

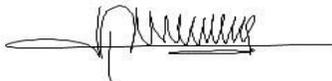


III SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina de Neiva.			PERIODO DE SEGUIMIENTO: III CUATRIMESTRE 2018	FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero/2019	
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Seguimiento a los riegos de corrupcion	Control Interno	1. Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupcion	El día 16 del mes de enero del año 2019 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.	2. 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 SUIT	1. Matriz de seguimiento mensual de datos de operación.
	Análisis de los tramites y servicios, que permitan su racionalización	Planeación, TIC	3. 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 SUIT	1. Pantallazos aplicativo SUIT 2. Tramites inscritos
	Racionalización de los tramites analizados y definidos	Planeación	4. Análisis de los trámites de carácter misional y se inscribieron en el SUIT lo cual fue aprobado debidamente	Se ejecuto el 100% de la racionalización estipulada del tramite toma de muestras de laboratorio clínico conforme al cronograma, contando con la inscripción de dicha racionalización en el aplicativo SUIT de la función pública.	1. Cronograma de racionalización 2. Puesta en marcha racionalización tramite toma de muestras laboratorio clinico. 3. Divulgación de la puesta en marcha racionalización tramite toma de muestras 4. Socialización de la puesta en marcha. 5. Actas
	Seguimiento	Control Interno	5. Verificación contra evidencias	Revisión de actas de inventarios de trámites.	Se verifica el cumplimiento del 100% mediante las evidencias descritas anteriormente, las cuales reposan en el área Planeación y Control Interno.
	Rendición cuentas de gestión vigencia 2017	Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación	6. 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 .	1. Oficio de convocatoria y/o publicidad 2. Tabulación de encuestas 3. Registro fotografico 4. Listas de asistencia 5. Acta
	ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	7. Verificación contra evidencias	Revisión de actas de asistencia e informe de rendición de cuentas de la vigencia
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	RESPONSABLE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIA

ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Aplicación encuestas satisfacción al usuario	Coordinador SIAU	8. 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 tercer cuatrimestre del año 2018 se realizó un total de 11917 encuestas las cuales se aplicaron en las siguientes sedes de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina: Eduardo Santos, Granjas, IPC, Canaima, Palmas, Siete de agosto. El resultado de usuarios satisfechos del tercer cuatrimestre es del 99% (11823 usuarios satisfechos), y de usuarios insatisfechos el 1% (94 usuarios insatisfechos).	Ver: Tabulación encuestas de satisfacción
	Recepción y tramites de quejas	Coordinador SIAU	9. Dar repuesta oportuna dentro de los términos establecidos (15 días). Recibir y hacer seguimiento a planes de mejora si lo amerita.	Durante el tercer cuatrimestre del año 2018 se realizó un total de 141 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 tercer cuatrimestre así: 1. Atención: septiembre 11; octubre 19 ; noviembre 9; diciembre 12. 2. Oportunidad de la atención: septiembre 21; octubre 25 ; noviembre 2; diciembre 8. 3. Actitud: septiembre 3; octubre 8 ; noviembre 14; diciembre 8. 4. Seguridad del paciente: septiembre 0; octubre 0; noviembre 0; diciembre 0. 5. Sugerencias o recomendaciones: septiembre 1; octubre 0; noviembre 0; diciembre 0. Se responde al 100% de las quejas cumpliendo con el termino maximo de 15 días.	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	10. Realizar las capacitaciones acordes al plan de capacitación anual a los usuarios vigencia 2018.	Durante el tercer 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 4920 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 Miércoles: 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 físico 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. Cronograma y temas de capacitación a usuarios

	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	11. Verificación contra evidencias	<p>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.</p> <p>Según indicador reportado en una periodicidad mensual al área Calidad, se evidencia que durante el tercer cuatrimestre del año 2018 la oportunidad en días es así: Septiembre: 7 días Octubre: 6 días Noviembre: 5 días Diciembre: 6 días Teniendo en cuenta que la meta es de 15 días.</p>	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	EVIDENCIA
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)	12. Publicacion, capacitacion al personal y seguimiento a los reportes definidos para cumplir con la ley de transparencia.	Durante el tercer cuatrimestre se realizó seguimiento a traves de las listas de chequeo 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 trimestre (abril - mayo - junio)
	Seguimiento a la estrategia	Control Interno	13. Verificación contra evidencias	Se realiza verificación contra evidencias.	



LILIANA PARDO HERRERA
Gestor Control interno