



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina de Neiva.			PERIODO DE SEGUIMIENTO: I CUATRIMESTRE 2018	FECHA DE SEGUIMIENTO: Del 2 de mayo al 11 de mayo/2018 FECHA DE PUBLICACIÓN: 15 de mayo/2018	
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Seguimiento a los riegos de corrupcion	Control Interno	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	El día 15 del mes Mayo del año 2018 fue publicado en la web de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina el mapa de riesgos de la vigencia 2018 y su respectivo seguimiento.	Mapa de riesgos anticorrupción 2018
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión de datos de operación	Planeación.	A través del área de Planeación y coordinadores de los procesos se efectuó un inventario de los trámites y servicios de carácter misional.	Se ha realizado el 100% de la recolección y levantamiento de la información de los tramites de carácter misional y se conformó con los tramites estandarizados que tienen las IPS y se encuentran dentro del SUIF	Avances de la institución
	Análisis de los tramites y servicios, que permitan su racionalización	Planeación, TIC	Levantamiento de tramites y se efectuó la revisión de los mismos.	Con los coordinadores del proceso se realizó revisión del trámite paso a paso para hacer subidos y normalizados en el SUIF	Tramites inscritos
	Racionalización de los tramites analizados y definidos	Planeación	Análisis de los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIF lo cual fue aprobado debidamente	Se analizaron los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIF lo cual fue aprobado debidamente	SUIT acta tramites farmacia
	Seguimiento	Control Interno	Verificación contra evidencias	Revisión de actas de inventarios de trámites.	SUIT acta Racionalización General
	Rendición cuentas de gestión vigencia 2017	Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación	Exposición de la gestión realizada administrativa y asistencial de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina en la vigencia fiscal 2017 - Aplicación de encuestas - formato de preguntas y respuestas a los usuarios participantes.	La rendición de cuentas fue desarrollada el día 27 de Abril de 2018, para lo cual se registraron un total de 158 personas según acta de asistencia y publicación .	Oficio de convocatoria y/o publicidad
					Tabulación de encuestas
					Registro fotografico
					Listas de asistencia
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	Verificación contra evidencias	Revisión de actas de asistencia e informe de rendición de cuentas de la vigencia	Acta
					Publicación en la Web
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
	Aplicación encuestas satisfacción al usuario	Coordinador SIAU	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 2400 encuestas	Durante el primer cuatrimestre del año 2018 se realizó un total de 9979 encuestas las cuales se aplicaron en las siguientes sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina: Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas y Siete de agosto. El resultado de usuarios satisfechos del primer cuatrimestre es del 99% (9981 encuestas de satisfacción), y de usuarios insatisfechos el 1% (97 encuestas de insatisfacción).	Ver: Tabulación encuestas de satisfacción

ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCION AL CIUDADANO	Recepción y tramites de quejas	Coordinador SIAU	Dar repuesta oportuna dentro de los términos establecidos (15 días). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.	Durante el primer cuatrimestre del año 2018 se realizó un total de 146 quejas por los siguientes motivos según clasificación establecida en el área: 1. Atención (inadecuada forma de atención por parte del funcionario que tiene contacto con el paciente durante la atención). 2. Oportunidad de la atención. 3. Actitud 4. Seguridad del paciente. 5. Sugerencias o recomendaciones. El comportamiento de las quejas según la clasificación antes mencionada se registran en el primer cuatrimestre así: 1. Atención: enero 6; febrero 5; marzo 15; abril 6. 2. Oportunidad de la atención: enero 8; febrero 13; marzo 38; abril 29. 3. Actitud: enero 10; febrero 7; marzo 7; abril 12. 4. Seguridad del paciente: enero 1; febrero 0; marzo 0; abril 0. 5. Sugerencias o recomendaciones: enero 4; febrero 0; marzo 4; abril 5. Se responde al 100% de las quejas cumpliendo con el termino maximo de 15 días como lo indica el indicador.	Tabulación de quejas presentadas por los usuarios en las sedes urbanas y rurales de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
	Capacitación a los usuarios	Coordinador SIAU y Coordinadores procesos	Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitación anual a los usuarios vigencia 2018.	Durante el primer cuatrimestre del año 2018 se realizó capacitaciones a los usuarios de las sedes Siete de Agosto, Palmas, IPC, Canaima, Granjas y Eduardo Santos cumpliendo con una totalidad de 4410 usuarios capacitados. Se da cumplimiento al cronograma de capacitación al usuario con sus respectivos temas, así: Lunes: 1. Un Deber y un derecho de los usuarios. 2. Solicitud de citas telefonicas 3. Servicios que presta la Ese Carmen Emilia Ospina Martes: 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Explicacion y clasificacion del triage Miercoles: 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Uso de herramientas para informar las insatisfacciones de lo usuarios en los servicios. (Quja manifestaciones de buzón, Pagina Web, Encuestas y via telefonica) Jueves: 1. Un deber y un derecho de usuarios 2. Importancia de los Programas de promocion y prevencion. 3. Ruta para acceder a los servicios. Viernes: 1. Pendiente de Medicamentos. 2. Importancia de las Agremiaciones de Usuario	La información se verificó mediante carpetas en fisico custodiadas por el área Sistemas de Información y atención al Usuario las cuales son organizadas por sede y mes, donde se lleva un formato de registro de capacitaciones educativas registrando la información general de la capacitación (día, mes y año; sede y tema de capacitación) e información del usuario como: nombre completo, número de identidad, eps a la que pertenece, firma. Consolidado capacitaciones a usuarios Cronograma y temas de capacitación a usuarios
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	Verificación contra evidencias	La información se verifico mediante carpetas en fisico custodiadas por el área Sistemas de Información y Atención al Usuario, las cuales son organizadas por sede y mes según su aplicabilidad. Según indicador reportado en una periodicidad mensula al área Calidad, se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2018 la oportunidad en días es así: Enero: 6 días Febrero: 6 días Marzo: 9 días Abril: 6 días Teniendo en cuenta que la meta es de 15 días.	Indicador reportado mensualmente al área de calidad de oportunidad en las respuestas de las quejas
	COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS

ESTRATEGIA MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Publicación y seguimiento a los reportes definidos para publicar para cumplir con la ley de transparencia.	Coordinadores de área responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones)	Publicacion, capacitacion al personal y seguimiento a los reportes definidos para cumplir con la ley de transparencia.	Durante el primer cuatrimestre se continua haciendo seguimiento a traves de las listas de chequeo, las cuales fueron socializadas en el primer cuatrimestre de 2017 a las siguientes áreas: Presupuesto, Talento Humano, Planeación, Contratación, SIAU, Control Interno, y se hizo seguimiento a los reportes definidos para cumplir con la ley de transparencia.	Lista de chequeo de cumplimiento de la ley 1712 - 2014
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	Verificación contra evidencias	Se realiza verificación contra evidencias.	