

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE

***CARLOS ARMANDO CUELLAR BARRETO
GERENTE***

ENERO 2021

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE U.S.I - E.S.E.

Representantes del Sector Político:
Presidente de la Junta Directiva
Dr. Andrés Fabián Hurtado Barrera.

Secretaría de Salud Municipal
Dra. Johana Ximena Aranda Rivera.

Representante de los Profesionales
Asistenciales
Dra. Dora Cardozo.

Representante de los profesionales
Administrativos
Dr. Luis Humberto García.

Representante de la Comunidad
Señor Héctor González Carvajal.

Secretario de la Junta Directiva
Dr. *Carlos Armando Cuellar Barreto*

MIEMBROS DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

Gerente de la ESE: Presidente
Odontólogo (Gestión de Calidad)
Profesional Universitario (Talento Humano)
Asesor de apoyo a la Gestión
Profesional Universitario y/o contratista
responsable de planeación, calidad y
desarrollo institucional o quien haga sus veces.
Profesional Universitario (Apoyo Hospitalario)
Médico General Coordinador de Urgencias

Enfermero (Gestión de Calidad)
Asesor de Control Interno: Secretaria

MIEMBROS DEL EQUIPO MECI

Todos los líderes de Procesos y Subprocesos de la E.S.E. y sus equipos de trabajo.

INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Es así que la La Unidad de Salud de Ibagué como Empresa Social del Estado, del orden Municipal, le corresponde la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, según lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y acatando la metodología definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula en los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Tiene 5 componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En **el segundo componente** como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en **el tercer componente** se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En **el cuarto componente** se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, se sugiere la **inclusión de iniciativas adicionales** que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética.

El plan anticorrupción se le deberá realizar seguimiento por los menos tres (3) veces al año, esto es, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Se deberá publicar el seguimiento dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente. Es decir, Se publica en los diez (10) primeros días de los meses de: mayo, septiembre y enero y será realizado por la oficina de control interno.

Una vez se haya publicado el plan anticorrupción por la Unidad de salud de Ibagué se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlos. En este caso deberán dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Antes de la publicación, la Unidad de salud de Ibagué realizara socialización del plan tanto a los colaboradores de la institución y los del comité de MIPG a través de los correos electrónicos.

I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISION- 

Somos una Empresa Social del Estado del componente primario del Municipio de Ibagué. Que oferta una atención integral , con calidad y humanizada. Contando con talento humano ético y comprometido con la calidez en la prestación del servicio, a través de las rutas integrales en salud, al servicio de las personas , familias y comunidad, propiciando espacios para la docencia en los servicios de salud.



VISION – 

Para el año 2025 la Unidad de Salud de Ibagué, será reconocida a nivel Nacional y Departamental, como el prestador primario líder en la implementación de las Rutas Integrales en Salud, con una atención centrada en el usuario, los colaboradores y la comunidad, fortalecidos financiera y administrativamente con responsabilidad social.



PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

HONESTIDAD: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

MARCO LEGAL

A continuación, se relacionan diversas leyes y decretos, concernientes con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que generan un soporte legal y validan las acciones a seguir institucionalmente:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

OBJETIVO

Prevenir los eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano), donde se reconozcan los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera están vinculados con la organización, ya sea a nivel de cliente interno, externo, comunidad y Estado, según estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Gestionar el mapa de riesgos de corrupción a través de la elaboración del mapa de riesgos institucional que permita identificar los riesgos que impacten a la institución
- ✓ Identificar la racionalización de los trámites institucionales que permita que el usuario tanto interno como externo obtenga la información que requiere de forma sincrónica y oportuna.
- ✓ Establecer el mecanismo de rendición de cuentas de la gerencia donde se muestre las acciones de la administración frente al cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.
- ✓ Dar a conocer los mecanismos para la atención al usuario de forma transparente y con la información oportuna y con accesibilidad a la misma.

ALCANCE

Este Plan debe ser aplicado por todas las dependencias de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I - E.S.E., de Ibagué-Tolima durante el año 2021.

METODOLOGIA

De acuerdo con las orientaciones definidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Resolución 3564 de 2015, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye en un documento estratégico cumpliendo con las características de accesibilidad a la información de interés.

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES:



ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION



GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION



Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la Unidad de salud de Ibagué identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES	
PROCESO	CAUSA	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		Nº	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL					
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	100% de los funcionarios no se encuentran socializados en los lineamientos y directrices establecidos en la Plataforma Estratégica y Código de Integridad del Servicio Público para afianzar la cultura de comportamiento ético y de gestión de la entidad.	1	Hay insuficiente socialización del Código de Integridad del Servicio Público en los funcionarios de la entidad que pueden propiciar comportamientos que generan actos y decisiones que afectarían la imagen de la entidad por desconocimiento de su plataforma estratégica, sus valores, principios, políticas y directrices.	POSIBLE	<p>1. Socializar la Plataforma Estratégica de la entidad que se encuentra aprobada por Junta directiva.</p> <p>2. Continuar con la socialización del Código de Integridad del Servicio Público.</p>	Realizar la socialización del Código de Integridad del Servicio Público y Plataforma Estratégica al 100% de los funcionarios nuevos, dando especial énfasis a los principios y valores del Código de Integridad del Servidor Público.	<p>1. Socializar la plataforma estratégica de la entidad.</p> <p>2. Continuar con la socialización del Código de Integridad del Servicio Público.</p>	Grupo de Apoyo Calidad, comité de Control Interno. Oficina de Planeación.	Planillas de asistencia de las socializaciones	

	Falta de oportunidad en la entrega de información para el seguimiento de los funcionarios de la entidad para la evaluación del plan de acción y de gestión de la entidad.	2	Por falta de la oportunidad en la entrega de información para la evaluación y seguimiento, no lograr el cumplimiento de las metas programadas en el Plan de acción y plan de gestión de la entidad.	POSIBLE	<p>1. Socializar en los líderes de los procesos y subprocesos las metas programadas del plan de acción y de gestión de la vigencia 2021.</p> <p>2. Realizar cada cuatro (4) meses seguimiento y evaluación de la ejecución y resultado de las actividades programadas en el Plan de acción y de gestión de la vigencia.</p>	<p>1. Programar y realizar la socialización de las metas programadas en el plan de acción y de gestión de la vigencia 2021.</p> <p>2. Elaborar matriz de seguimiento para evaluar la ejecución y resultados de las actividades contenidas en el plan de acción y de gestión de la entidad.</p>	<p>1. socializar el Plan de acción y de gestión de la entidad de la vigencia 2021.</p> <p>Realizar tres (3) evaluaciones y seguimientos anuales a los planes de acción y de gestión de la entidad y presentar informes de resultados.</p>	Oficina de Planeación.	<p>1. Planillas y actas de socialización.</p> <p>2. Presentación de tres (3) informes de resultados de evaluación y seguimiento a los planes de acción y de gestión de la entidad.</p>
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Se incurre en posibles deficiencias de aplicación de normatividad y las formalidades en el	3	1. Posibilidad de suscribir contratos sin cumplimiento de los requisitos exigidos en el manual de contratación.	POSIBLE	1. Verificación de requisitos según Estatuto y Manual de Contratación para la adquisición de bienes y servicios y Manual de	1. Verificar el cumplimiento de la normatividad de contratación establecida en el Estatuto y manual de Contratación		Asesor Jurídico y de Contratación, Supervisores de los contratos.	1. Verificar el cumplimiento de la normatividad de contratación en la suscripción de contratos de bienes y servicios.

	proceso de contratación .	2. Incumplir las formalidades en las diferentes etapas contractuales.		Supervisión 2. Socializar el manual de supervisión entre los supervisores de contratos y evaluar su adherencia	2. Capacitar a los supervisores de contratos. En normas de contratación y manual de supervisión e interventoría s de contratos. 3. Aplicación y seguimiento a los informes presentados por el contratista, certificado su cumplimiento o por parte del respectivo supervisor.	1. Establecer listas de chequeo a los procesos de contratación tanto para bienes como para servicios, para el seguimiento de requisitos a la suscripción de contratos.	2. Planillas de asistencia a la capacitación de supervisores de contratos	
					2. Programar y realizar la capacitación de supervisores de contratos para el cumplimiento de sus funciones 3. Aplicación por parte de		3. Total de informes de contratista, con certificación de cumplimiento suscrita por el supervisor, evaluados que se ajustan a las actividades establecidas de acuerdo al objeto	

						los supervisores del Manual de supervisión., en el cumplimiento de sus funciones		contractual. /total de informes certificados evaluados *100	
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Falta de asistencia a las audiencias de procesos judiciales presenciales y/o virtuales.	4	Posibilidad de incurrir en procesos de responsabilidad que generen fallos condenatorios en contra de la ESE.	RARA VEZ	1. Control y asignación por parte del asesor de la Oficina Jurídica de los procesos requiriendo de la asistencia de los asesores jurídicos externos a las audiencias.	Asistir obligatoriamente a las audiencias e informar las actuaciones judiciales que se generaron en la audiencia.	1. Establecer mecanismo de control de los procesos.	Asesor jurídico.	Seguimientos a los procesos judiciales de la entidad.
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	Deficiencias en la oportunidad y controles de la información del proceso financiero y los sub-procesos de Facturación y Cartera, Presupuesto, tesorería y administración	5	Incurrir en pérdida de recursos por no facturar y cobrar servicios prestados a los usuarios, Demoras en la generación de información de las áreas financieras debido a entrega tardía de soportes como facturas y cuentas por pagar y en los pagos, con implicación de demandas y embargos de fondos institucionales..	POSIBLE	1. Auditorías selectivas a las Cajas., facturadores y bienes. 2. Informes Financieros presentados oportunamente en cada periodo. 3. Plan Mensual de Ingresos y pagos. 4. Evaluar las	1. Plan de Auditoría 2021 2. Seguimiento a los procesos por los Responsables y líderes de cada proceso. 3. Autocontrol de los líderes de los procesos.	Revisor Fiscal, Coordinador Financiero, Tesorero, Líder de Facturación y Cartera, Auditor de Cuenta.	1. Número de módulos del área financiera debidamente implementados y en funcionamiento /Total de módulos del área financiera programados a implementar *100.	

						4. Seguimiento al Plan de Recaudos y pagos de la E.S.E. 5. Definir de acuerdo a antigüedad las cuentas pendientes de pago con mayor riesgo de cobro por la vía judicial, estableciendo programa prioritario de pago.		5. Verificar se realice la evaluación de cuentas por pagar con mayor riesgo de cobro por vía judicial	
GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA	Existencia de información de las áreas de cartera y de administración de bienes, que no representan derechos para la entidad y que afectan la razonabilidad de la información contable por	6	Afectación de la razonabilidad de la información contable que se debe rendir a la Contaduría General de la Nación y organismos de vigilancia y control por falta de depuración de valores que no representan derechos para la entidad.	POSIBLE	Implementar el procedimiento que determinen los documentos y requisitos que se deben elaborar para someter a estudio y recomendación del comité de Gestión y Desempeño las actividades de sostenibilidad contable para su gestión a través de la depuración de	Cronograma de reuniones de saneamiento Contable	Disponer de información contable afectada por facturación glosada y aceptada por la entidad y de bienes sin valor de mercado que afectan su razonabilidad y la eficacia en la funcionalidad de las actividades de	Actas de saneamiento Contable Fichas Técnicas de saneamiento contable.	

	fallas en el proceso de depuración que debe legalizarse a través del comité de gestión y Desempeño para sostenibilidad contable.				valores, que no representan derechos para la entidad, elaborando el respectivo cronograma para sus reuniones ordinarias y socializarlos.		sostenibilidad contable que se deben gestionar en el Comité de Gestión y Desempeño, para estudiar y recomendar las correspondientes depuraciones.		
GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA	Incumplimiento al	7	Detrimiento patrimonial por pérdida de los derechos que tiene la entidad al	POSIBLE	De acuerdo con la normatividad	Socializar e implementar	Procedimiento		Planillas de socialización.

	<p>tiempo señalado en el artículo 31 de la Resolución 228 de 2014 de la entidad, y lo establecido en la normas del sistema de seguridad social en salud relacionadas con la liquidación de contratos con las EPS, generando que se acumule cartera de más de un año, teniendo en cuenta que los contratos son realizados en la mayoría de los casos en forma anual.</p>	<p>recaudo de cartera por facturación de los servicios de salud prestados a entidades de los diferentes regímenes y afectación a la información contable por inconsistencias de los valores de cartera por cobrar. Continuar acumulando los montos de cartera vencida de más de 360 días, que pueden perderse por dificultad para suscribir las actas de conciliaciones por revisión de saldos, cuadros y cruces de cartera, suscripción de acuerdos de pagos, que se hacen cada vez más difíciles por la dificultad que se tiene con las EPS para conciliar y se acumula su liquidación de contratos.</p>		<p>legal vigente, socializar procedimiento mediante el cual se establecen las etapas que se deben surtir en la liquidación de los contratos de prestación de servicios suscritos con las EPS y demás entidades pagadoras, incluidas las novedades que se presentan con ocasión a la liquidación</p>	<p>el procedimiento por el cual se establecen las etapas que se deben surtir en la liquidación de los contratos de prestación de servicios suscritos con las EPS y demás entidades pagadoras, incluidas las novedades que se presentan con ocasión a la liquidación</p>	<p>socializado e implementado</p>	<p>Facturación, cartera y jurídica</p>		
--	---	--	--	---	---	-----------------------------------	--	--	--

GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA	Desconocimiento de las entidades financieras que ofrecen las mayores tasas de rendimiento .	8	Altas sumas de dinero son mantenidas en cuentas corrientes o en caja sin generar ningún rendimiento.	RARA VEZ	1. Realizar un estudio de las entidades que generan rentabilidad al depositar el dinero institucional. 2. analizar cuál es la mejor entidad que genere mayores rendimientos con los dineros depositados.	Contar con una base de datos de las entidades nacionales que generen mejor rentabilidad durante el periodo establecido.	Generar el informe con las recomendaciones de entidades financieras.	Tesorería. Gerencia.	Informe técnico del estudio de rentabilidad.	
GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA	Falta de controles en las cajas de la entidad.	9	Los dineros recaudados no se registran ni se consignan oportunamente.	RARA VEZ	1. Realizar arqueos periódicos en las diferentes cajas de la entidad.	Establecer controles al manejo de los recursos.	Generar informes de los arqueos de caja.	Tesorería.	Arqueos de las cajas de la entidad.	
GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA	Falta de una base de datos establecida de los bienes que permanecen en cada dependencia .	10	La falta de control y las pocas medidas de seguridad para su protección hacen frecuente la pérdida de bienes.	POSIBLE	1. Establecer el mecanismo para que los bienes estén amparados.	Generar la base de datos de los bienes en custodia en cada dependencia.	Generar el inventario de cada una de las dependencias.	Almacen.	Inventario de bienes amparados.	
GESTION TALENTO HUMANO	Inadecuada infraestructura para el almacenamiento de la	11	Posibilidad de que la información de las historias laborales sufran daño, deterioro o pérdida.	POSIBLE	Establecer la necesidad de adecuación de la infraestructura de custodia de	Establecer la necesidad de adecuación y su ejecución.	1 Adecuación de la infraestructura para la custodia de	Área de mantenimiento.	1. Infraestructura adecuada.	

	documentación.				las historias laborales.		las historias laborales.		
	Desconocimiento de la normatividad vigente en materia de custodia de las historias laborales.						2 Socialización la normatividad vigente del Archivo General de la Nación sobre administración de historias laborales al personal competente.	Área de talento humano.	2. Actas de socialización soportadas con planillas de asistencia.
					Precisar los lineamientos de administración y custodia	Precisar la normatividad vigente relacionada y socializar.			
GESTION DE TALENTO HUMANO	Inadecuada parametrización en DINAMICA GERENCIAL de las variables de liquidación.	1 2	Falencias en el proceso de liquidación de nómina que generen pagos que no correspondan.	POSIBLE	1. Coordinar con el operador del Software para parametrizar las variables de las liquidaciones. 2. Seguimiento de las liquidaciones.	Establecer el mecanismo para solventar en el software las desviaciones en las liquidaciones.	Generar el proceso que estandarice el proceso de las liquidaciones de nómina.	Área de talento humano. Área de Sistemas.	Proceso estandarizado.

GESTION DE LA INFORMACION	Ineficacia de los controles en los sistemas de información.	1 3	Deficiente gestión institucional para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de la entidad que pueden generar sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales y judiciales.	POSIBLE	1.. Capacitar a líderes de procesos y subprocesos en la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el Derecho Fundamental a la salud.	1. Programar y capacitar a los funcionarios líderes de procesos y subprocesos en los términos para dar respuesta a PQRS y las acciones que genera el incumplimiento. (Ley 1755 de 2015)	1. Realizar la convocatoria y capacitación sobre los contenidos de la ley 1755 de 2015	1. Asesor Apoyo a la Gestión.	1. Actas y planillas de asistencia a la capacitación
	No dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS.				2. Generar informe mensual de PQRS, con respuesta extemporánea o no contestadas, indicando responsables	2. Elaborar informes mensuales de PQRS no gestionadas oportunamente o no gestionadas, indicando responsables y enviarlo a la oficina de control interno disciplinario.	2. Elaborar y presentar informes mensuales sobre la falta de gestión en las respuestas a las PQRS	2. Líder del proceso SIAU	2. Informes mensuales elaborados y enviados a control interno disciplinario

RENDICION DE CUENTAS



La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

Los objetivos del mecanismo de Rendición de cuenta son

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

OBJETIVO (Que)	ESTRATEGIA (Como)	RESPONSABLE (Quien)	ACCIONES	
<p>Informar a la ciudadanía de la Gestión realizada y de igual manera escuchar a la ciudadanía de acuerdo a las exigencias por los recursos, las decisiones y la gestión realizada por la Administración de la UNIDAD DE SALUD DE IBAQUE E.S.E.</p>	<p>Realizar Audiencia Pública de rendición de Cuentas de E.S.E.</p>	<p>PLANEACION</p>	<p>1.Conformar un grupo interno de apoyo que se encargue organizar internamente la Audiencia Pública de rendición de Cuentas. 2.Definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía</p>	<p>Formular Plan de Acción de Rendición de Cuentas</p>
		<p>TECNICO OPERATIVO DE ESTADISTICA</p>	<p>1. Ingresar a la Plataforma de la SUPERSALUD fecha y hora de la Audiencia de Rendición de Cuentas.</p>	<p>Dejar evidencia del pantallazo</p>
		<p>ATENCION AL USUARIO</p>	<p>1.Elaboración y envío de invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas 2. Diez días antes de la Audiencia, motivar a las organizaciones sociales y a la ciudadanía para que inscriban sus propuestas o necesidades de intervención</p>	<p>1. Realizar el formato de invitación. 2. Informar a los Medios de Comunicación 3. Hacer el oficio de convocatoria 4. Realizar el formato de convocatoria</p>
		<p>CONTROL INTERNO</p>	<p>1.Evaluación y Cierre de la audiencia. 2. Formular las Conclusiones de la audiencia.</p>	<p>1. Realizar el formato de Evaluación para el día de la Audiencia 2. Entregar el día de la Audiencia la evaluación y recepción 3. Elaborar el Informe y conclusiones de cierre</p>
		<p>(INGENIEROS DE SISTEMAS)</p>	<p>1. Convocar a la audiencia pública a través de la página web, prensa, carteleras. 2. Identificar y organizar una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, usuarios ,gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, cooperantes internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. 3. Cada dependencia o área de trabajo debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales. 4. Elaborar un directorio en la web, con este</p>	<p>1. Adelantar una campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas, con el apoyo del área de atención al usuario y la oficina de prensa o comunicaciones (si la hay). Defina esta campaña en la estrategia de comunicación 2. Determinar los medios que se utilizará para la Convocatoria y sus costos; invitaciones personales con tarjetas u oficios, diarios de amplia circulación, la radio, la televisión, la página web, reuniones con los grupos de interés.</p>
		<p>(INGENIEROS DE SISTEMAS)</p>	<p>Elaboración Informe en power point, instalación, redes, etc. en la Audiencia</p>	
		<p>ATENCION AL USUARIO</p>	<p>1. Realizar el inventario de quejas y reclamos presentados por los usuarios y ciudadanía, clasifíquelos, identifique principales temas de preocupación ciudadana y analícelos con el fin de presentar esta información en la rendición de cuentas. 2. Realizar la consulta con varias organizaciones sociales a través de diversos medios para identificar sus intereses y preocupaciones frente a programas y servicios de la entidad.</p>	
		<p>ALMACEN Y APROYO MANTENIMIENTO</p>	<p>Suministros: Establecer las necesidades para el desarrollo de la Audiencia, como por ejemplo el refrigerio, teléfono, fax, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, Banderas, grabadora ,papelería, pancartas, adecuación del lugar, y demás, etc. En síntesis coordinar toda la logística antes durante y despues de la audiencia pública.</p>	
		<p>SECRETARIA GENERAL</p>	<p>1. Impresión de invitaciones</p>	
		<p>MENSAJERIA</p>	<p>Entrega de invitaciones con libro de registro de entrega</p>	
		<p>ATENCION AL USUARIO</p>	<p>1. Registro de la asistencia 2. Entregar a los asistentes un formato para realizar su pregunta o propuesta a la entidad. 3. Entregar un resumen del informe de gestión institucional. 4. Inscripción y radicación de propuestas. (ver Anexo No. 6. Presentación de propuestas, pág. 50). Circulación entre los invitados, formatos para calificar el evento de la audiencia pública, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento (ver Anexo No. 7. Encuesta de evaluación de la audiencia, pág. 53).</p>	
		<p>REPRESENTANTE PARTICIPACION CIUDADANA</p>	<p>Invitar a los usuarios, presidentes de Junta Acción Comunal, etc., autoridades, concejales, comunidad en general.</p>	
		<p>DELEGADO POR GERENCIA</p>	<p>Moderar la Audiencia Pública, quien debe controlar los tiempos y las intervenciones y</p>	
<p>LIDERES DE LOS PROCESOS</p>	<p>Elaboración Informe de Gestión por dependencia</p>			
<p>Estadística, Planeación, Sistemas, equipo de apoyo de calidad.</p>	<p>Consolidación del Resumen General informe</p>			

La unidad de Salud de Ibagué ha construido el anterior procedimiento que permite una metodología para rendición de cuentas claro y con pertenencia y participación.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION Y RACIONALIZACION DE TRÁMITES



Es el derecho de toda persona de solicitar gratuitamente la **información** generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción "Gestión institucional– Política anti trámites" y www.suit.gov.co

- ✓ Estructurar en línea la comunicación de los servicios médicos y de apoyo diagnóstico

En la Unidad de salud de Ibagué se cuenta con una interface con el fin de que el médico pueda consultar los resultados de apoyo diagnóstico, además si la interface falla se cuenta con un visor que permite visualizar los exámenes que no subieron por determinada circunstancia.

- ✓ Implementar un Link dentro de la página Web, que se llame Buzón de Sugerencias, que facilite la recolección de peticiones, reclamaciones u observaciones, sugerencias o felicitaciones por parte de la comunidad.

En este momento en la Unidad de salud de Ibagué existe el link, sin embargo, con la implementación del sistema de información Orfeo se va a permitir que los usuarios ingresen su petición queja o reclamo y el mismo podrá hacerle seguimiento a través de la página web para saber en qué estado se encuentra, este proceso arranca el día lunes de la semana entrante.

- ✓ Rediseñar la página web de la entidad de acuerdo a la normativa vigente. En la Unidad de salud de Ibagué la página web a principio del año 2020 fue rediseñada de acuerdo a la política de gobierno digital, siguiendo cada una de las recomendaciones que allí se dan

- ✓ Reevaluar y hacer seguimiento al proceso de citas para mejorar la oportunidad en la asignación de citas, con medición de tiempos.

El módulo de citas en la actualidad posee diferentes informes los cuales permiten medir la oportunidad de las distintas especialidades que se prestan en la entidad, medicina general, promoción y prevención y odontología. Ya el tema de la mejora de la oportunidad lo evalúa la gerencia con el fin de determinar si se necesitan más médicos para disminuir la oportunidad de asignación.

- ✓ Digitalización del proceso y habilitación de la interface de facturación a través del software Dinámica Gerencial.

Facturación esta interfazado con los módulos de admisiones, historias clínicas, inventarios hospitalarios, cartera, contabilidad y tesorería, generando distintos documentos en los demás módulos, como cuentas por pagar, facturas, recibos de caja, comprobantes contables, etc., además existe una opción para cargar la documentación de cada uno de las cuentas a treves del módulo de admisiones.

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento		
1	Implementación del módulo de imágenes diagnósticas en el sistema y consulta de los resultados laboratorio utilizando visor en caso de que el sistema cuente en el momento con interfase.	Reducción de pasos para el ciudadano en el momento de la consulta	Los médicos pueden consultar desde el sistema los resultados lo que genera mayor capacidad resolutive en el momento de la consulta.	Se debía dar espera a que los resultados fueran entregados a los médicos para su lectura.	Una vez se genera el resultado se envía al sistema para el estudio respectivamente	Agilidad en el diagnóstico y la resolución de la consulta	Coordinador Médico, Enfermeras Jefes de las unidades intermedias y área de sistemas.	01/02/2021	30/12/2021	
2	Instructivo de orientación para la	Estandarización del procedimiento	Elaborar instructivo de orientación de	Se presta el servicio de rayos x por	Elaborar el instructivo como	Usuario debidamente informado sobre el	Coordinador médico y de	01/02/2021	31/05/2021	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO O A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO O A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento					
	prestación del servicio de imágenes diagnósticas entregadas a los usuarios en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.	Optimización del procedimiento	acuerdo a la forma establecida para su prestación por la entidad, garantizando que el usuario debidamente informado puede realizarse el examen, definiéndole las condiciones que se deben cumplir en cuanto a su preparación, horario de atención, los procedimientos de pago, documentación requerida y plazo para requerir el	contratación externa y rayos x odontológico y ecografías, en forma directa por la entidad y se informa lo pertinente a cada evento de atención en forma verbal.	documento de orientación que responda con efectividad a la información que debe ser conocida integralmente por el usuario de acuerdo a sus necesidades de atención.	procedimiento que debe seguir para la realización de sus exámenes diagnósticos con el menor tiempo empleado para su realización y obtención de resultados.	odontología y enfermera jefe responsable del servicio de ecografías obstétricas.						

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento					
			servicio o su cancelación.										
3	Dispensación de medicamentos	Reducción de pasos para el ciudadano Estandarización de trámites	Realizar procedimiento para racionalizar el trámite para la dispensación de medicamentos inscrito en la plataforma del SUIT, y hacer los ajustes requeridos para obtener la aprobación por parte del SUIT.	Trámite diligenciado en formato establecido, y registrado e inscrito en la plataforma del SUIT por parte del área asistencial.	Realizar el procedimiento de racionalizar el trámite para la dispensación de medicamentos y gestionar los ajustes en la plataforma del SUIT.	Al tener racionalizado el trámite en la plataforma del SUIT, el usuario tiene información para realizar la dispensación de medicamentos que le debe prestar la entidad, ahorrando tiempo y sin recurrir a sobrecostos.	Comité de Farmacia y regente de farmacia.	01/02/2021	31/12/2021				

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento					
4	Implementar la utilización del proceso de contratación de la entidad en la plataforma transaccional	Normativa, estandarización y optimización del trámite.	Realizar los procedimientos requeridos de capacitación, adecuación de equipos, asignación de personal para la estructuración del proceso, implementación y utilización de la plataforma transaccional del SECOPI, de acuerdo a los requerimientos de aplicabilidad en la entidad.	El proceso no se hace totalmente en línea, ni en tiempo real y se utiliza la plataforma del SECOP I, para la publicación de los procesos de acuerdo con su modalidad.	Se implementará la utilización de la plataforma transaccional del SECOP, con el fin de articular la gestión contractual de la Entidad como régimen especial a los objetivos del Sistema de Compra pública en cumplimiento de la normatividad	Utilización de la herramienta técnica de régimen especial, que facilite las compras y la contratación de la entidad, dentro las directrices de estado, encaminadas a promover las mejores prácticas, la eficiencia, transparencia y competitividad del proceso.	Gerencia y área de contratación	01/02/2021	31/12/2021				

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO O A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO O A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento					
5	Solicitud de Historias clínicas	Estandarización y optimización del trámite.	Completar el proceso de entrega del procedimiento de solicitud de Historias clínicas	El trámite se encuentra incompleto al no tener definido el área y funcionario responsable de tramitar la entrega de la Historia clínica.	Completar el procedimiento de solicitud de Historias clínicas, registrando en el mismo el área y funcionarios responsables de diligenciar la entrega de las historias clínicas solicitadas	Tener definido completamente el trámite para no incurrir en demoras injustificadas en la entrega de copias de las Historias clínicas solicitadas	Gerencia y grupo de calidad	01/02/2021	31/12/2021				

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento					
6	Optimizar el proceso de sistemas de información administrativo y asistencial de la entidad	Normativa, estandarización y optimización del trámite.	La actualización y ajuste de los diferentes módulos que permitan la información para generar los datos necesarios que requieren las áreas a través de las interfases .	Los módulos del sistema no se encontraban ajustados en algunas áreas a las necesidades institucionales ni tampoco habían algunas interfases para facilitar la información con oportunidad para obtener la información para la presentación de informes y apoyar la funcionalidad	Utilizar la suscripción del contrato para implementar la gestión de la información de la entidad en el software DINAMICA GERENCIAL y la adquisición de equipos y hardware para implementar los planes de mejora que optimicen la funcionalidad del área para dar respuesta a las necesidades de información de las áreas	La efectividad en el desarrollo de los procesos del sistema de la entidad, le permitirá disponer de información oportuna, confiable para su gestión dada la capacidad de almacenamiento, procesamiento, utilización y difusión de la información y también para mejorar el impacto de las intervenciones en la comunidad, permitiendo un acceso más	Gerencia y área de sistemas	01/02/2021	31/12/2021				

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización		Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento				
				de las diferentes áreas operativas y administrativas	administrativas y asistenciales.	equitativo y eficiente a los servicios, mejorando la oportunidad de la atención de sus diferentes usuarios.							

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2021	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2021
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento					
7.	Implementación la herramienta de ORFEO	Gestión documental en lo pertinente a la correspondencia y a las PQRS	La correspondencia y los documentos que se gestionan en la entidad se pueden realizar de forma sincrónica contribuyendo a la política de cero papel y a la agilidad de la información	Se realiza manualmente	Sincronizar la información documental de la institución	Agilidad en las respuestas y tramites	Gestión documental	01/15/21	12/12/2021				

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE



Este componente tiene como objetivo mejorar la calidad y accesibilidad del ciudadano, usuario y partes interesadas a la entidad en su calidad de articulador de servicios con las entidades, por consiguiente, se reúnen diferentes mecanismos a tener en cuenta en la Atención al Ciudadano. Tales mecanismos son:

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecimiento de los canales de atención.

Adicionalmente, en aras de articular una información clara, veraz y oportuna para atender los requerimientos del ciudadano, el Departamento ha establecido una serie de estándares que le permiten optimizar la atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos.

COMPONENTES PLAN DE ACCION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2021

Objetivo : Aportar en el fortalecimiento de los procesos de construcción democrática de lo público, posibilitando el reconocimiento y garantía del derecho a la participación incidente de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de las políticas públicas en salud, el Plan de Desarrollo Municipal y los Planes Locales de Desarrollo.

LÍNEA DE ACCIÓN- Res. 2063/2017	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación	Ejecutar recursos asignados para el cumplimiento de la Política de Participación Social.	Contar con los recursos financieros asignados por la SSM	Gerencia y Dirección Financiera	Enero 1 a Diciembre 31 de 2021

<p>Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación, así como herramientas pedagógicas, que permitan la intervención, didácticas y tecnológicas</p>	<p>Adelantar acciones de articulación e implementación para la cualificación de la ciudadanía en el ejercicio de control social.</p>	<p>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la USI ESE los temas relacionados.</p>	<p>Talento Humano</p>	<p>Enero 1 a Diciembre 31 de 2021</p>
<p>Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.</p>	<p>Articular con diferentes actores el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a Formas e Instancias que favorezca la participación y la humanización de los servicios, soportada en la aplicación de los valores institucionales. Adelantar acciones de articulación e implementación para la cualificación de la ciudadanía en el ejercicio de control social.</p>		<p>Atención al Usuario</p>	<p>Enero 1 a Diciembre 31 de 2021</p>

<p>Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.</p>	<p>Incorporar en el programa de la oficina de sistemas una estrategia de información y comunicación dirigido a los grupos de Participación Social, publicar en la Página Web (Link de atención al Ciudadano) y en las Pantallas de los diferentes servicios en todas las Unidades, la gestión adelantada por los grupos de Participación Social .</p>	<p>Creación y ejecución de la estrategia</p>	<p>Atención Usuario Sistemas</p>	<p>al y Enero 1 a Diciembre 31 de 2021</p>
<p>Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.</p>	<p>Mantener actualizada la Página Web de la USI ESE, Pantallas digitales con información para el usuario, mantener las redes sociales funcionado, información de la plataforma Orfeo.</p>	<p>Ejecución en su totalidad.</p>	<p>Atención Usuario Sistemas</p>	<p>al y Enero 1 a Diciembre 31 de 2021</p>

<p>Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones.</p>				<p>Enero 1 a Diciembre 31 de 2021</p>
<p>Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria</p>	<p>Continuar con el apoyo integral a la Alianza de Usuarios y al Copaco para la realización de sus reuniones periódicas y actividades de acuerdo al cronograma establecido.</p>	<p>Cronograma de reuniones y actividades ejecutado</p>	<p>Atención al Usuario</p>	<p>Enero 1 a Diciembre 31 de 2021</p>