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
				MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
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-Socializacion de la Ley 1474 de 2011 "estatuto anticorrupcion" 2-Difusion de la razionalizacion de los tramites en los procesos. 4- Socializacion asignacion de citas por la página WEB.		En la reunion con las agremiaciones legalmente establecidas por la ESE Carmen Emilia Ospina (Alianzas de usuarios y Asociacion de usuarios) se incluyo en su plan de accion el liderazgo a las acciones de seguimiento a tramites de procesos, accesibilidad en los servicios y seguimiento en la entrega de los medicamentos con la coordinacion de SIAU. Se traslado la linea amiga de la ESE a Candido permitiendole tener una mejor interconectividad. Se continua la socilaizacion con el personal de SIAU (guias moderadores, auxiliares adtivas en cada uno de los centros de salud y auxiliares adtivas de la central de citas) el mecanismo de solicitud de citas a través de la página Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015. Se continua con atencion preferencial a la poblacion prioritaria (Adulto mayor, embarazadas, menores de un año, descapacitado, victimas del conflicto) asignando citas personalizadas a sus centros de salud. Se ha llegado a las comunas con los servcios que tiene la ESE al servicio de los usuarios a traves de las megabrigadas, donde en un solo día pueden acudir a varios servicios. Difusion y sensibilizacion de la racionalizacion de los tramites en los procesos asignados a los servicios que presta la ESE (facturacion todos los centros de salud, referencia y contrareferencia -ambulancias y urgencias Palmas)	En el mes de Junio se realizo con las agremiaciones legalmente constituidas de la ESE Carmen Emilia (Asociación de usuarios y alianza de usuarios) capacitacion 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 continua con el proceso de remision a especialistas a los usuarios de la EPS Comfamiliar. Se continua con atencion preferencial a la poblacion prioritaria (Adulto mayor, embarazadas, menores de un año, descapacitado, victimas del conflicto) asignando citas personalizadas a sus centros de salud. Se ha llegado a las comunas con los servicios que tiene la ESE al servicio de los usuarios a traves de las megabrigadas, donde en un solo día pueden acudir a varios servicios.	Mediante los gestores de APS y en coordinacion con SIAU y el centro de IPC, se agiliza la atencion de los usuarios de la Comuna No. 8 y No. 6. Difusion y sensibilizacion de la racionalizacion de los tramites en los procesos asignados a los servicios que presta la ESE (facturacion todos los centros de salud, referencia y contrareferencia -ambulancias y urgencias Palmas)		Lideres de procesos, calidad y coordinador SIAU.
	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 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 4784 encuestas para los meses de abril y mayo donde se observa que 4624 usuarios (96%) quedaron satisfechos de los servicios que les presto ESE Carmen Emilia Ospina, y 160 (4%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas se tienen actitud, oportunidad, accesibilidad, demora en el sistema, pendiente medicmento, extensas filas	Se aplicaron 2372 encuestas donde se observa que 2.359 usuarios (99%) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 13 (1%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas extensas filas en el servicio de actitud, oportunidad, accesibilidad, demora en el sistema, pendiente medicmento, extensas filas	Se aplicaron 2408 encuestas donde se observa que 2.392 usuarios (99%) quedaron satisfechos de los servicios que se les prestaron ESE Carmen Emilia Ospina, y 16 (1%) usuarios presentaron alguna insatisfacción del servicio. Entre las causas se tienen inconformidad actitud, oportunidad, accesibilidad, demora en el sistema, pendiente medicmento, extensas filas		Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos
	Recepcion y tramites de quejas	Dar repuesta oportuna dentro de los terminos establecidos (15 días). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.		Se recepcionaron 37 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 días), discriminadas así: Siete de agosto (6 queja), palmas (3 quejas), IPC (1 quejas), Canaima (23 quejas), Granjas (4 queja). Los motivos de quejas en abril fueron: atencion, actitud accesibilidad, oportunidad, seguridad,. En mayo los motivos fueron actitud, oportuinidad, seguridad, accesibilidad, orentacion, atencion	Se recepcionaron 5 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 días), discriminadas así: Siete de agosto (2 queja), IPC (2 quejas), Canaima (1 quejas), Granjas. Los motivos de quejas fueron: actitud, pertinencia y atencion	Se recepcionaron 9 quejas las cuales fueron contestadas en los terminos establecidos (15 días), discriminadas así: Siete de agosto (3 quejas), palmas (1 quejas) IPC (1 queja), Canaima (3 quejas), Granjas (1 quejas). Los motivos de quejas fueron: actitud, oportunidad y atencion.		Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos
	Capacitacion a los usuarios	Realizar las capacitaciones acorde al plan de capacitacion anual a los usuarios 2015.		Se capacitaron para los meses de abril y mayo 1836 usuarios. Según el plan de capacitacion se socializan temas como: Deberes y derechos de los usuarios, usos de las herramientas para conocer las manifestaciones de los usuarios, importancia de esperar los resultados en el laboratorio, horario de procedimientos en urgencias, portafaolio de servicios, asignacion de citas via telefoinica, pendientes de medicamentos, cuidados en enfermedades como dengue, chicunguña, TBC, clasificacion triage.	Se capacitaron 866 usuarios. Según el plan de capacitacion se socializan temas como:Deberes y derechos de los usuarios, usos de las herramientas para conocer las manifestaciones de los usuarios, importancia de esperar los resultados en el laboratorio, horario de procedimientos en urgencias, portafaolio de servicios, asignacion de citas via telefoinica, pendientes de medicamentos, cuidados en enfermedades como dengue, chicunguña, TBC, clasificacion triage.	Se capacitaron 914 usuarios. Según el plan de capacitacion se socializan temas como: Deberes y derechos de los usuarios, usos de las herramientas para conocer las manifestaciones de los usuarios, importancia de esperar los resultados en el laboratorio, horario de procedimientos en urgencias, portafaolio de servicios, asignacion de citas via telefoinica, pendientes de medicamentos, cuidados en enfermedades como dengue, chicunguña, TBC, clasificacion triage.		Coordinador SIAU y Coordinadores de procesos
	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.		Control Interno

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