

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	EVALUACIÓN	OBSERVACIÓN	INDICADOR/ META
1. Implementar acciones orientadas a <b>evitar o reducir posibles actos de corrupción</b> en la ESE Hospital El Carmen durante el año 2015.	1.1 Establecimiento de directrices claras para la operación de los procesos y despliegue en la organización.	Aplicar Estatuto de contratación para la ESE aprobado por la Junta Directiva.	Gerente	Permanente	Cumplimiento	En el dictamen de auditoría regular Practicada por la Contraloría general de Antioquia, se emitió una calificación de la gestión contractual en 99,72%, lo que muestra que se están cumpliendo todas las variables relacionadas con la legalidad en la gestión contractual.	% de gestión de contratación según evaluación de la Contraloría. Meta $\geq 90\%$ Resultado 99,72%.
		Basar la gestión en los programas y proyectos del Plan de desarrollo	Gerente	Permanente	Cumplimiento parcial	Todos los proyectos desarrollados en la ESE tienen el sustento en las líneas del plan de desarrollo 2014-2020. Está en proceso de ejecución y evaluación de las metas.	% de cumplimiento del plan de desarrollo o plan operativo. Meta $\geq 90\%$ . Resultado parcial 72%
		Realizar estudios previos según el instructivo establecido y Manual de contratación aprobado.	Gerente y Subdirectores	Permanente	Cumplimiento parcial	Algunos estudios previos realizados tienen oportunidad de mejora en algunos de los ítems que deben contemplar. Se está cumpliendo la meta.	% de gestión de contratación según evaluación de la Contraloría. Meta $>90\%$ Resultado 99,72%.
		Realizar reunión de unificación de criterios para la realización de supervisión o interventoría	Subdirección administrativa y Gerencia	Julio de 2015	Cumplimiento	Se realizó entre subdirección científica y control interno, se revisaron los formatos utilizados y se dieron las recomendaciones para unificar el informe de supervisión. Los demás ya utilizan los formatos.	% de gestión de contratación según evaluación de la Contraloría. Meta $\geq 90\%$
		Delegación de funciones de supervisión a otros niveles jerárquicos	Gerente	Permanente	Cumplida	La asignación de supervisores para los contratos se realiza de acuerdo a la idoneidad requerida según el objeto de cada contrato.	Más de tres (3) supervisores
		Realizar reunión para socializar normas de auditoría a auditores de calidad, supervisores y control interno	Asesor control interno y auditores y supervisores	Julio de 2015	Pendiente	No se ha realizado.	Una reunión entre los responsables
		Elaborar, aprobar y aplicar Estatuto presupuestal	Gerente y Junta directiva	Permanente a partir de junio de 2015	Cumplida	Se tiene y se aplica el Estatuto y el Manual de contratación. Resultado corroborado por el Dictamen de auditoría regular de Contraloría General de Antioquia.	Estatuto aprobado
		Implementar plan de mejoramiento de control interno contable por evaluación anual de control interno	Líder de cada proceso	Anual	Cumplimiento parcial	Se elaboró plan de mejoramiento a partir de las oportunidades de mejora identificados y se están ejecución algunas acciones establecidas.	Lograr evaluación $\geq 4$ en evaluación de control interno contable

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	EVALUACIÓN	OBSERVACIÓN	INDICADOR/ META
	1.2 Mejoramiento de la gestión del talento humano y gestión de la información	Cumplir proceso y procedimientos de gestión del talento humano.	Gerente	Permanente	Cumplimiento	En general se han cumplido los procedimientos de talento humano. Entre las acciones de mejora están: jornadas de reinducción en mayo, junio, julio y septiembre con todo el personal; actas de inducción a nuevos funcionarios, avance en programa de salud y seguridad en el trabajo, evaluaciones de desempeño, entre otras.	100% de Personal vinculado con debido proceso
		Aplicar sistema de evaluación de la CNSC y basado en metas del plan de desarrollo de la ESE	Superior jerárquico	Semestral	Cumplimiento	Se realizó la evaluación de febrero 2014 a enero 2015 conforme al sistema tipo de evaluación del desempeño, se suscribieron los compromisos a partir de la planeación, para el periodo febrero 2015- enero 2016 con el seguimiento parcial de agosto. cumplimiento de meta.	100% de funcionarios evaluados objetivamente.
		Capacitación al comité de control interno disciplinario sobre el manejo de investigaciones disciplinarias.	Gerente	Julio de 2015	Cumplimiento parcial	El coordinador del comité de control interno disciplinario, el gerente y asesor de control interno asistieron a capacitación de 16 horas por parte de la Procuraduría regional en Puerto Berrio.	Una capacitación
		Elaborar y rendir informes a los organismos de vigilancia y control en forma oportuna	Funcionario asignado a cada informe	Permanente	Cumplimiento	Se ha cumplido con el envío de informes a los diferentes organismos de vigilancia y control.	% de informes obligatorios rendidos oportuna. Meta 100%
		Implementar procedimientos de validación de la información	Asesor de sistemas de información	Permanente	Cumplimiento	Se están realizando acciones para verificar la información antes del reporte (doble revisión).	
		Realizar auditoría a la aplicación de políticas de seguridad de la información	Asesor control interno	Anual	Cumplida	Se realizó según programa de auditoría.	% de cumplimiento en criterios de seguridad de la información. Meta $\geq 90\%$ Resultado 64% de criterios cumplidos.
		Implementar políticas de seguridad de la información de la ESE	Todos los involucrados	Permanente	Cumplimiento	Se están realizando copias de seguridad del software y acciones de restricción para seguridad.	Mantener en cero los eventos de pérdida de información
		Realizar auditoría al proceso de gestión del talento humano	Asesor de control interno	Anual	Cumplida	Se realizó según programa de auditoría.	100% de cumplimiento de criterios de auditoría. Resultado 77%.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	EVALUACIÓN	OBSERVACIÓN	INDICADOR/ META
	1.3 Verificación de la aplicación de directrices en los procesos y procedimientos.	Realizar auditorías a la facturación de urgencias y hospitalización	Líder de facturación	Permanente	Cumplida	Se está realizando auditoría a facturación de urgencias y hospitalización por parte de las funcionarias con las funciones coordinación de la facturación. Se están organizando las estadísticas por parte de la subdirección administrativa.	100% de atención de urgencias y hospitalización auditadas.
		Verificar aplicación de políticas, procesos y procedimientos de contratación	Asesor Control interno	Semestral	Cumplida	Ya se realizó la primera auditoría programada para el año 2015 para el proceso de contratación. Segunda programada para el mes de septiembre.	% de gestión de contratación según evaluación de la Contraloría. Meta >90% Resultado 99,72%.
	1.4 Desestimulación de los actos de corrupción a través de información y comunicación a los usuarios.	Incentivar la queja o denuncia por parte de usuario o funcionario.	Oficina de atención al usuario y comité de ética	Permanente	Cumplimiento parcial	Se han fijado avisos en sitios de acceso al público y se ha fomentado la actividad en reunión de personal. Está pendiente el aviso en programa radial	Un programa radial, cartelera y avisos internos.
		Publicar avisos a los usuarios acerca de los sitios de recaudo en la ESE.	Oficina de atención al usuario	Permanente	Cumplida	Se han fijado avisos en sitios de acceso al público sobre la entrega de dinero exclusivamente en cajas.	Cartelera y avisos internos.
2. Implementar <b>políticas antitrámites</b> que faciliten a los ciudadanos acceder con facilidad a los servicios de la ESE Hospital el Carmen en el año 2015.	2.1 Uso de medios electrónicos para solicitudes de acceso a servicios.	Manejar agendas abiertas para la asignación de citas.	Subdirección científica	Permanente	Cumplida	Se reorganizaron los procedimientos de asignación de citas y se estableció el uso de agendas abiertas permanentemente.	Asignación de citas en un tiempo menor o igual a 3 días.
		Implementar solicitud de citas por la página web y por teléfono	Asesor de sistemas de información.	Permanente	Cumplimiento parcial	Se reorganizaron los procedimientos de asignación de citas y se estableció la asignación por teléfono para todos usuarios sin distinción de su afiliación. El sitio web tiene disponible el acceso a solicitud de citas en línea, falta operatividad.	Asignación de citas en un tiempo menor o igual a 3 días.
		Incluir en la encuesta de satisfacción un criterio relacionado con satisfacción con los trámites.	Auxiliar atención al usuario y comunicaciones	Permanente a partir de Marzo 2015	Cumplida	Con el formato de encuesta de satisfacción mide lo relacionado con el acceso a los servicios de salud en términos de facilidad de comunicación y oportunidad.	90% de satisfacción frente a trámites
		Describir brevemente los diferentes trámites priorizados y publicarlo al ciudadano	Auxiliar atención al usuario y comunicaciones	Junio de 2015	Cumplimiento parcial	Ya se tiene definido y publicado el trámite de solicitud de historias clínicas.	Trámites publicados

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	EVALUACIÓN	OBSERVACIÓN	INDICADOR/ META
3. Fortalecer las acciones de <b>rendición de cuentas</b> de la ESE Hospital El Carmen, logrando mayor participación de la comunidad en la gestión durante el año 2015.	3.1 Fortalecimiento de la comunicación organizacional e informativa	Formulación y socialización de una política y Plan de comunicación para la ESE Hospital El Carmen.	Gerente, y funcionario responsable de comunicaciones	Febrero de 2015	Cumplida	Se actualizó el Manual de comunicaciones y se formuló el plan de 2015. se socializó en jornada de reinducción del mes de mayo. Tiene el primer seguimiento de la ejecución.	100% de funcionarios capacitados en la política de comunicaciones.
		Publicar la información sobre planeación, presupuesto desagregado, informes de gestión, normatividad, trámites y resultados de la gestión en la página web de la ESE	Responsables de sistemas y de comunicaciones.	Permanente	Cumplimiento parcial	Se ha publicada informes de gestión, presupuesto y plan de acción. Pendiente publicación de información de trámites y normatividad.	100% de cumplimiento de publicación de informes obligatorios
		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas a la comunidad.	Gerente, auxiliar de atención al usuario y comunicaciones.	Marzo de 2015	Cumplida	Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2014 el 2 de mayo de 2015.	Informe y acta de audiencia pública de rendición de cuentas.
		Realizar reuniones para socializar informes de gestión al cliente interno.	Gerente, auxiliar de atención al usuario y comunicaciones.	Anual	Pendiente	Se tiene preparado e informe de rendición de cuentas ante el Concejo Municipal, programado para agosto pero fue cancelado por el mismo organismo.	Un acta de socialización de informe de gestión
4. Mejorar y complementar los mecanismos de <b>atención al ciudadano</b> , contribuyendo al mejoramiento de la calidad en los servicios en el año 2015.	4.1. Fortalecimiento del sistema de escucha activa y atención al ciudadano.	Adecuar portafolio de servicios y publicarlo en diferentes medios para el ciudadano.	Auxiliar atención al usuario y comunicaciones	Permanente a partir de Marzo 2015	Pendiente	Se tienen avances en el sitio web. Falta mejorarlo.	Portafolio publicado en diversos medios.
		Publicar política de priorización en la atención	Auxiliar atención al usuario y comunicaciones	Permanente	Cumplida	Se tiene el aviso en cartelera de acceso al público sobre la política de priorización en la atención.	Política publicada.
		Definir protocolo de atención al ciudadano y socializarlo con todo el personal de la ESE.	Subdirectora administrativa y gerente	Julio de 2015	Pendiente	Se está trabajando en el diseño del protocolo de atención al ciudadano en la ESE.	Socialización del protocolo al 100% de funcionarios.

Seguimiento septiembre de 2015

CUMPLIDAS	19	61%
PARCIALES O EN PROCESO	8	26%
NO CUMPLIDAS	4	13%

**MARTIN ALVAREZ MONTOYA**  
Funcionario A.C LTDA.