

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad :ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Año: 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES PENDIENTES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL		
MAPA DE RISKOS DE CORRUPCION	Revisión y ajuste del mapa de riesgos de Corrupción					En marzo 30 de 2015 se reunieron con contratación y talento humano para la revisión y ajuste del mapa de riesgos de corrupción. Mapa de riesgos versión 2		Gestor Planeación Responsables actividades	
	Seguimiento a los riesgos de corrupción						1,Se realizó seguimiento a los riesgos anticorrupción por parte de la oficina de control interno.(se anexa seguimiento al mapa de riesgos)	Control Interno	Ver anexo seguimiento a riesgos de corrupción
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Continuar con el proceso de la racionalización de los trámites priorizados	1-Socialización de la Ley 1474 de 2011 "estatuto anticorrupción" 2- Difusión de la racionalización de los trámites en los procesos. 4- Socialización asignación de citas por la página WEB.		Se socializó con personal asignado al área de atención al usuario (auxiliares activas del siau, auxiliares activas de la central de citas y guías moderadores al usuario), y con las agremiaciones legalmente establecidas por la ESE Carmen Emilia Ospina (Alianzas de usuarios y Asociación de usuarios). En el mes de enero se inició la socialización con el personal de SIAU (guías moderadores, auxiliares activas en cada uno de los centros de salud y auxiliares activas de la central de citas) el mecanismo de solicitud de citas a través de la página Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015 .	Difusión y sensibilización de la racionalización de los trámites en los procesos asignados a los servicios que presta la ESE (facturación todos los centros de salud, referencia y contrareferencia -ambulancias y urgencias Palmas)	En el mes de Marzo se realizó con las agremiaciones legalmente constituidas de la ESE Carmen Emilia (Asociación de usuarios y alianza de usuarios) se proyecta la capacitación de esta herramienta - solicitud de citas a través de la página Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co/ 2015- en todas las comunas de la ciudad de Neiva. Se continúa en el 2015 con el proceso de remisión a especialistas a los usuarios de la EPS Comfamiliar.		Líderes de procesos, calidad y coordinador SIAU.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad :ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Año: 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES PENDIENTES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL		
	Seguimiento			Actas de asistencias	Actas de asistencias	Actas de asistencias		Control Interno	
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Rendicion de cuentas de gestion vigencia 2014	Exposicion de la gestion realizada administrativa y asistencial de la ESE Carmen Emilia Ospina en la vigencia fiscal 2014 - Aplicación de encuestas - formato de preguntas y respuestas a los usuarios participantes.				Para el 22 de abril esta proyectada la rendicion de cuenta vigencia 2014, en el auditorio de la Camara de Comercio de Neiva a partir de las 8 a.m. - Compromisos de SAIU - convocatoria de las agremiaciones, la cual se realizo el 10 de abril-2015 Organización de la encuesta "Evaluacion de la audiencia publica rendicion de cuentas vigencia 2014 ESE Carmen Emilia Ospina"	Compromiso elaboracion del acta de rendicion de cuentas para resmision a Supersalud.	Comunicaciones, Gerencia, SIAU	
	Seguimiento a la estrategia					Encuesta y los formatos de preguntas para los participantes		Control Interno	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad :ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Año: 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES PENDIENTES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL		
ESTRATEGIA MEJORAMIENTO O ATENCION AL CIUDADANO	Aplicación de encuestas satisfacción al usuario	Aplicar en cada centro de salud las encuestas de satisfacción al usuario que acceden a los diferentes servicios. La meta establecida por el área mínima es de 2300 encuestas		Se aplicaron 2307 encuestas donde se observa que 2.270 usuarios (98%) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 37 (2%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas se tienen inconformidad con el corto horario asignado para urgencias odontológicas. Mejorar en la oportunidad de urgencias.	Se aplicaron 2392 encuestas donde se observa que 2.346 usuarios (98%) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 46 (2%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas extensas filas en el servicio de farmacia y facturación Centro de Salud IPC, inconformidad por el sol en lugar donde realizan las filas, falta de personal en farmacia del centro de salud de Canaima.	Se aplicaron 2405 encuestas donde se observa que 2.372 usuarios (98%) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 33 (2%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas se tienen inconformidad en la toma de rx odontológicas, demora en los resultados de citología por falta de patólogo.			
	Recepción y trámites de quejas	Dar respuesta oportuna dentro de los términos establecidos (15 días). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.		Se recibieron 9 quejas las cuales fueron contestadas en los términos establecidos (15 días), discriminadas así: Siete de agosto (1 queja), IPC (3 quejas), Canaima (4 quejas), Granjas (1 queja).	Se recibieron 12 quejas las cuales fueron contestadas en los términos establecidos (15 días), discriminadas así: Siete de agosto (1 queja), IPC (3 quejas), Canaima (5 quejas), Granjas (3 quejas).	Se recibieron 15 quejas las cuales fueron contestadas en los términos establecidos (15 días), discriminadas así: Siete de agosto (2 quejas), IPC (1 queja), Canaima (9 quejas), Granjas (3 quejas).			

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad :ESE CARMEN EMILIA OSPINA

Año: 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES PENDIENTES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL		
	Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acorde al plan de capacitacion anual a los usuarios 2015.		Según el plan de capacitacion se socializan temas como: Deberes y derechos de los usuarios, servicios que presta la ESE, rutas de acceso a los servicios	Según el plan de capacitacion se socializan temas como: deberes y derechos de los usuarios, servicios que presta la ESE, rutas de acceso a los servicios.	Según el plan de capacitacion se socializan temas como: Deberes y derechos de los usuarios, servicios que presta la ESE, rutas de acceso a los servicios. Socializacion del formato del faltante de medicamentos.			
	Seguimiento a la estrategia			Se revisaron los documentos soportes y resúmenes. En el seguimiento se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.	Se revisaron los documentos soportes y resúmenes. En el seguimiento, se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.	Se revisaron los documentos soportes y resúmenes. En el seguimiento, se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.			