

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

ENTIDAD:		ESE CARMEN EMILIA OSPINA					
REPRESENTANTE LEGAL:		JORGE ENRIQUE ECHEVERRY					
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCION 2016					
PERIODO INFORMADO							
AÑO		2016					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		RECURSOS (MILES DE \$)	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
		ACCIONES	METAS				
1	TECNICO CIENTIFICA	Definir el modelo de atención en salud, basado en atención primaria	Implementar el 100% el modelo de atención	Con personal contratado	TECNICO CIENTIFICA	DIC. 2016	actividades desarrolladas/ actividades programadas
2	CALIDAD	Monitorear y controlar los indicadores de prestación de servicios	Seguimiento al 100% de indicadores de prestación de servicios	Con personal contratado	CALIDAD	DIC. 2016	Indicadores trazadores con seguimiento/ Total indicadores definidos
3			Reporte del 100% indicadores establecidos por la norma	Con personal contratado		DIC. 2016	Indicadores reportados/ Total indicadores
4	CALIDAD	Fortalecer los comités institucionales de obligatorio cumplimiento	Operativizar y evaluar el 100% de los comités asistenciales	Con personal contratado	CALIDAD	DIC. 2016	Comités realizados/ comités programados
5	CALIDAD	Fortalecer la política de seguridad del paciente y humanización del servicio	Seguimiento y evaluación a la política de seguridad del paciente	Con personal contratado	CALIDAD	DIC. 2016	Auditorias realizadas/ Auditorias programadas
6	ALMACEN.	Garantizar el suministro de insumos a los diferentes servicios	Elaboración anual del plan de compras	Con personal contratado	ALMACEN.	DIC. 2016	Plan anual de compras elaborado
7			Oportunidad en la entrega de insumos en los diferentes servicios	Con personal contratado		DIC. 2016	Entregas realizadas oportunamente a los diferentes servicios/ Pedidos realizados
8	GERENCIA-PLANACION	Mejorar la accesibilidad con la construcción segunda etapa proyectos CAIMI, Comuna 6 y Tercera Etapa Comuna 10	Operativización CAIMI primera etapa	750.000	GERENCIA-PLANACION	DIC. 2016	Un Centro Operativizado
9			Elaboración diseños y proyecto comuna 10	200.000		DIC. 2016	Un Proyecto elaborado
10			Cofinanciación proyecto comuna 10	50.000		DIC. 2016	Un Proyecto cofinanciado
11	MANTENIMIENTO	Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.	Elaboración plan anual de mantenimiento hospitalario	Con personal contratado	MANTENIMIENTO	DIC. 2016	Un Plan elaborado
12			Ejecución del 95% del plan anual de mantenimiento hospitalario	Con personal contratado	MANTENIMIENTO	DIC. 2016	Actividades realizadas/actividades programadas
13	SUBGERENCIA-SISTEMAS	Definir política de renovación tecnológica	Elaborar y desarrollar el proyecto anual de actualizaciones de equipos, programas y redes de los sistemas de información y comunicaciones punto a punto (TICS)	Con personal contratado	SUBGERENCIA-SISTEMAS	DIC. 2016	Porcentaje de avance del proyecto (N° de equipos y programas actualizados / N° de equipos y programas proyectados) *100
14	ATENCION AL CIUDADANAO	Mejorarlos niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios	Operativizar el centro de atención al ciudadano	Con personal contratado	ATENCION AL CIUDADANAO	DIC. 2016	Actividades desarrolladas/ Actividades propuestas
15			Medir la satisfacción del usuario	Con personal contratado		DIC. 2016	Una Pagina rediseñada
16	COMUNICACIONES	Mejorar los sistemas de comunicación	Establecer y operativizar el plan de comunicación organizacional	Con personal contratado	COMUNICACIONES	DIC. 2016	Actividades desarrolladas/Actividades programadas

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

ENTIDAD:		ESE CARMEN EMILIA OSPINA					
REPRESENTANTE LEGAL:		JORGE ENRIQUE ECHEVERRY					
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCION 2016					
PERIODO INFORMADO							
AÑO		2016					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		RECURSOS (MILES DE \$)	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
		ACCIONES	METAS				
17	SUBGERENCIA Y FINANCIERA	Lograr la Eficiencia en el gasto	Ejercer un control de costos y gastos que genere rentabilidad financiera	Con personal contratado	SUBGERENCIA Y FINANCIERA	DIC. 2016	Margen de utilidad operacional (utilidad operacional/ ventas netas)*100
18	ZONAS OPERATIVAS	Alcanzar un estándar optimo de utilización del recurso humano contratado	lograr eficacia en la utilización del recurso humano del tiempo contratado	Con personal contratado	ZONAS OPERATIVAS	DIC. 2016	Número de actividades realizadas/ Actividades programadas
19	COSTOS	Implementar contabilidad de costos por proceso y unidad producida	Obtención de costos unitarios por unidades funcionales	Con personal contratado	COSTOS	DIC. 2016	Número de unidades funcionales costeadas/total unidades funcionales
20			P y G por unidades funcionales en forma trimestral	Con personal contratado		DIC. 2016	Numero de informes de P y G
21	FACTURACION	Optimizar el proceso de facturación	Implementar al 100% el proceso de facturación actualizado	Con personal contratado	FACTURACION	DIC. 2016	Actividades realizadas/actividades programadas
22			Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación	Con personal contratado		DIC. 2016	número de actividades facturadas/ número de actividades efectivamente realizadas
23	TESORERO	Mejorar la Rentabilidad financiera	Obtener rentabilidad económica de los recursos disponibles, mediante inversiones financieras	Con personal contratado	TESORERO	DIC. 2016	Rentabilidad económica (recursos invertidos/excesos de flujo de caja)*100
24	CARTERA	Minimizar la cartera morosa	Efectuar el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S	Con personal contratado	CARTERA	DIC. 2016	Conciliaciones realizadas/Conciliaciones programadas
25			Mantener el porcentaje de glosas por debajo del 2%	Con personal contratado		DIC. 2016	Valor glosa efectiva del periodo/Total facturado en el periodo
26			Mantener meta de recaudo de cartera a 90 días	Con personal contratado		DIC. 2016	Ventas servicios a crédito/Saldo promedio cuentas por cobrar
27			Liquidar contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios (EPS)	Con personal contratado		DIC. 2016	Contratos liquidados/ total contratos terminados en el periodo
28	FINANCIERA	Seguimiento permanente al gasto y la producción, con el fin de realizar las intervenciones respectivas, de forma oportuna	Revisión y evaluación mensual al presupuesto de ingresos y gastos obligados, buscando el equilibrio	Con personal contratado	FINANCIERA	DIC. 2016	Revisiones realizadas/Revisiones programadas
29	TALENTO HUMANO	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano	Elaboración de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos	Con personal contratado	TALENTO HUMANO	DIC. 2016	Documentos elaborados
30			Ejecución del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos	Con personal contratado		DIC. 2016	Personal capacitado/ Total personal

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

ENTIDAD:		ESE CARMEN EMILIA OSPINA
REPRESENTANTE LEGAL:		JORGE ENRIQUE ECHEVERRY
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCION 2016

PERIODO INFORMADO

AÑO		2016					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		RECURSOS (MILES DE \$)	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
		ACCIONES	METAS				
31	GESTION DOCUMENTAL	Fortalecer el desarrollo del sistema de información que permita que la información sea confiable y oportuna.	Desarrollar y aplicar un subsistema integrado de gestión documental, Archivo, correspondencia (físico y magnético)	Con personal contratado	GESTION DOCUMENTAL	DIC. 2016	Porcentaje de desarrollo del sistema (Actividades ejecutadas en el plan/ Actividades programadas en el plan)* 100
32	JURIDICA	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas	Con personal contratado	JURIDICA	DIC. 2016	Numero de tutelas gestionadas en los tiempos establecidos/Total Tutelas del periodo
33			Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición	Con personal contratado		DIC. 2016	Numero de derechos de petición resueltos/Total de derechos de petición del periodo
34			Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos	Con personal contratado		DIC. 2016	Numero de procesos jurídicos tramitados dentro de los términos establecidos/Total de procesos jurídicos del periodo
35	CALIDAD	Cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad SOGC	Cumplimiento estándares de habilitación	Con personal contratado	CALIDAD	DIC. 2016	habilitación evaluados con cumplimiento/Total de estándares de habilitación
36			Realizar Autoevaluación de Acreditación	Con personal contratado		DIC. 2016	Autoevaluación de acreditación realizada
37			Evaluación del Programa de Auditoría de Calidad (PAMEC)	Con personal contratado		DIC. 2016	Número de acciones de mejora realizadas / Total de Acciones de mejora Programadas
38	AMBIENTAL	Revisar y ajustar política del medio ambiente	Operativización al 100% la política del medio ambiente	Con personal contratado	AMBIENTAL	DIC. 2016	Actividades desarrolladas/ Actividades programadas

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION
 NOMBRE: JUAN DE J LAGUNA CAMACHO
 TELEFONO: 8672734
 EMAIL: juanlagunacamacho@yahoo.com

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
 NOMBRE: JORGE ENRIQUE ECHEVERRY S Gerente (e)
 TELEFONO: 8672734
 EMAIL: gerencia@esecarmenemiliaospina.gov.co

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

ENTIDAD:		ESE CARMEN EMILIA OSPINA
REPRESENTANTE LEGAL:		JORGE ENRIQUE ECHEVERRY S
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCION 2016

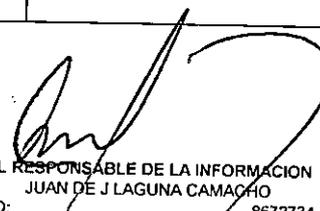
PERIODO INFORMADO

AÑO		2016					
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
1	TECNICO CIENTIFICA	Definir el modelo de atención en salud, basado en atención primaria	Implementar el 100% el modelo de atención	El modelo de atención se implementaron las estrategias de atención primaria en salud a través de 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 cáncer de cuello uterino, programa de control de crecimiento y desarrollo, estrategias de intervención	100%	91%	
2	CALIDAD	Monitorear y controlar los indicadores de prestación de servicios	Seguimiento al 100% de indicadores de prestación de servicios	La oficina de calidad en forma permanente realiza seguimiento de los indicadores y se hace seguimiento al 100% de los indicadores de calidad del servicio	100%	100%	
3			Reporte del 100% indicadores establecidos por la norma	Los diferentes indicadores fueron reportados de conformidad con los reglamentos establecidos	100%	100%	
4	CALIDAD, TECNICO CIENTIFICA	Fortalecer los comités institucionales de obligatorio cumplimiento	Operativizar y evaluar el 100% de los comités asistenciales	Se realizaron los diferentes comités de acuerdo con la periodicidad establecida en cada comité	100%	100%	
5	TECNICO CIENTIFICA	Fortalecer la política de seguridad del paciente y humanización del servicio	Seguimiento y evaluación a la política de seguridad del paciente	La política de seguridad del paciente se ejecuta a través de rondas de seguridad que tuvo un cumplimiento del 98% y la gestión de eventos adversos la cual tuvo un cumplimiento del 100%, para un cumplimiento global del 99%	100%	99%	
6	ALMACEN	Garantizar el suministro de insumos a los diferentes servicios	Elaboración anual del plan de compras	Se elaboró y ejecutó el plan de compras	100%	100%	
7			Oportunidad en la entrega de insumos en los diferentes servicios	La entrega de insumos a los diferentes servicios se ha llevado a cabo dentro de los términos previstos. En el 2016 la entrega se cumple al 100%	100%	100%	

8	GERENCIA - Planeación	Mejorar la accesibilidad con la construcción segunda etapa proyectos CAIMI, Comuna 6 y Tercera Etapa Comuna 10	Operativización CAIMI primera etapa		100%	-	El proyecto se encuentra en construcción y no fue entregado a la ESE, por lo cual se aplazó para el 2017 el cumplimiento de esta actividad.
9			Elaboración diseños y proyecto comuna 10		100%	-	El proyecto se aplazó su ejecución en el año 2017
10			Cofinanciación proyecto comuna 10		100%	-	El proyecto se aplazó su ejecución en el año 2017
11	MANTENIMIENTO	Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.	Elaboración plan anual de mantenimiento hospitalario	Se elaboró el plan de mantenimiento hospitalario de conformidad con lo establecido por la Supersalud	100%	100%	
12			Ejecución del 95% del plan anual de mantenimiento hospitalario	La ejecución del plan de mantenimiento se ha llevado a cabo dentro de los términos previstos. En el 2016 el cumplimiento es del 100%	100%	100%	
13	SISTEMAS	Definir e implementar la política de renovación tecnológica	Elaborar y desarrollar el proyecto anual de actualizaciones de equipos, programas y redes de los sistemas de información y comunicaciones punto a punto (TICS)	Se ejecutó la actualización de equipos, programas redes y sistemas de información punto a punto de acuerdo con lo programado. Actividades propuestas 400, realizadas 340	100%	85%	
14	ATENCIÓN AL USUARIO	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios	Operativizar el centro de atención al ciudadano	Se establecieron actividades en los siguiente ejes a saber Línea de frente, Monitoreo de Servicios, Mejoramiento a los accesos de servicios, Fortalecimiento de la participación comunitaria, asignación de citas, programa de atención humanizada del servicio.	100%	100%	
15			Medir la satisfacción del usuario	Se cumplió en un promedio del 99% de satisfacción, dando cumplimiento el estándar propuesto.	100%	100%	
16	COMUNICACIONES	Mejorar los sistemas de comunicación	Establecer y operativizar el plan de comunicación organizacional	El plan de acción definido se dio cumplimiento en el 100%	100%	100%	
17	FINANCIERA	Lograr la Eficiencia en el gasto	Ejercer un control de costos y gastos que genere rentabilidad financiera	El indicador de eficiencia en el gasto, se ubicó en el - 3,5% de rentabilidad operacional negativa, donde el déficit operacional es de \$1.254 millones frente a ingresos totales de \$35.678 millones	100%	0%	
18	TÉCNICO CIENTÍFICA	Alcanzar un estándar óptimo de utilización del recurso humano contratado	lograr eficacia en la 90% de la utilización del recurso humano del tiempo contratado	La productividad promedio, en consulta externa fue del 93,4%; en odontología fue del 92,1%	100%	100%	
19	COSTOS	Implementar contabilidad de costos por proceso y unidad producida	Obtención de costos unitarios por unidades funcionales	Se logró el cumplimiento del 100% de las actividades costeadas. De 356 actividades se costearon 356 actividades	100%	100%	
20			P y G por unidades funcionales en forma trimestral	Se elaboró cuatro (4) PG por unidades funcionales	100%	100%	

21	FACTURACION	Optimizar el proceso de facturación	Implementar al 100% el proceso de facturación actualizado	El proceso de facturación se implementó en el 100%, con la capacitación al personal quedando debidamente socializado.	100%	100%	
22			Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación	Según certificación del Coordinador de facturación, se efectuó revisión y registro del 99.2% del cierre de los Ingresos abiertos y el 99.62% de las actividades extramurales, lo que arroja un promedio de cumplimiento del 99%.	100%	100,0%	
23	FINANCIERA	Mejorar la Rentabilidad financiera	Obtener rentabilidad económica de los recursos disponibles, mediante inversiones financieras	De conformidad con el certificado del tesoro se obtuvo una rentabilidad del 1,92%, con unos recursos generados de \$39,565,550,239	100%	73%	
24	CARTERA	Minimizar la cartera morosa	Efectuar el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S	Se logró conciliar el 150% del total de las conciliaciones programadas. Conciliaciones programadas 96, realizadas 144	100%	100%	
25			Mantener el porcentaje de glosas por debajo del 2%	Indicador de glosas se ubica en el 4%, superior a la meta establecida	100%	0%	
26			Mantener meta de recaudo de cartera a 90 días	La rotación de cartera se ha ejecutado arrojando un resultado de 124 Días (cada 4 meses está rotando la totalidad de la cartera)	100%	73%	
27			Liquidar contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios (EPS)	Del 70% como meta se ha dado cumplimiento en un 83 %. Se liquidaron 10 contratos de 12 programados	100%	100%	
28	FINANCIERA	Seguimiento permanente al gasto y la producción, con el fin de realizar las intervenciones respectivas, de forma oportuna	Revisión y evaluación mensual al presupuesto de ingresos y gastos obligados, buscando el equilibrio	En forma mensual se realizaron comités financieros donde se efectuaban evaluación del presupuesto, cartera y el tema financiero.	100%	100%	
29	TALENTO HUMANO	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano	Elaboración de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos	La empresa elaboró los planes de capacitación, bienestar social e incentivos conforme a la normatividad vigente.	100%	100%	
30			Ejecución 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 97%. Las actividades de bienestar social e incentivos se logró una meta del 87%.	100%	92%	
31	GESTION DOCUMENTAL	Fortalecer el desarrollo del sistema de información que permita que la información sea confiable y oportuna.	Desarrollar y aplicar un subsistema integrado de gestión documental, Archivo, correspondencia (físico y magnético)	Número de Actividades ejecutadas 38, frente a 40 Actividades programadas	100%	95%	
32	JURIDICA	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas	En la vigencia fiscal del 2016, todos las tutelas se les dió respuesta oportuna	100%	100%	
33			Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición	En la vigencia fiscal del 2016, todos los derechos de petición se les dió respuesta oportuna	100%	100%	
34			Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos	En la vigencia fiscal del 2016, todos los procesos jurídicos se les dió respuesta oportuna	100%	100%	

35	CALIDAD	Cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad SOGC	Cumplimiento estándares de habilitación	A principios del 2016 se realizó la renovación de Habilidadación de los servicios ofertados por la empresa en los 10 centros de atención habilitados. Posteriormente para el mes de abril de 2016 la empresa recibió visita de la Secretaría de Salud Departamental para verificación de condiciones de habilitación según resolución 2003 de 2013. Se cerró los servicios de urgencias y hospitalización en 7 de agosto.	100%	100%	
36			Realizar Autoevaluación de Acreditación	En la vigencia fiscal del 2016, no se realizó el proceso de autoevaluación de acreditación	100%	0	
37			Evaluación del Programa de Auditoría de Calidad (PAMEC)	En la vigencia fiscal del 2016, se efectuó seguimiento oportuno y cumplimiento al PAMEC	100%	70%	
38	MEDIO AMBIENTE	Revisar y ajustar política del medio ambiente	Operativización al 100% la política del medio ambiente	En la vigencia fiscal del 2016, se operativizó la política de medio ambiente a través del PGHIR	100%	100%	


 FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION
 NOMBRE: JUAN DE J LAGUNA CAMACHO
 TELEFONO: 8672734
 EMAIL: juanlagunacamacho@yahoo.com
 (Original Firmado)


 FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL
 NOMBRE: JORGE E ECHEVERRY S Gerente (e)
 TELEFONO: 8672734
 EMAIL: gerencia@esecarmenemiliaospina.gov.co
 (Original Firmado)