

### I COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANÁLISIS PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
		NO	DESCRIPCIÓN		VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
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	1. Socializar la Plataforma Estratégica de la entidad que se encuentra aprobada por Junta directiva.	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.	1. Socializar la plataforma estratégica de la entidad.  2. Continuar con la socialización del Código de Integridad del Servicio Público.	Grupo de Apoyo Calidad, comité Control Interno.  Oficina de Planeación.	Planillas de asistencia de las socializaciones	Esta actividad se tiene programado desarrollar en el próximo mes de junio de 2021
					2. Continuar con la socialización del Código de Integridad del Servicio Público.					Esta actividad se tiene programado desarrollar en el próximo mes de junio de 2021.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	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	1. Socializar en los líderes de los procesos y subprocesos las metas programadas del plan de acción y de gestión de la vigencia 2021.	1. Programar y realizar la socialización de las metas programadas en el plan de acción y de gestión de la vigencia 2021.  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.	1. socializar el Plan de acción y de gestión de la entidad de la vigencia 2021.  Realizar tres (3) evaluaciones y seguimientos anuales a los planes de acción y de gestión de la entidad y presentar informes de resultados.	Oficina de Planeación.	1. Planillas y actas de socialización.  2. Presentación de tres (3) informes de resultados de evaluación y seguimiento a los planes de acción y de gestión de la entidad.	Esta actividad se tiene programado desarrollar en el próximo mes de mayo de 2021.
					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.					Esta actividad se tiene programado iniciar a partir de próximo mes de julio de 2021.
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	Se incurre en posibles deficiencias de aplicación de normatividad y las formalidades en el proceso de contratación.	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 Supervisión 2. Socializar el manual de supervisión entre los supervisores de contratos y evaluar su adherencia	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.	Se aprobó lista de chequeo para la etapa pre-contractual, en la modalidad de Contratación directa tanto para personas naturales como para personas jurídicas, con un cumplimiento del 80%	

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
		NO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
			2. Incumplir las formalidades en las diferentes etapas contractuales.			2. Capacitar a los supervisores de contratos. En normas de contratación y manual de supervisión e interventorías de contratos. 3. Aplicación y seguimiento a los informes presentados por el contratista, certificado su cumplimiento 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	De acuerdo a informe del área de Contratación, se realizó capacitación a los supervisores en normas de Contratación y Manual de supervisión e interventoría y se elaboró lista de chequeo.
							2. Programar y realizar la capacitación de supervisores de contratos para el cumplimiento de sus funciones 3. Aplicación por parte de los supervisores del Manual de supervisión., en el cumplimiento de sus funciones		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 contractual. /total de informes certificados evaluados *100	De acuerdo a Informe del líder del área de Contratación, esta actividad se realizará en el mes de mayo, según cronograma entregado.
<b>GESTION JURIDICA Y CONTRATACION</b>	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.	El área jurídica presentó matriz de seguimientos.

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION			SEGUIMIENTO		
		NO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
GESTION FINANCIERA	Deficiencias en la oportunidad y controles de la información del proceso financiero y los sub-procesos de Facturación y Cartera, Presupuesto, tesorería y administración de bienes.	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 cuentas pendientes de pago con mayor riesgo de cobro por la vía judicial.	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. Gestión y control de demandas y embargos.	2. Realizar Auditoría selectivas a las cajas, facturadores e inventarios de bienes devolutivos y de consumo		2. Total de auditorías y arqueos realizadas/total de auditorías y arqueos programadas * 100 3. Número de Informes financieros elaborados y presentados oportunamente./total de informes que debe presentar el área financiera oportunamente en el periodo evaluado.	El área de tesorería realizar periódicamente arqueos a las cajas de facturación y de caja Menor.
						3. Cumplir con la elaboración de los informes financieros y presentados oportunamente	4. De acuerdo a ejecución mensual, Confrontar recaudos y pagos programados		Los informes se presentan trimestralmente a través	

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
		NO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
									frente a recaudos y pagos realizados.	de la plataforma del Decreto 2193 de 2004.
							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	Esta actividad es realizada por el área de Tesorería.
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 fallas en el proceso de depuración que debe legalizarse a través del comité de gestión y Desempeño para sostenibilidad contable.	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 valores, que no representan derechos para la entidad, elaborando el respectivo cronograma para sus reuniones ordinarias y socializarlos.	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 sostenibilidad contable que se deben gestionar en el Comité de Gestión y Desempeño, para estudiar y recomendar las correspondientes depuraciones.	Comité de gestión y desempeño para saneamiento contable	Actas de saneamiento Contable	De acuerdo a Informe del área de cartera, en lo corrido del 2021, no se han realizado actas de saneamiento contable.
									Fichas Técnicas de saneamiento contable.	ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR.

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
		NO	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
GESTIÓN LOGÍSTICA Y FINANCIERA	Incumplimiento al 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.	7	Detrimiento patrimonial por pérdida de los derechos que tiene la entidad al 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.	POSIBLE	De acuerdo con la normatividad 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	Socializar e implementar 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	Procedimiento socializado e implementado Planillas de socialización.	Facturación, cartera y jurídica	Planillas de socialización.	Pendiente.
GESTIÓN LOGÍSTICA 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.	Informe en proceso de elaboración.
GESTIÓN LOGÍSTICA 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 arqueo periódico 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.	Se realizan arqueos de manera permanente.

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
		NO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
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.	RARA VEZ	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.	Almacén.	Inventario de bienes amparados.	ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
GESTION DE TALENTO HUMANO	Inadecuada infraestructura para el almacenamiento de la documentación.	11	Posibilidad de que la información de las historias laborales sufra daño, deterioro o pérdida.	POSIBLE	Establecer la necesidad de adecuación de la infraestructura de custodia de las historias laborales.	Establecer la necesidad de adecuación y su ejecución.	1 Adecuación de la infraestructura para la custodia de las historias laborales.	Área de mantenimiento	1. Infraestructura adecuada.	Se han realizado actividades de mantenimiento correctivo y preventivo, mediante la demolición de estuco y pintura interna y externa, retiro de escombros, se realizaron adecuaciones eléctricas con el fin de disminuir el consumo de energía eléctrica, en el lugar donde se encuentran ubicadas 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.			
	Desconocimiento de la normatividad vigente en materia de custodia de las historias laborales.				Precisar los lineamientos de administración y custodia	Precisar la normatividad vigente relacionada y socializar.				
GESTION DE	Inadecuada parametrización en	12	Falencias en el proceso de liquidación de nómina que	POSIBLE	1. Coordinar con el operador del Software para	Establecer el mecanismo para solventar en el software las	Generar el proceso que estandarice el proceso	Área de talento humano.	Proceso estandarizado.	Con respecto a este punto la opción existe y

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
		NO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
TALENTO HUMANO	DINAMICA GERENCIAL de las variables de liquidación.		generen pagos que no correspondan.		Parametrizar las variables de las liquidaciones. 2. Seguimiento de las liquidaciones.	desviaciones en las liquidaciones.	de las liquidaciones de nómina.	Área de Sistemas.		se planteó un cronograma de actividades el cual fue socializado en el comité comercial con el fin de realizar ajustes no solamente al proceso de liquidaciones si no a otras opciones de la parte financiera. Con respecto al seguimiento en el momento en que se parametrize la oficina de talento humano es quien lo debe realizar, con respecto a las desviaciones para controlar esto el software tiene unos conceptos de liquidación los cuales están creados de acuerdo a Los ítem que afecten cada prestación social a liquidar
GESTION DE LA INFORMACION	Ineficacia de los controles en los sistemas de información.	13	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	Pendiente Informe
	No dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS.				2. Generar informe mensual de PQRS, con respuesta extemporánea o no	2. Elaborar informes mensuales de PQRS no gestionadas oportunamente o no gestionadas,	2. Elaborar y presentar informes mensuales sobre la falta de gestión	2. Líder del proceso SIAU	2. Informes mensuales elaborados y	De acuerdo a informe presentado por la contratista líder de

		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
PROCESO	CAUSA	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	I SEGUIMIENTO A ARBIL DE 2021
		NO	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL					
					contestadas, indicando responsables	indicando responsables y enviarlo a la oficina de control interno disciplinario.	en las respuestas a las PQRS		enviados a control interno disciplinario	SIAU, se encontraron las siguientes PQRS: Facturación: 18, Ingeniería Apoyo Hospitalario: 3, Laboratorio 5, sistemas, 1, PYP: 2. Se recomienda evitar dar respuesta extemporánea, con el fin de evitar sanciones para la entidad.

## II COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

OBJETIVO (Que)	ESTRATEGIA (Como)	RESPONSABLE (Quien)	ACCIONES	ACTIVIDADES	I SEGUIMIENTO A ABRIL 21 DE 2021I
<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 IBAGUE E.S.E.</p>	<p>Realizar Audiencia Pública de rendición de Cuentas de la E.S.E.</p>	PLANEACION	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformar un grupo interno de apoyo que se encargue organizar internamente la Audiencia Pública de rendición de Cuentas.</li> <li>2. Definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía</li> </ol>	<p>Formular Plan de Acción de Rendición de Cuentas</p>	<p>Se documentó el plan de acción para la rendición de cuentas.</p>
		TECNICO OPERATIVO ESTADISTICA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar a la Plataforma de la SUPERSALUD fecha y hora de la Audiencia de Rendición de Cuentas.</li> </ol>	<p>Dejar evidencia del pantallazo</p>	<p>Se documentó la invitación para la rendición de cuentas de la vigencia 2020 y fue remitida al área de sistemas para su publicación en la página web de la entidad conforme a lo establecido en la Circular 8 de 2018 de la Supersalud</p>
		ATENCION AL USUARIO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración y envío de invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el formato de invitación.</li> <li>2. Informar a los Medios de Comunicación</li> <li>3. Hacer el oficio de convocatoria</li> <li>4. Realizar el formato de convocatoria</li> </ol>	<p>Se documentó la invitación para la rendición de cuentas de la vigencia 2020 y fue remitida al área de sistemas para su publicación en la página web de la entidad conforme a lo establecido en la Circular 8 de 2018 de la Supersalud</p>
		CONTROL INTERNO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación y Cierre de la audiencia.</li> <li>2. Formular las Conclusiones de la audiencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el formato de Evaluación para el día de la Audiencia</li> <li>2. Entregar el día de la Audiencia la evaluación y recepcionarla.</li> <li>3. Elaborar el Informe y conclusiones de cierre</li> </ol>	<p>Esta evaluación se realizara en el cierre de la Audiencia Pública.</p>
		(INGENIEROS DE SISTEMAS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar a la audiencia pública a través de la página web, prensa, carteleras.</li> <li>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.</li> <li>3. Cada dependencia o área de trabajo debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales.</li> <li>4. Elaborar un directorio en la web, con este registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Publicada en el link: <a href="http://ww.usiese.gov.co">ww.usiese.gov.co</a></p>

OBJETIVO (Que)	ESTRATEGIA (Como)	RESPONSABLE (Quien)	ACCIONES	ACTIVIDADES	I SEGUIMIENTO A ABRIL 21 DE 2021
		INGENIEROS DE SISTEMAS	Elaboración Informe en Power point, instalación, redes, etc. en la Audiencia		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		ATENCION AL UDUARIO	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.		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		ALMACEN Y APOYO MANTENIMIENTO	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 después de la audiencia pública.		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		SECRETARIA GENERAL	1. Impresión de invitaciones 2. Realizar listado de invitados.		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		MENSAJERIA	Entrega de invitaciones con libro de registro de entrega		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		SIAU EQUIPO DE APOYO HOSPITALARIO	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).		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		PARTICIPACIÓN CIUDADANA O QUIEN HACE SUS VECES(REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS) SIAU	Invitar a los usuarios, presidentes de Junta Acción Comunal, etc., autoridades, concejales, comunidad en general.		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		DELEGADO POR LA GERENCIA	Moderar la Audiencia Pública, quien debe controlar los tiempos y las intervenciones y presentar el orden del día		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		LÍDERES DE LOS PROCESOS	Elaboración Informe de Gestión por dependencia año 2020		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR
		ESTADÍSTICA, PLANEACIÓN, SISTEMAS, EQUIPO DE APOYO DE CALIDAD.	Consolidación del Resumen General Informe vigencia 2020		ACTIVIDAD PENDIENTE DE REALIZAR

### III. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

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	
								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
<b>SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES</b>									
<b>MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021</b>									
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 con el apoyo del área de sistemas. Los médicos puedan consultar desde el sistema los resultados lo que genera mayor capacidad resolutive en el momento de la consulta. Reducción de pasos para el ciudadano en el momento de la consulta. Con respecto a este punto se realizó la actualización la cual permite visualizar las imágenes a través de la aplicativa dinámica gerencial. Se realizó la implementación del módulo de imágenes diagnósticas y de laboratorio clínico, de tal forma que permite al profesional médico tener acceso directo, a través de la Historia Clínica o mediante el visor, de los respectivos reportes, de forma rápida y efectiva, dentro del transcurso de la atención, para mejorar la oportunidad y disminuir los tiempos de trámite al usuario. Para un cumplimiento del 100%									

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	
								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	
2	Instructivo de orientación para la prestación del servicio de imágenes diagnósticas entregadas a los usuarios en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.	Optimización del procedimiento	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, 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.	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.	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 y de odontología y enfermera jefe responsable del servicio de ecografías obstétricas.	01/02/2021	31/05/2021
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 de farmacia.	01/02/2021	31/12/2021

**SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES**

**MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021**

Instructivo de orientación para la prestación del servicio de imágenes diagnósticas entregadas a los usuarios en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. 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.  
Se elaboraron folletos de preparación previa de pacientes, para exámenes de radiología y ecografías, que define las condiciones que debe cumplir, para la ejecución de estos, que se entregan de acuerdo al procedimiento solicitado, previa explicación del mismo por parte del funcionario. Para un cumplimiento del 40%.

Pendiente Informe

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		SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
								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		<b>MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021</b>
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 SECOPI, para la publicación de los procesos de acuerdo con su modalidad.	Se implementará la utilización de la plataforma transaccional del SECOPI, 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	La líder del área de Contratación adjuntó soportes de envío a la plataforma SECOPI
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	Pendiente Informe
6		Normativa, estandarización y optimización del trámite.	La actualización y ajuste de los diferentes módulos que permitan la información para generar los datos necesarios que	Los módulos del sistema no se encontraban ajustados en algunas áreas a	Utilizar la suscripción del contrato para implementar la gestión de la	La efectividad en el desarrollo de los procesos del sistema de la entidad, le permitirá disponer de	Gerencia y área de sistemas	01/02/2021	31/12/2021	Pendiente Informe

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		
								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		
			requieren las áreas a través de las interfaces.	las necesidades institucionales ni tampoco habían algunas interfaces para facilitar la información con oportunidad para obtener a tiempo la información para la presentación de informes y apoyar la funcionalidad de las diferentes áreas operativas y administrativas	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.	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.				
7.	Implementación la de herramienta ORFEO	Gestión documental en lo pertinente a la correspondencia y la 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	Esta herramienta (ORFEO) se encuentra implementada en la entidad. La Líder del área de Gestión Documental, presentó informe de la implementación de ORFEO en la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

**SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES**

**MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2021**

#### IV. COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO

COMPONENTES PLAN DE ACCION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2021					
LÍNEA DE ACCIÓN- Res. 2063/2017	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2021
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	Se contrató un profesional para llevar a cabo dicha actividad.
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.	Talento Humano	Enero 1 a Diciembre 31 de 2021	La entidad aprobó un Plan de capacitación
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	Enero 1 a Diciembre 31 de 2021	En reunión se realizó el Cronograma de las Capacitaciones programadas con la Alianza de usuarios y Copaco  En el mes de Marzo e realizo la primera capacitación relacionada con Humanización.

**COMPONENTES PLAN DE ACCION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2021**

LÍNEA DE ACCIÓN- Res. 2063/2017	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	I SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2021
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.	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.	Creación y ejecución de la estrategia	Atención al Usuario y Sistemas	Enero 1 a Diciembre 31 de 2021	Se publicó en la página WEB de la USI, el Manual de Atención al Usuario, en las dos pantallas de la Unidad Intermedia del Sur y la de San Francisco los Derechos y Deberes de la USI.  Permanentemente se actualiza la Página Web de la USI ESE, Pantallas digitales con información para el usuario, se realiza monitoreo permanente para mantener las redes sociales funcionadas, igual que la información de la plataforma Orfeo.
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	Enero 1 a Diciembre 31 de 2021	A la fecha se está dando cumplimiento al cronograma de actividades establecido con la Alianza de usuarios y el Copaco.
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.				Enero 1 a Diciembre 31 de 2021	
<b>Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria</b>	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	Enero 1 a Diciembre 31 de 2021	A la fecha se está dando cumplimiento al cronograma de actividades establecido con la Alianza de usuarios y el Copaco

Seguimiento realizado por:



**OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR**  
Asesor de Control Interno