

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

**PERIODO INFORMADO**

AÑO		2013					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
1	PROMOCION Y PREVENCION	Diseñar e implementar estrategias que permitan ampliar coberturas en los programas de promoción y prevención	Revisión, ajuste y socialización con EPSS al 100% las metas de las matrices de programación	se llevó a cabo con las Coordinadoras de P y P de las EPS-S contratadas al iniciar la vigencia 2013 con el fin de establecer la población que se incluye en las matrices de programación y la población objeto de Crecimiento y Desarrollo, cumpliendo con este indicador en un 100%.	100%	100%	
2			Implementar una estrategia para reporte mensual de cohorte de recién nacidos por parte de las EPSS	La Implementación de la estrategia para reporte mensual de cohorte de recién nacidos por parte de las EPSS, está en desarrollo para garantizar el Registro Civil de nacimiento antes que el menor salga de la institución lo que facilitaría el ingreso a la EPS, los recién nacidos actualmente egresan de los servicios con el documento de identidad de la madre y en el transcurso del primer mes depende de los padres el registro del menor para poder cumplir con el requisito ante la EPS-S y quedar en base de datos como afiliado.	100%	100%	
3			Socializar al 100% del personal operativo, el modelo de atención	Se efectuo socializacion del modelo al personal de la ESE	100%	79.4%	

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCION:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

**PERIODO INFORMADO**

AÑO		2013					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
4	TECNICO CIENTIFICA	Definir el modelo de atención en salud, basado en atención primaria	Implementar el 70% el modelo de atención	El modelo de atención se implementaron las estrategias definidas como promoción de la salud y prevención de la enfermedad, recuperación de la salud, programas de vigilancia y atención de enfermedades de interés en salud pública, programas de atención a las gestantes y su familia, programa de atención de pacientes con patologías crónicas no transmisibles, programación de detección temprana del cancer de cuello uterino, programa de control de crecimiento y desarrollo, estrategias de intervención	100%	100%	
5	CALIDAD, PLANEACIÓN	Monitorear y controlar los indicadores de prestación de servicios	Seguimiento al 100% de indicadores de los calidad del servicio	La oficina de calidad en forma permanente realiza seguimiento de los indicadores	100%	100%	
6			Reporte del 100% indicadores establecidos por la norma	Los diferentes indicadores fueron reportados de conformidad con los reglamentos establecidos	100%	100%	
7	CALIDAD, TECNICO CIENTIFICA	Fortalecer los comités institucionales de obligatorio cumplimiento	Operativizar y evaluar como mínimo el 95% de los comités asistenciales	Se realizaron los diferentes comites de acuerdo con la periodicidad establecida en cada comité	100%	100%	

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

ENTIDAD:		ESE CARMEN EMILIA OSPINA					
REPRESENTANTE LEGAL:		GLORIA LENID TORO VARGAS					
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCION 2013					
PERIODO INFORMADO							
AÑO		2013					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
8	TENCNICO CIENTIFICA	Fortalecer la política de seguridad del paciente y humanización del servicio	Revisión y ajuste de una política de seguridad y humanización del paciente	Elaboración de la política de seguridad del paciente en la ESE Carmen Emilia Ospina, la cual se adoptó Mediante Resolución No 072 del 8 de Abril de 2013.	100%	100%	
9			Despliegue de la política al 100% con el personal asistencial de la ESE	Se socializó al 61% del personal en la política de seguridad del paciente	100%	61%	
10			Seguimiento y evaluación al 100% de la política de seguridad del paciente	se ha efectuado seguimiento al 61% de la política de seguridad del paciente, teniendo en cuenta el grado de despliegue y conocimiento a los funcionarios de la política	100%	61%	Se modificó el indicador de cumplimiento de acuerdo al conocimiento y aplicación de la política por parte de los funcionarios
11	ALMACEN	Garantizar el suministro de insumos a los diferentes servicios	Elaboración anual de un plan de compras	Se elaboró y ejecutó el plan de compras	100%	100%	
12			Mantener como mínimo el 95% de Oportunidad en la entrega de insumos a los diferentes servicios	La entrega de insumos a los diferentes servicios se ha llvado a cabo dentro de los términos previstos. Se formularon 2607} pedidos y se entregaron 3421, superando la meta fijada	100%	100%	
13	GERENCIA - Planeación	Mejorar la accesibilidad con la construcción segunda etapa proyectos CAIMI, Comuna 6 y Tercera Etapa Comuna 10	Operativización de un proyecto CAIMI en su primera etapa		100%		El proyecto se encuentra en construcción y no fue entregado a la ESE, por lo cual se aplazó para el 2014 el cumplimiento de esta actividad.
14			Operativización de un Centro de salud COMUNA 6		100%		El proyecto se encuentra en construcción y no fue entregado a la ESE, por lo cual se aplazó para el 2014 el cumplimiento de esta actividad.
15			Elaboración de un diseño y proyecto del centro de salud de la comuna 10		100%		Debido a que existen dificultades de orden legal del predio, se aplazó para el 2014 la realización de la actividad.
16			Cofinanciación de un proyecto del centro de salud de la comuna 10		100%		Debido a que existen dificultades de orden legal del predio, se aplazó para el 2014 la realización de la actividad.

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCION:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

**PERIODO INFORMADO**

AÑO		2013					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
17	MANTENIMIENTO	Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.	Elaboración de un plan anual de mantenimiento hospitalario	Se elaboró el plan de mantirimiento hospitalario de conformidad con lo establecido por la Supersalud	100%	100%	
18			Ejecutar como mínimo el 95% del plan anual de mantenimiento hospitalario	Se ejecutó el 88.2% del plan de mantenimiento prouesto. Se establecieron realizar 34 actividades y se realizaon 30	100%	92.8%	
19	SISTEMAS	Definir e implementar la política de renovación tecnológica	Elaborar y desarrollar como mínimo el 95% el proyecto anual de actualizaciones de equipos, programas y redes de los sistemas de información y comunicaciones punto a punto (TICS)	Se ejecutó la actualizacion de equipos, programas redes y sistemas de informacion punto a punto de acuerdo con lo programado	100%	100%	
20	ATENCION AL USUARIO	Mejorarlos niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios	Establecer un centro de atención al ciudadano	Se establecieron actividades en 5 ejes a saber: Linea de frente, Monitoreo de Servicios, Mejoramiento a los accesos de servicios, Fortalecimiento de la participacion comunitaria y la estructura y montaje del programa de atención humanizada del servicio, donde en cada una se definieron diferentes activiades,	100%	100%	
21			Operativizar como mínimo el 95% del centro de atención al ciudadano	se cumplieron en un 95%, dondo cumplimiento a los prouesto en el indicador.	100%	100%	
22			Mantener la satisfacción del usuario por encima del 95%	De conformidad con la certificación de calidad la satisfaccion global se ubicó en el 97,9%	100%	100%	
23	COMUNICACIONES	Mejorar los sistemas de comunicación	Rediseño de una página web de la ESE Carmen Emilia Ospina	SE ha trabajo en una plantilla, la cual está en proceso de ajustes	100%	10%	
24			Establecer y operativizar como mínimo al 90% el plan de comunicación organizacional	El plan de accion definido se dio cumplimiento en el 94% donde se establecieron 126 actividades y 119 actividades realizadas	100%	100.00%	

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

**PERIODO INFORMADO**

<b>AÑO</b>		<b>2013</b>					
<b>NUMERO</b>	<b>AREAS INVOLUCRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>AVANCE</b>		<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>
		<b>ACCIONES</b>	<b>METAS</b>		<b>PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO</b>	<b>PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD</b>	
25	FINANCIERA	Lograr la Eficiencia en el gasto	Ejercer un control de costos y gastos que genere rentabilidad financiera mínimo del 5%	El indicador de eficiencia en el gspot de se ubicó en el 12% de rentabilidad operacional	100%	100%	
26	TECNICO CIENTIFICA	Alcanzar un estándar optimo de utilización del recurso humano contratado	Lograr eficacia mínimo del 90% en la utilización del recurso humano en el tiempo contratado	La productividad en consulta externa fue del 96.5%; en odontología fue del 104% . En laboratorio la productividad fue de 102.3, lo que nos arroja un promedio de utilización del personal del 100%	100%	100%	
27	COSTOS	Implementar contabilidad de costos por proceso y unidad producida	Obtención de costos unitarios en el 40% de las unidades funcionales	Se logro el cumplimiento del 95.3% de las actividades costeadas. De 232 actividades se costearon 221 actividades	100%	100%	
28			Elaborar 4 P y G anuales por unidades funcionales	Se elaboró cuatro (4) PG por unidades funcionales	100%	100%	
29	FACTURACION	Optimizar el proceso de facturación	Implementar al 100% el proceso de facturación actualizado	El proceso de facturación se implementó resultado de ello se sintetizo en quince (15) subprocesos debidamente caracterizados por áreas y servicios prestados, para lo cual se dio la capacitación al personal quedando debidamente socializado.	100%	100%	
30			Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación	Según certificación del Coordinador de facturación, se efectuó revisión y registro del 100% de las actividades realizadas	100%	100%	
31	Planeación	Elaborar estudios para la prestación de nuevos servicios	Elaborar un estudio factibilidad para implementar servicios segundo nivel		100%		Se efectuó el proceso de contratación, pero no hubo oferentes, por lo cual se aplazo la actividad para el 2014
32	FINANCIERA	Mejorar la Rentabilidad financiera	Obtener como mínimo el 2.6% de rentabilidad económica de los recursos disponibles, mediante inversiones financieras	De conformidad con el certificado del Contador se obtuvo una rentabilidad del 3.18%, con unos recursos invertidos de \$29168440 frente a excesos de liquidez de \$9.172.535	100%	100%	

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

**PERIODO INFORMADO**

<b>AÑO</b>		<b>2013</b>					
<b>NUMERO</b>	<b>AREAS INVOLUCRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>AVANCE</b>		<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>
		<b>ACCIONES</b>	<b>METAS</b>		<b>PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO</b>	<b>PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD</b>	
33	CARTERA	Minimizar la cartera morosa	Efectuar como mínimo el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S	Se logró conciliar y depurar cartera por valor de \$12.432 millones de pesos y el total de las conciliaciones programadas	100%	100%	
34			Mantener el porcentaje de glosas de cartera por debajo del 2%	Para la vigencia 2013 se cumplió con el indicador arrojando el 0.01% de glosas definitivas, al no superar el 2% del valor total facturado	100%	100%	
35			Mantener meta de recaudo de cartera máximo a 92 días	En esta vigencia el indicador de rotación de cartera arrojó un resultado muy favorable para la E.S.E. C.E.O., al poder recuperar el total de la cartera cada 67 días (2.6) meses	100%	100%	
36			Ejecutar la liquidación de contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios (EPS), mínimo al 80%	El área de cartera realizó gestiones que permitieron finiquitar la liquidación de 30 contratos, con lo cual se alcanzó un 86% en liquidación de los contratos ya terminados	100%	100%	
37	FINANCIERA	Seguimiento permanente al presupuesto y situación financiera que involucre el gasto, la producción y cartera, con el fin de realizar las intervenciones en forma oportuna	Revisión y evaluación mensual al 100% de las actividades de presupuesto de ingresos y gastos obligados; al proceso de cartera( Glosas, conciliaciones pagos) y a la situación financiera	En forma mensual se realizaron comites financieros donde se efectuaban evaluación del presupuesto, cartera y el tema financiero, pero no se levantaron las actas respectivas	100%		
38	GERENCIA	Redefinir la estructura funcional de la Empresa	Elaboración de un estudio de modernización administrativa				Se efectuó el proceso de contratación, pero no hubo oferentes, por lo cual se aplazo la actividad para el 2014
39			Implementación mínimo al 90% del estudio de modernización administrativa				Se efectuó el proceso de contratación, pero no hubo oferentes, por lo cual se aplazo la actividad para el 2014
40			Elaboración de dos planes de capacitación, bienestar social e incentivos en forma anual	La empresa elaboró los planes de capacitación, bienestar social e incentivos conforme a la normatividad vigente.	100%	100%	

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

AÑO		PERIODO INFORMADO					
		2013					

NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
41	TALENTO HUMANO	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano	Ejecución como mínimo del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos	El plan de capacitaciones en cuanto a las actividades de capacitación programadas se ejecutó en el 131%, donde se programaron 55 capacitaciones y se realizaron 72 . Las actividades de bienestar social e incentivos se logro una meta del 100%, donde se cumplieron las 112 actividades programadas	100%	100%	
42			Efectuar el 90% de saneamiento de aportes con los fondos de pensiones, salud, ARP y cesantías	Se logro una meta del 60%, alcanzando el saneamiento en 12 fondos de 20 que se requieren el saneamiento	100%	66%	
43			Actualizar un panorama de riesgos		100%	0%	
44			Actualizar un plan de emergencias		100%	0%	
45	ARCHIVO	Fortalecer el desarrollo del sistema de información que permita que la información sea confiable y oportuna.	Desarrollar y aplicar al 100% el subsistema integrado de gestión documental, Archivo, correspondencia (físico y magnético)	Se realizó el proceso de compra, configuración e instalación y capacitación, del software documental, así como los escáneres, impresoras de códigos de barras. Falta la puesta en marcha.	100%	60%	
46	JURIDICA	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas	Se presentaron 12 tutelas, las cuales se contestaron el 100% y todas fallaron a favor.	100%	100%	
47			Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición	Se recibieron y contestaron 74 derechos de petición	100%	100%	
48			Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos	Se recibieron y contestaron 13 demandas	100%	100%	
49			Realizar una Autoevaluación de Acreditación	Se realizó el proceso de autorevaluación en acreditación	100%	100%	

**FORMATO No 4**  
**PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS**  
**INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA**

<b>ENTIDAD:</b>		<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>		<b>GLORIA LENID TORO VARGAS</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:</b>		<b>PLAN DE ACCION 2013</b>

**PERIODO INFORMADO**

AÑO		2013					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
50	CALIDAD	Cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad SOGC	Ejecutar como mínimo el 90% del Programa de Auditoria de Calidad (PAMEC)	Se ejecutó el 87% quedando pendiente la socialización e implementación del PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	100%	96%	
51	MEDIO AMBIENTE	Revisar y ajustar política del medio ambiente	Revisión y ajuste de una política de medio ambiente	Se elaboró la política del medio ambiente	100%	100%	
52			Despliegue al 100% de los servidores la política del medio ambiente	No se realizó despliegue alguno	100%	0%	

**FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION**  
 NOMBRE: JUAN DE J LAGUNA CAMACHO  
 TELEFONO: 8672734  
 EMAIL: [jjlagunac@hotmail.com](mailto:jjlagunac@hotmail.com)

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**  
 NOMBRE: GLORIA LENID TORO VARGAS  
 TELEFONO:8672734  
 EMAIL: