

PRIMER SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO USI ESE - VIGENCIA 2018

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Realizar la socialización del código de ética y del buen gobierno al 100% de los funcionarios, dando especial énfasis a los mecanismos de denuncia y de protección al denunciante de actos de corrupción y a las políticas y lineamientos establecidos para el buen gobierno de la entidad	Realizar las socializaciones del código de Ética en las fechas programadas por el comité de calidad en el primer semestre de 2018	Comité de planeación y calidad	01/06/2018	En la jornada de reinducción institucional realizada los días 19, 20, 21, 22 y 23 de Febrero de 2018, se realizó las socializaciones del código de ética a los funcionarios de la USI ESE, evidenciadas en acta No. 01 de Febrero de 2018 con sus correspondientes planillas de firmas de los asistentes.
	Realizar las socializaciones del código de Buen Gobierno en las fechas programadas por el comité de calidad en el primer semestre de 2018	Comité de planeación y calidad	01/06/2018	En la jornada de reinducción institucional realizada los días 19, 20, 21, 22 y 23 de Febrero de 2018, se realizó las socializaciones del código del Buen Gobierno a los funcionarios de la USI ESE, evidenciadas en acta No. 01 de Febrero de 2018 con sus correspondientes planillas de firmas de los asistentes.
Actualizar el procedimiento que determinen los documentos y requisitos que se deben elaborar para someter a estudio y recomendación del comité de sostenibilidad contable la depuración de valores, que no representan derechos para la entidad, elaborando el respectivo cronograma para sus reuniones ordinarias y socializarlos.	Actualizar y socializar el procedimiento con las áreas respectivas, que dirija la elaboración del expediente (con sus fichas técnicas, documentos soportes respectivos y fechas de presentación) que se deben cumplir para someter a estudio y recomendación del comité de sostenibilidad la depuración de valores contables que no representan derechos para la entidad y elaborar el correspondiente cronograma de las reuniones programadas.	Comité de saneamiento contable	30/04/2018	Se adicionó las etapas del proceso de depuración contable, mediante resolución No. 921 de 2015, estableciendo en el artículo 8o. la documentación del proceso de depuración contable de la entidad de acuerdo a las siguientes etapas: 1. Identificación de partidas a ser depuradas por las áreas de origen y de los responsables de la gestión de cartera, indagando preliminarmente las situaciones que permiten identificar las partidas susceptibles de depuración. 2. Sustanciación de las partidas a depurar, acopiando la información suficiente y pertinente que sirva de soporte a la depuración. 3. Indagación complementaria: se establecen los mecanismos de comprobación a utilizar en caso de no encontrarse documentación que respalde la depuración de las partidas. 4. Ficha técnica de depuración contable. 5. Concepto jurídico, para garantizar el debido proceso y la toma de decisiones. 6. Consolidación y organización del expediente para presentar ante el comité de sostenibilidad, 7. Someter a estudio del comité de sostenibilidad el expediente para su evaluación y recomendación, teniendo en cuenta los conceptos jurídicos al respecto. 8. Elaboración del acta. 9. Expedición acto administrativo que ordena la depuración. 10. Reconocimiento contable y 12 disposición final de la documentación. La conveniencia actual del proceso se debe revisar y ajustar de ser necesario.
	Reunir al comité de sostenibilidad contable, con la periodicidad requerida, para el correspondiente estudio y recomendación de los valores que se deben depurar de la información contable.	Comité de saneamiento contable	Trimestral y extraordinariamente cuando la situación lo requiera.	El comité se reunió el 2 de mayo de 2018 con el fin de socializar el programa de saneamiento contable y revisar cuadros de información solicitados por la Secretaría Municipal de Salud. No ha realizado gestiones para la depuración de información contable.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Establecer e implementar de acuerdo con la normatividad legal vigente, procedimiento mediante el cual se establezcan 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.	Definir las principales causas que originan la no liquidación oportuna de los contratos suscritos con las entidades pagadoras del SGSSS para elaborar e implementar procedimiento mediante el cual se establezcan las etapas que deben realizarse para la efectiva liquidación de estos contratos.	Facturación, cartera y jurídica.	30/04/2018	Se encuentra documentado el proceso y socializado con los funcionarios del área ejecutora para su correspondiente implementación. Se evidencia acta del área de cartera- auditoría de cuentas.
Realizar el trámite para que en la vigencia de 2018, todos los funcionarios independientes de su tipo de vinculación con la entidad, tengan anexo en su hoja de vida el formato establecidos por el DAFP para la declaración juramentada de bienes y rentas, debidamente actualizado y el formato del conocimiento del cliente (SARLAFT) diligenciado.	Tener implementado el trámite para que todos los funcionarios de la entidad, independiente de su tipo de vinculación tengan anexo a su hoja de vida el formato establecidos por el DAFP para la declaración juramentada de bienes y rentas y el formato del conocimiento del cliente (SARLAFT), debidamente actualizados.	Profesional Especializado de Talento Humano y Profesional universitario área de contratación	Permanente	Por oficio la Técnica Operativa de contratación, adjunta los formatos que se le entregan a los contratistas para el diligenciamiento de la declaración juramentada de bienes y rentas y el formato del conocimiento del cliente (SARLAFT), certificando que se encuentra diligenciado para el 100% de los contratos suscritos con personas naturales el mes de abril de 2018.
Establecer un procedimiento asignando un responsable del área de talento humano, para implementar las actividades de información, liquidación de acuerdo a las normas legales y gestión de información y cobros, coordinando con las áreas de seguridad y salud en el trabajo y financiera (cartera y contabilidad) en creación de cuentas por cobrar, adicionalmente el manejo de ésta información debe alimentar los procesos para toma de decisiones y seguimientos de ausencias frecuentes por ésta eventualidad.	Establecer un procedimiento para implementar las actividades de información, liquidación de acuerdo a las normas legales y para la gestión de información y cobros.	Área de talento humano y comité de calidad	31/03/2018	Esta pendiente de establecer el procedimiento para implementar las actividades de información, liquidación de acuerdo a las normas legales y para la gestión de información y cobros.
	Asignar un funcionario del área de talento humano que se responsabilice de la gestión del proceso, coordinando con las áreas de seguridad y salud en el trabajo y financiera y los respectivos coordinadores de cada servicio, para alimentar los procesos de toma de decisiones por ésta eventualidad	Área de talento humano	Permanente	Se asignó la responsabilidad de liquidación y reportes en la Auxiliar administrativo del área de talento humano y la responsabilidad en la gestión de reportes y cobros a las EPS, en el profesional universitario área de talento humano.
Establecer procedimiento por cada tipo y modalidad de contratación de las directrices legales que determinen en forma técnica la realización de los análisis de precios de mercado que conduzcan a obtener el presupuesto base para el respectivo proceso de contratación.	Elaborar, documentar y socializar el procedimiento por cada tipo y modalidad de contratación de las directrices legales que determinen en forma técnica la realización de los análisis de precios de mercado.	Profesional de contratación y comité de calidad.	31/03/2018	Se les exige para los procesos de mayor, menor y mínima cuantía y para los procesos de contratación directa en la adquisición de bienes, la realización de los análisis de precios de mercado, pero no se encuentra documentado ni socializado el proceso.
En la vigencia 2018, realizar a todos los tipos y modalidades de contratación los análisis de precios de mercado que conduzcan a obtener el presupuesto base para el respectivo proceso de contratación de acuerdo al procedimiento definido.	Realizar los análisis de precios de mercado a la contratación de la vigencia de 2018, de acuerdo al procedimiento establecido por tipo y modalidad de contratación.	Supervisores de los contratos, área responsable de la ejecución del contrato.	Permanente	A los procesos de mayor, menor y mínima cuantía y a los de contratación directa de bienes se les realiza estudio de precios de mercado y no se encuentra definido el estudio de precios para definir el presupuesto base para la contratación de órdenes de prestación de servicios personales.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Establecer la política operacional que establezca con justificaciones jurídicas, financieras, técnicas y funcionales la realización de los procesos de contratación sujetandose a la disponibilidad presupuestal que exista en el momento, para definir la modalidad de contratación (Directa, mínima, menor y mayor cuantía), sin que se configure el fraccionamiento de los contratos,	Documentar la política operacional que establezca con justificaciones jurídicas, financieras, técnicas y funcionales la realización de los procesos de contratación sujetandose a la disponibilidad presupuestal que exista en el momento, para definir la modalidad de contratación (Directa, mínima, menor y mayor cuantía)	Profesional universitaria área de contratación	31/03/2018	La formulación actual del presupuesto, obliga a la ESE por ley a apropiar partidas presupuestales en estricta aplicación a sus recaudos, lo que ha generado no disponer de recursos presupuestales suficientes para realizar una planeación de las compras de bienes y servicios de acuerdo a la necesidad anual de funcionamiento de la entidad, generando que se tenga que respetar las apropiaciones presupuestales, las cuales no se pueden exceder, obligando a que se deba ajustar a la disponibilidad existente al momento de realizar los procesos contractuales. Esta eventualidad ha generado limitantes presupuestales que impiden planear el proceso de compras para suplir las necesidades en un solo proceso contractual, produciendo un desgaste administrativo al tener que acudir a procesos de menor y mínima cuantía, que implican aplicar procedimientos similares a los de mayor cuantía. Se debe documentar la política operacional con justificaciones jurídicas, financieras, técnicas y funcionales la realización de los procesos de el expediente para su evaluación y recomendación, teniendo en cuenta los conceptos jurídicos al respecto, 8. Elaboración del acta. 9. Expedición acto administrativo

2. ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Diligenciar el trámite para la solicitud de imagenes diagnósticas en el formato establecido y subirlo a la plataforma del SUIIT, para su revisión y hacer los ajustes solicitados para obtener la aprobación.	Realizar el procedimiento de subir a la plataforma del SUIIT, el trámite para la solicitud de exámenes de imágenes diagnósticas, realizando los ajustes que genere su revisión para obtener su aprobación.	Coordinador Médico, Enfermeras Jefes de las unidades intermedias y área de sistemas	30/06/2018	Se encuentra en trámite.
Elaborar 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, definiendole 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.	Elaborar 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.	Coordinador médico y de odontología y enfermera jefe responsable del servicio de ecografías obstétricas.	31/05/2018	Por oficio La coordinadora de odontología adjunta soporte del instructivo para garantizar que los usuarios obtengan la información para la realización de exámenes de rayos x odontológicos en la entidad y adjunta ewn CD planillas firmadas por los usuarios certificando recibo de los instructivo.
Diligenciar el trámite para la dispensación de medicamentos en el formato establecido y subirlo a la plataforma del SUIIT, para su revisión y hacer los ajustes solicitados para obtener la aprobación.	Realizar el procedimiento de subir a la plataforma del SUIIT, el trámite para la dispensación de medicamentos realizando los ajustes que genere su revisión para obtener su aprobación.	Coordinador Médico, regente y auxiliar de farmacia y área de sistemas.	31/05/2018	Se encuentra en trámite.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Período de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
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 SECOP II, de acuerdo a los requerimientos de aplicabilidad en la entidad.	Se implementará la utilización de la plataforma transaccional del SECOP II, 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	Gerencia y área de contratación	31/12/2018	No se ha iniciado proceso
Diligenciar el trámite para la solicitud de terapias en el formato establecido y subirlo a la plataforma del SUIT, para su revisión y hacer los ajustes solicitados para obtener la aprobación.	Realizar el procedimiento de subir a la plataforma del SUIT, el trámite para la solicitud de terapias realizando los ajustes que genere su revisión para obtener su aprobación e inscripción.	Coordinación médica, terapeutas y área de sistemas de información.	31/08/2018	Se encuentra en trámite.
De conformidad a los diagnósticos que se realicen en la estructura del sistema de información en cuanto a equipos, hardware, software y conectividad, implementar acciones de mejora que permitan optimizar la funcionalidad que responda a las necesidades administrativas y asistenciales de la entidad.	Utilizar los diagnósticos que se realicen para el área de sistemas para implementar los planes de mejora en estructura (equipos, hardware, software y conectividad) que optimicen la funcionalidad del área para dar respuesta a las necesidades de información de las áreas administrativas y asistenciales.	Gerencia y área de sistemas	31/12/2018	De acuerdo a los diagnósticos realizados al área de sistemas de la USI ESE, se encuentra en trámite la suscripción del contrato, para actualizar el software Dinamica Gerencial en los módulos administrativos y asistenciales y en lo relacionado con el hardware y conectividad se encuentra en trámite la suscripción de convenio con la secretaría Municipal de Salud para adquirir un servidor, licencias y equipos para mejorar la infraestructura tecnológica del área.

3. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividades	Meta o producto	Responsable	Período de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Publicar la siguiente información en la página web: Ejecuciones Presupuestales trimestrales, Indicadores de gestión de la vigencia anterior correspondientes a la resolución 743 de 2013 y los indicadores de calidad de la vigencia en forma semestral, Informe de Gestión de la vigencia anterior, Estados financieros de las dos últimas vigencias y trimestrales.	Publicación en la página web de esta información institucional de interés para los clientes internos y externos de la entidad y para la población en general.	área de sistemas en coordinación con las áreas responsables	01/02/2018 a 31/12/2018	Se encuentran publicados en la página web de la entidad la siguiente información: 1. estados financieros a 31 de diciembre de 2016 y 2017 . 2. Estados financieros a marzo de 2018. 3. ejecución presupuestal ingresos y gastos A 31 DE Marzo de 2018. 4. Informe de gestión vigencia 2017. Pendiente de publicar los indicadores de gestión a 31 de diciembre relacionados en el Decreto 780 de 2012 y los indicadores de calidad.
Publicar dentro los términos establecidos toda la contratación institucional y el plan de compras de la vigencia en la página de SECOP para la transparencia del proceso contractual de la entidad.	Información de los procesos contractuales publicada en el SECOP, dentro los términos establecidos.	Coordinador área contratación	Permanente de acuerdo a los requerimientos legales	se adjunta certificación de publicación del plan de adquisiciones de la USI ESE en la plataforma del SECOP y Los pantallazos de la publicación de la contratación a 30 de abril en la plataforma del SECOP.
Presentar oportunamente el 100% de los informes de gestión de acuerdo a los calendarios e instructivos de rendición de informes establecidos por la Contraloría Municipal de Ibagué, la Contraloría General de la República, superintendencia Nacional de Salud, Contaduría General de la República, El Ministerio de Salud y Protección social y Secretarías Departamental y Municipal de Salud.	Informes periódicos de gestión presentados a organismos de control y entes territoriales	coordinadores de área y responsables de la información a reportar	01/02/2018 a 31/12/2018	Se presentaron los informes de gestión de acuerdo a calendarios e instrucciones de reporte exigidos por la contraloría Municipal, Nacional, Contaduría General de la República, La Secretaría Municipal y Departamental de salud, Ministerio de Salud y a la superintendencia nacional de salud con excepción del informe de facturación del mes de marzo de 2018.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Reunión con la asociación de usuarios	Informes de reuniones trimestrales para conocer propuestas para mejorar la prestación de los servicios de salud.	Coordinador área atención al usuario	01/02/2018 a 31/12/2018	Se ha realizado tres (3) reuniones con La alianza de usuarios para conocer las dificultades que se presentan en la prestación de servicios en la unidades intermedias, centros y puestos de salud.
Reuniones con el Comité de Participación Comunitaria	Informes mensuales de diálogos con grupos comunitarios de interes para conocer sus necesidades en la prestación de servicios y en la gestión de la entidad	Coordinador área atención al usuario	01/02/2018 a 31/12/2018	reuniones trimestrales realizados por el COPACOM de la Secretaria de Salud Municipal, con el fin de participar en estructuración de planes de mejora. Mediante charlas pedagogicas mensuales con los grupos comunitarios se socializan los derechos y deberes de los usuarios. las evidencias reposan en el área de atención
Reuniones con la secretaria de desarrollo rural municipal para responder a las necesidades de las comunidades en materia de salud	Reunión mensuales con la secretaria de desarrollo rural del municipio para programar eficientemente la prestación servicios con los equipos itinerantes en salud.	Gerencia y enfermeras coordinadores de P y P.	01/02/2018 a 31/12/2018	
Elaborar plan de incentivos dirigidos a capacitar la población usuaria y a funcionarios a generar acciones individuales o colectivas para su participación en el proceso de rendición de cuentas de la entidad	Elaboración del plan con su correspondiente cronograma de ejecución	Gerencia y coordinadora de atención al usuario.	01/02/2018 a 31/12/2018	Esta en proceso elaborar el plan de incentivos para la capacitación de los usuarios en los proceso de rendición de cuentas
Realizar capacitaciones para que los ciudadanos y funcionarios conozcan como pueden ejercer el derecho de solicitar la rendición de cuentas en asuntos de su interés, como consultar la información relacionada, como intervenir en el proceso y como evaluar los resultados-	elaborar cronograma de capacitaciones, garantizando su ejecución	Gerencia y coordinadora de atención al usuario.	01/02/2018 a 31/12/2018	Esta pendiente realizar las capacitaciones.
Conformar equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Equipo lider conformado	Gerencia	06/02/2018	Mediante resolución 191 de abril 10 de 2018, se conformó el equipo lider para realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la USI ESE. de la gestión del 2017
Elaborar diagnóstico de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior	Diagnóstico elaborado y validado por la gerencia.	Equipo lider de rendición de cuentas	13/02/2018	Se elaboró diagnóstico de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas evidenciadas en la rendición de cuentas de la gestión de 2016 realizada en Marzo de 2017, el cual se registra en el informe de actividades para preparar la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia de 2017..
Identificar los grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés e Informe de necesidades de información identificados	Equipo lider de rendición de cuentas	20/02/2018	Se identificaron los grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las actividades de rendición de cuentas de la entidad, que se evidencian en el informe de actividades para preparar la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia de 2017
Realizar la publicidad ante la ciudadanía y grupos de interes para que asistan a la audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de resultados de la publicidad realizada para la rendición de cuentas	Equipo lider de rendición de cuentas	01/03/2018 a 27/03/2018	Se realizó la publicidad ante la ciudadanía, grupos de interes y funcionarios para la asistencia a la rendición de cuentas a través de pagina web, llamadas telefónicas, facebook, email y por invitaciones especiales.
Preparación y valoración de la información para presentar en la rendición de cuentas	Documento de rendición de cuentas elaborado y validado por la gerente.	Gerente, Equipo lider de rendición de cuentas	23/03/2018	Se publicó en la página web el reglamento para establecer las instrucciones precisas y pasos a seguir en el proceso de rendición de cuentas en audiencia pública.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Establecer objetivos, metas y seguimiento a las actividades para la rendición de cuentas	Informe preparado para programar la rendición de cuentas de la entidad	Gerente, Equipo líder de rendición de cuentas	23/03/2018	Se establecieron los objetivos, metas y seguimientos a las actividades de rendición de cuentas, según lo registrado en el Informe de actividades para preparar la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia de 2017
Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro	establecimiento de los medios de divulgación de la información en lenguaje claro de acuerdo a la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés identificados.	Gerente, Equipo líder de rendición de cuentas	23/03/2018	Se realizaron los análisis a la presentación de la Información por parte del equipo líder de rendición de cuentas, con el fin de lograr claridad en la información que se divulga en la rendición de cuentas, lo cual se registra en el informe de actividades para preparar la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia de 2017
Selección de acciones para promover y realizar el diálogo	Establecer las formas como pueden intervenir los ciudadanos y grupos de interés durante el proceso de rendición de cuentas, para que puedan ser escuchadas sus intervenciones, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones.	Gerente, Equipo líder de rendición de cuentas	23/03/2018	Se realiza la selección de las acciones para promover y realizar el dialogo durante el proceso de rendición de cuentas, en el cual quedó registrado en el el informe de actividades para preparar la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia de 2017
Informar en el aplicativo web de la Superintendencia Nacional de Salud la fecha, hora y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Reporte de información diligenciada en el aplicativo web de la Superintendencia Nacional de Salud.	Gerencia Técnica Operativa Estadística	23/03/2018	Se registró en aplicativo web de la Superintendencia Nacional de Salud, la fecha, hora y lugar para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de acuerdo a lo programado,	Informe de resultados de la rendición de cuentas de la vigencia 2017	Gerente, Equipo líder de rendición de cuentas	27/03/2018	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas el día el día 26 DE ABRIL de 2018, desde las 8:00 A.M. en el auditorio de la Unidad Intermedia del Sur.
Presentar informe de los resultados de la rendición de cuentas en el aplicativo web de la Superintendencia Nacional de Salud	Reporte de informe de resultados en el aplicativo web de la Superintendencia Nacional de Salud	Gerencia Técnica Operativa Estadística	Quince (15) días calendario siguientes a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Se presentó el informe de los resultados de la rendición de cuentas de la gestión de la USI ESE, en la vigencia de 2017.
Elaboración de planes de mejoramiento para las acciones de rendición de cuentas vigencia 2018	Resultado de ejecución plan de mejoramiento para rendición de cuentas vigencia 2018	Gerencia Técnica Operativa Estadística	02/05/2018 a 31/12/2018	Se encuentra pendiente
Elaboración de informe anual de resultados, logros y dificultades	Informe de los resultados de la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo a lo programado	Gerencia y Equipo líder de rendición de cuentas	20/12/2018	Se encuentra pendiente.

4. COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actividades	Meta o producto	Responsable	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Fortalecer al área de atención al usuario para que lidere las mejoras del servicio al ciudadano	Estrategias establecidas e implementadas	Gerencia y comité de planeación	29/06/2018	Se instalaron nuevas líneas telefónicas para la asignación de citas y se han realizado auditorías conjuntas para mejorar el servicio de atención al ciudadano.
Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de atención al usuario y la gerencia	Mecanismos establecidos en funcionamiento	Gerencia y comité de planeación	30/04/2018	Se propone que el funcionario de apoyo al SIAU, sea miembro permanente del comité institucional de gestión y desempeño de la entidad.

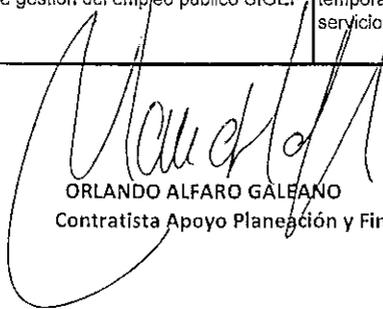
Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Período de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos elaborados e implementados, validados por el comité de calidad	Coordinador del área de atención al usuario y comité de calidad	31/05/2018	Se encuentran pendientes de actualización e implementación
Promover espacios de sensibilización y capacitación para fortalecer la cultura de servicio al interior de las dependencias funcionales como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público.	Cronograma de programación e informes de sensibilización y de capacitación realizados	Área de talento humano y Coordinador área de atención al usuario	31/07/2018	Se ha realizado con los funcionarios la socialización de derechos y deberes de los usuarios y se encuentra pendiente programar la capacitación del cultura del servicio y esta programada la capacitación de humanización en la prestación del servicio..
Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Informes de resultados de la evaluación de los servidores públicos en su comportamiento e interacción con los ciudadanos	Área de talento humano y coordinador de área de atención al usuario	29/06/2018	Esta pendiente
Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de derecho fundamental a la salud.	Reglamento interno elaborado y validado por el comité de calidad y aprobado por la gerencia	Coordinador área atención al usuario y comité de calidad	29/06/2018	Se dispone de manual de atención al usuario que reglamenta la gestión de las PQRS, Eel cual se encuentra en revisión para su actualización y definición de prioridades.
Elaborar mensual, trimestral y semestralmente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes elaborados y analizados por el comité de calidad	Coordinador área atención al usuario y comité de calidad	28/02/2018 Y 31/07/2018	Se Ha elaborado en forma mensual y trimestral los Informes de PQRS, las evidencias se encuentran en la oficina de atención al usuario, esta pendiente la socialización y análisis con el comité de calidad.
Actualizar manual de atención al usuario, optimizando los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Manual de atención al usuario actualizado y validado por el comité de calidad y aprobado por la gerencia	Coordinador área atención al usuario y comité de calidad	31/08/2018	Se dispone de manual de atención al usuario que reglamenta la gestión de las PQRS, Eel cual se encuentra en revisión para su actualización y definición de prioridades.
Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido e informar los resultados.	Realizar encuestas y presentar informes mensuales correspondientes	Coordinador área atención al usuario	Mensualmente	Se realizan las encuestas diarias de satisfacción y oportunidad en la prestación de servicios por área de servicios y los resultados se consolidan por el area de atención al usuario y se envían mensualmente al área de estadística.
Elaborar y presentar informe consolidado trimestralmente de la gestión en PQRS	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos	Coordinador área atención al usuario	28/02/2018 - 30/04/2018 - 31/07/2018- 31/10/2018	Se encuentra elaborado en Informe de PQRS al 31 de marzo de 2018, pero está pendiente de publicar en la página web de la entidad.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Periodo de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
1.1.1. La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes, secciones y áreas, y sus horarios de atención al público	a) Publicar una descripción de la estructura orgánica actualizada, donde se dé información general de cada sección o dependencia.	Gerencia, Contralista planeación y calidad y área Sistemas	30/04/2018	Se encuentra publicada en la página web de la entidad, la estructura orgánica de la USI ESE, con información general de las secciones y dependencias. Una vez se encuentre aprobada su actualización de acuerdo al proceso de fusión y reorganización se publicará con la plataforma estratégica en el link de transparencia y acceso a la información, en intranet y cartelera.
	b) Las funciones y deberes de la entidad de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto	Gerencia, Contralista planeación y calidad y área Sistemas	Permanente	Se encuentran publicados los objetivos generales y específicos de la entidad.
1.1.2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011	a) El presupuesto general de ingresos y gastos para la vigencia 2018	Profesional Universitaria de presupuesto, comité de planeación y área Sistemas	30/04/2018	Se encuentra publicada en la página web de la entidad, link informes el acuerdo No. 017 de diciembre 13 de 2017 de la Junta Directiva por el cual se aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la USI ESE, para la vigencia fiscal de 2018.
	b) Publicar la información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales. La información que reposa debe ser al menos de los últimos dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo.	Profesional Universitaria de presupuesto y área Sistemas	30/04/2018	Se encuentra publicada en la página web, link informes presupuesto las ejecuciones detalladas de ingresos y gastos de la USI ESE, a 31 de diciembre de 2016 y 2017.
1.1.3. Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los directivos, coordinadores y jefes de área que desempeñan estos cargos en la entidad.	Publicar en formato accesible y reutilizable, el directorio de información actualizada de los directivos, coordinadores y jefes de área, incluyendo aquellos que laboran en las sedes funcionales, con la siguiente información la cual se debe actualizar cada vez que se vincula o desvincula uno de estos servidores públicos: a. Nombres y apellidos completos. b. Empleo, cargo que desempeña c. Dirección de correo electrónico institucional d. Teléfono institucional y extensión correspondiente.	Profesional especializado área talento humano y área sistemas	30/04/2018 y actualizado cada vez que se vinculen o desvinculen uno de estos servidores públicos.	Se encuentra publicado en la página web de la USI ESE, en el link Directorio de funcionarios, los nombres del gerente y líderes de algunos procesos con sus nombres, cargos y teléfono institucional con su extensión y no están completos los correos electrónicos.
	a) Todas las normas generales y reglamentarias con vínculo al ministerio de salud	Comité de planeación y profesional área sistemas	31/12/2018	Se encuentra disponible la normatividad general y reglamentaria del sector salud con vínculo al Ministerio de Salud y Protección Social.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Período de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
1.1.4. Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos y manuales.	b) Publicar sus manuales y planes, tales como: 1. Manuales según sea el caso. (Manual de SARLAFT). 2. Planes institucionales(Plan de desarrollo y plan de acción,)	Gerencia, Comité de planeación y área sistemas	Dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a que se obtengan los resultados y mantenerlos publicados hasta que pierdan vigencia.	Se encuentran publicado en la página web de la entidad el Manual del Usuario, para la solicitud de citas, el manual de funciones, el plan de acción 2018, manual de contratación y manual del SARLAFT.
1.1.5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano antes del 31 de Enero de 2018	Gerencia, Comités de Planeación, Calidad, Oficial de cumplimiento y área Sistemas	31/01/2018	Se encuentra publicado desde el 31 de enero de 2018 en la página web de la entidad link informes 2018 el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2018, con sus respectivos anexos.
1.2. Publicación y divulgación de la siguiente información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Establecer los siguientes productos para su divulgación y publicación en su página web y otros medios de divulgación y publicación:			
1.2.1 Publicación de la siguiente información relacionada con la estructura orgánica y el talento humano de la entidad.	Publicar la oferta de empleos, incluyendo la convocatoria para los servicios a proveer por prestación de servicios.	Gerente, Profesional especializado área talento humano, técnico de contratación y área sistemas	Permanentemente	Se publicó en la página web y facebook de la entidad en el 2018, las siguientes convocatorias para proveer profesionales , técnicos y auxiliares por prestación de servicios: 1. Convocatorias para médicos generales y nutricionistas para el área rural. 2. Convocatorias para Medicos generales para trabajar en la zona rural; 3. Convocatorias para Auxiliares de enfermería, profesionales en enfermería, fisioterapeutas, sociales, ambientales, médicos generales, técnicos y tecnólogos ambientales para trabajar en la zona urbana y rural.
	Publicar los resultados de los procesos de selección, dentro de la semana respectiva	Gerente, Profesional especializado área talento humano, técnico de contratación y área sistemas	Permanentemente	No se evidencia publicación de resultados de las convocatorias.
	Listado de los cargos provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil con el enlace respectivo a esta entidad para obtener mayor información.	Profesional especializado área talento humano y área sistemas	Cuando se presente la novedad	No se han suscritos con la comisión del Servicio civil la realización de concursos para proveer cargos de carrera.
1.2.2.La siguiente información de la entidad relacionada con la planeación, debe estar publicada y agrupada en una misma sección del sitio web:	Publicar el informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	Gerente, Técnico Estadística y área sistemas	Dentro los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha presentación de los resultados.	No aplica en el periodo.

Actividades	Meta o producto	Responsable de Desarrollar las Acciones	Período de Ejecución	Informe y Monitoreo a las Acciones.
1.2.3. La siguiente información de la entidad relacionada con los informes, planes de mejoramiento, entes y mecanismos de supervisión y control debe estar publicada y agrupada en una misma sección del sitio web	a) Publicar los informes del Sistema de Control Interno.	Gerente, Profesional área de control interno y área sistemas	30/04/2018 y Dentro los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del respectivo informe	Se han publicado en la página web, link informes los siguientes informes de control interno: 1. Informe segundo semestre 2017 de PQRS; 2. Informe final seguimiento plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2017; 3. Informe de labores de control interno vigencia 2017, 4. Informe final pormenorizado de control interno vigencia 2017.
	b) Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control,	Gerente, Coordinadores y jefes de área y área sistemas.	Dentro los diez (10) días hábiles siguientes a la elaboración del respectivo plan de mejoramiento.	Se publicó en la página web link informes de 2018, el plan de mejoramiento en respuesta a los hallazgos formulados por la Contraloría Municipal de Ibagué como resultado de la auditoría realizada a la gestión 2017 de la USI ESE.
1.2.4. Publicar la siguiente información mínima requerida de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, relacionadas con la gestión documental	La publicación del programa de gestión documental de la entidad	Gerente, comité Archivo, Auxiliar área archivo y área sistemas	31/05/2018	No se encuentra publicado
	La publicación de las tablas de retención documental.	Gerente, comité Archivo, Auxiliar área archivo y área sistemas	31/05/2018	No se encuentra publicado
2.1.1. Cumplir con la normatividad del sistema de información de gestión del empleo público SIGEP.	Gestionar la aplicabilidad del reporte de información de los empleados de planta fija, temporal y de contratista de prestación de servicios en el SIGEP	Profesional Especializado de Talento Humano	31/05/2018	Se encuentra en trámite de implementación del reporte de la información de los empleados de planta al SIGEP.

Elaboró:



ORLANDO ALFARO GALEANO
Contratista Apoyo Planeación y Financiera