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
				SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
MAPA DE RISGOS DE CORRUPCION	Revision y ajuste del mapa de riesgos de Corrupcion							Gestor Planeacion Responsables actividades
	Seguimiento a los riesgo de corrupcion						1.Se realizo seguimiento a los riesgos anticorrupcion por parte de la oficina de control interno.(se anexa seguimiento al mapa de riesgos)	Control Interno
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Continuar con el proceso de la racionalizacion de los tramites priorizados	1-1-Socializacion de la Ley 1474 de 2011 "estatuto anticorrupcion" 2-Difusion de la razonalizacion de los tramites en los procesos.		1. En la reunion con las agremiaciones se continuo con el apoyo por parte de los directivas de estas, para que ayuden a velar por el cumplimiento que tienen los usuarios als erivicio en salud que debemos prestarle anuetsros usuarios que quedo establiecido en el plan de accion de las agremiaciones 2. reuniones con el grupo de vigilancia de la ESE. 3. socializacion a los vigilantes de la ley antitramites y estatuto anticorrupcion, linea de frente atencion al usuario.	Se realizo reunion con el equipo de enfermeria de urgencias de canaima.(Socializacion de quejas presentadas en urgencias canaima, devolucion de pacientes, humanizacion de los servicios, protocolos de atencion personalizada, saludo y presentacion al usuario, respeto con el tiempo dell usuario, oportunidad y confiabilidad en le servicio.	se realiazaron reuniones con las agremiaciones, cuerpo de vigilancia de la ese y personal de SIAU (guias moderadores, auxiliares administrativas del SIAU en cada uno de los centros de SALUD y CALL CENTER.	reunion con agremiaciones y personal de atencion al usuario, entrega del plan accion de ña alianza de usuarios para la vigencia fiscal 2016.	coordinador SIAU.
	Seguimiento			Actas de asistencias	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 resouestas a los usuarios participantes.					Esta actividad se realizo en el mes de Abril del 2015	Comunicaciones, Gerencia, SIAU
	Seguimiento a la estrategia						Se encuentra el acta de asistencia, la presentacion desarrollada y la evaluacion de la actividad.	Control Interno
ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCION AL CIUDADANO	Aplicación de encuestas satisfaccion al usuario	Aplicar en cada centro de salud las encuestas de satisfaccion al usuario que acceden a los diferentes servicios. La meta establecida por el area minima es de 2300 encuestas		Se aplicaron 2408 encuestas para los meses de abril y mayo donde se observa que 2393 usuarios (99%) quedaron satisfechos de los servicios que les presto ESE Carmen Emilia Ospina, y 15 (1%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas se tienen dificultad para citas telefonicas, incofromidad por los traslados de hipertencion a cardio center, demora en la atencion de urgencias, farmacia por medicamentos en tratamiento.	Se aplicaron 2411 encuestas donde se observa que 2.392 usuarios (99 %) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 19 (1%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas demora en la asigancion de citas de crecimiento y desarrollo, incorformidad por los horarios de urgencias odontologicas.	Se aplicaron 2408 encuestas donde se observa que 2.389 usuarios (99%) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 19 (1%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas se tienen inconformidad demora para la atencion de laboratorio, rayos x y demora en urgencias.	Total encuentas trimestre = 7227 donde 7174 usuarios satisfechos y 53 usuarios insatisfechos	Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos
	Recepcion y tramites de quejas	Dar repuesta oportuna dentro de los terminos establecidos (15 dias). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.		Se recepcionaron 3 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 dias), discriminadas asi: Siete de agosto (0 queja), palmas (0 quejas), IPC (1 quejas), Canaima (2 quejas), Granjas (0 queja). Los motivos de quejas fueron: Por actitud, oportunidad y pertinencia.	Se recepcionaron 3 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 dias), discriminadas asi: IPC (1quejas), Canaima (1 quejas), Granjas (1). Los motivos de quejas fueron: actitud y oportunidad.	Se recepcionaron 3 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 dias), discriminadas asi: Canaima (3 quejas), Los motivos de quejas fueron: actitud.	Se recepcionaron 2 quejas las cuales se encuentran en terminos para contestar. Fechas de entrada 01/12/2015.	Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos
	Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acorde al plan de capacitacion anual a los usuarios 2015.		Se capacito el COI, socilaizion de productividad mensual. Protoclo de atencion telefonica, politica de humanizacion y plan anticorrupcion deberes y derechos de los usuarios Auxiliares administrativas del SIAU en cada uno de los centros de salud: socilaizion de los informes mensulaes en cada uno de los centros de salud, rotacion de personal, deberes y derechos de los usuarios, plan anticorrupcion, guias moderadores: socializacion de los informes de capacitacion de los usuarios, politicas de humanizacion, deberes y derechos, plan de capacitacion y comite de etica hospitalaria, se socialza informe de SIAU quejas e indices de satisfaccion por centro zona y servicio, informe del proceso de acreditacion de la ESE, PLAN Anticorrpucion, politicas de humanizacion, informe de encuesta de satisfaccion de la eps confamiliar. (916)	Se capacitaron perosnal administratvio de SIAU de los centros de salud: socilazaicon del proceso de acreditacion de la ESE carmen emilia Ospina, deberes y derechos de los usuario. Manual de atencion al usuario, revision del libro de quejas de cada centro de salud, ley antitramites, cuentas de cobro, pagos de seguridad social, socilazion de los infomres mensuales y trabajao en equipo. se capacito al COI, proceso de acreditacion, trabajo en equipo, ley antitramite, deberes y derechos de los usuarios protocolo de atencion telefonica, socializacion de productividad. Guias moderadores: entrega de informes de trabajo, trabajo en equipo, horarios de capacitaciones, manual de atencion al usuario, deberes y derechos, socializacion del proceso de acreditacion, personal de urgencias del centro de salud de canaima:socializacion qeujas presentadas por los usuarios, devolucion de pacientes, protocolo de atencion personalizada, saludo y presentacion ante el usuario, respeto con el tiempo, oportunidad y confiabilidad en los servicios, al personal de canaima: atencion oportunidad y eficencicia que se le debe brindar al usurio que solicite el servicios de urgencias y buen trato y expectativa del usuario. personal de vigilancia; trabajo en equipo, politicas de humanizacion, trato al usuario, ley antitramites, presentacion del video atencion al cliente analisis y conluciones por parte de los participantes. (910)	Reunion mensual con atencion al usuario de los centros de salud: socilaccion del informe mensual, actualizacion de datos del personal y de usuarios, analisis de casos presentados en los centros de salud, plan anticorrupcion, deberes y derechos de los usuarios, COI; informe de productividad por cada auxiliar, oraganizacion de lugares de trabajo, cumplimiento en la atencion telefonica, atencion en la asigancion de citas, plan anticorrupcion, deberes y derechos de los usuarios, cuerpo de vigilancia; servicio al cliente y humanizacion de los servicios y dinamicas de trabajo en equipo y rutas de acceso a los servicios, induccion estudiantes y docentes del SENA: Servicios que presta la ese carmen emilia ospina, politicas de humanizacion, rutas de acceso a los servicios deberes y derechos de los usuarios, ley antitamites. (916)	alianzas de usuarios asociacion de usuarios: informes del SIAU de los meses de octubre y noviembre plan de accion capacitaiocn sobre plan de accion, plan anticorrupcion, informes megabrigadas, actualizacion de los deberes y derechos de los usuarios en cumplimiento de la ley estatutaria 1751 de 2015, reforma de los formatos de peticiones quejas y reclamos, encuestas de satisfaccion se incluyo la condicion y etnia de los usuarios.	Coordinador SIAU
	Seguimiento a la estrategia			Se revisaron los documentos soporttes y resumenes. En el seguimiento se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.	Se revisaron los documentos soportes y resumenes. En el seguimiento, se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.	Se revisaron los documentos soporttes y resumenes. En el seguimiento, se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.	Se revisaron los documentos soporttes y resumenes. En el seguimiento, se evidencia el cumplimiento de las capacitaciones efectuadas a los usuarios.	Control Interno

Seguimiento de la estrategia	**Coordinadora De Control Interno**
	Nombre LINA MARIA VASQUEZ DIAZ
	Firma: