

II COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES

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		II SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
								INICIO	FIN	A 31 DE AGOSTO 2022
								dd/mm/aa	dd/mm/aa	
	<i>Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización</i>	<i>Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica</i>	<i>Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido</i>	<i>Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora</i>	<i>Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento</i>	<i>Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.</i>	<i>Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización</i>	<i>Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento</i>		
1	Instructivo de orientación para la prestación del servicio de imágenes diagnósticas entregadas a los usuarios en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.	Estandarización del procedimiento Optimización del procedimiento	Fortalecer instructivo de orientación de 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 servicio o su cancelación.	Se presta el servicio de rayos x por 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.	Fortalecer el instructivo como 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.	Usuario debidamente informado sobre el procedimiento que debe seguir para la realización de sus exámenes diagnósticos con el menor tiempo empleado para su realización y obtención de resultados.	Coordinador médico del servicio de ecografías obstétricas.	01/02/2022	31/05/2022	Pendiente entrega informe de ejecución de la actividad.
2	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 IV 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.	01/02/2022	31/12/2022	Pendiente entrega informe de ejecución de la actividad.

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		II SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
								INICIO	FIN	A 31 DE AGOSTO 2022
								dd/mm/aa	dd/mm/aa	
3	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 interfaces.	Los módulos del sistema se han venido ajustando en algunas áreas a las necesidades institucionales apoyando la funcionalidad de las diferentes áreas operativas y administrativas.	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 administrativas y asistenciales.	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 equitativo y eficiente a los servicios, mejorando la oportunidad de la atención de sus diferentes usuarios.	Gerencia y área de sistemas	01/02/2022	31/12/2022	El profesional Universitario Sistemas, indicó, con respecto a este asunto actualmente se encuentra en proceso de adjudicación el contrato para la adquisición de los equipos de cómputo mediante invitación pública de mínima cuantía número 13, por otro lado se cuenta ya con aval y disponibilidad presupuestal para contratar el soporte del sistema de información Dinámica Gerencial, dicha disponibilidad tiene como consecutivo el 1800.

III COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

OBJETIVO (Que)	ESTRATEGIA (Como)	RESPONSABLE (Quien)	ACCIONES	OBSERVACIONES	II SEGUIMIENTO A 31 DE AGOSTO DE 2022
<p>Informar a la ciudadanía de la Gestión realizada de acuerdo a las exigencias por los recursos, las decisiones y la gestión realizada por la Administración de la UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.</p>	<p>Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la USI E.S.E.</p>	PLANEACION.	<ol style="list-style-type: none"> 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>Formular Plan de Acción de Rendición de Cuentas.</p>	<p>Actividad realizada</p>
		PLANEACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la Plataforma de la SUPERSALUD fecha y hora de la Audiencia de Rendición de Cuentas. 	<p>Dejar evidencia del cargue.</p>	<p>Pendiente entrega del reporte y pantallazo del cargue.</p>
		PLANEACION.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de la invitación a la Rendición de Cuentas y subirla a la página web institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 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>Actividad realizada</p>
		ATENCIÓN AL CIUDADANO.	<p>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>Dejar la evidencia de la difusión.</p>	<p>La audiencia fue convocada a través de la página web y Facebook, la cual se llevó a cabo el día 22 de julio, a las 9:00 a.m., en el salón de eventos de COMFATOLIMA.</p>
		PLANEACION - SISTEMAS - ATENCION AL USUARIO	<ol style="list-style-type: none"> 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 registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Determinar los medios que se utilizará para la Convocatoria. 	<p>La audiencia fue convocada a través de la página web y Facebook, la cual se llevó a cabo el día 22 de julio, a las 9:00 a.m., en el salón de eventos de COMFATOLIMA, contando con la participación del Revisor Fiscal, Equipo Directivo de la entidad, Secretaría de salud, Asociación de Usuarios, Veedurías, ANTHOC, Prensa, Representante de COPACO y Comunidad en general, con aproximadamente 79 asistentes.</p>

OBJETIVO (Que)	ESTRATEGIA (Como)	RESPONSABLE (Quien)	ACCIONES	OBSERVACIONES	II SEGUIMIENTO A 31 DE AGOSTO DE 2022
		PLANEACIÓN SISTEMAS	Elaboración Informe en Power point, instalación, redes, etc. en la Audiencia y subirlo a la página de la entidad.		Dicha presentación se elaboró en Power point y fue subida a la página de la entidad.
		ATENCIÓN AL CIUDADANO.	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.		Pendiente entrega de informe por parte del líder del proceso SIAU.
		ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Invitar a los usuarios, presidentes de Junta Acción Comunal, etc., autoridades, concejales, comunidad en general.		Actividad realizada.
		DELEGADO POR GERENCIA.	Moderar la Audiencia Pública, quien debe controlar los tiempos y las intervenciones y presentar el orden del día.		Actividad realizada durante la Audiencia la cual se llevó a cabo el día 22 de julio, a las 9:00 a.m., en el salón de eventos de COMFATOLIMA
		Líderes de los procesos de: Coordinación Médica, Calidad, Financiera, SIAU, Sistemas, Contratación, Talento Humano, Almacén, Apoyo Hospitalario.	Elaboración Informe de Gestión por dependencia año 2021		Actividad realizada.
		PLANEACION.	Consolidación del Resumen General Informe vigencia 2021		Actividad realizada.
		CONTROL INTERNO.	1. Evaluación y Cierre de la audiencia. 2. Formular las Conclusiones de la audiencia.	1. Realizar el formato de Evaluación para el día de la Audiencia. 2. Entregar el día de la Audiencia la evaluación y recepcionarla. 3. Elaborar el Informe y conclusiones de cierre.	Evaluación realizada por parte del Asesor de Control Interno y publicada en la página web de la entidad.

IV COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE

LÍNEA DE ACCIÓN- Res. 2063/2017	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	II SEGUIMIENTO A AGOSTO 31 DE 2022
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	Febrero 1 a Diciembre 31 de 2022	Pendiente entrega informe de ejecución de los recursos
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	Adelantar acciones de articulación e implementación para la cualificación de la ciudadanía en el ejercicio de control social.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la USI ESE los temas relacionados.	Atención al Usuario.	Febrero 1 a Diciembre 31 de 2022	Pendiente entrega informe de ejecución por parte del líder del Proceso.
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.	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.		Atención al Usuario Líder de Humanización.	febrero 1 a Diciembre 31 de 2022	Pendiente entrega informe de ejecución por parte de los líderes de Procesos.
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.	Fortalecer 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.	Fortalecimiento de la estrategia	Atención al Usuario y Sistemas	Febrero 1 a Diciembre 31 de 2022	Pendiente entrega informe de ejecución por parte de los líderes de procesos.

LÍNEA DE ACCIÓN- Res. 2063/2017	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	II SEGUIMIENTO A AGOSTO 31 DE 2022
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.	Mantener actualizada la Página Web de la USI ESE, Pantallas digitales con información para el usuario, mantener las redes sociales funcionadas, información de la plataforma Orfeo.	Ejecución en su totalidad.	Atención al Usuario y Sistemas	Febrero 1 a Diciembre 31 de 2022	Pendiente entrega informe de ejecución por parte de los líderes de procesos.
Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria	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.	Cronograma de reuniones y actividades ejecutado	Atención al Usuario	Febrero 1 a Diciembre 31 de 2022	Pendiente entrega informe de ejecución por parte del líder del Proceso.

Recomendaciones:

Dar cumplimiento de las actividades pendientes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022, pendientes, por parte los líderes de procesos responsables de su ejecución.

JOHN JOHVER MORENO HERNÁNDEZ
Oficina Asesora de Control Interno