

FORMATO No 4							
PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS							
INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:			ESE CARMEN EMILIA OSPINA				
REPRESENTANTE LEGAL:			GLADYS DURAN BORRERO				
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:			PLAN DE ACCION 2012				
PERIODO INFORMADO							
AÑO			2012				
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
1	PROMOCION Y PREVENCION	Diseñar e implementar estrategias que permitan ampliar coberturas en los programas de promoción y prevención	Rediseño de una estrategia de salud extramural	Se rediseño la estrategia de salud Estramural	100%	100%	
2			Rediseño de un programa de demanda inducida en lo atinente al prestador	Se rediseño el programa de demanda inducida	100%	100%	
3	TECNICO CIENTIFICA	Definir el modelo de atención en salud, basado en atención primaria	Definir un modelo de atención	Se definió el documento que define el modelo de atención	100%	100%	
4	CALIDAD, PLANEACIÓN	Monitorear y controlar los indicadores de prestación de servicios	Redefinición de un tablero de indicadores	En conjunto con la oficina de Planeación y Calidad , se redefinió el nuevo tablero de indcadores	100%	100%	
5			Seguimiento al 100% de indicadores de los calidad del servicio	La oficina de calidad en forma permanente realiza seguimiento de los indicadores	100%	100%	
6			Reporte del 100% indicadores establecidos por la norma	Los diferentes indicadores fueron reportados de conformidad con los reglamentos establecidos	100%	100%	
7	CALIDAD, TENCNICO CIENTIFICA	Fortalecer los comités institucionales de obligatorio cumplimiento	Revisión y ajuste al 100% de comités actuales asistenciales	Se revisaron los direntes comités y se ajustaron los comites de historias c línicas con Resolucion 127 de 2.012 y el de calidad con Resolucion 164 de 2.012	100%	100%	

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:				ESE CARMEN EMILIA OSPINA			
REPRESENTANTE LEGAL:				GLADYS DURAN BORRERO			
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:				PLAN DE ACCION 2012			
PERIODO INFORMADO							
AÑO				2012			
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
8			Operativizar y evaluar como mínimo el 95% de los comités asistenciales	Se realizaron los difertentes comites de acuerdo con la periodicidad establecida en cada comité	100%	100%	
9	ALMACEN	Garantizar el suministro de insumos a los diferentes servicios	Elaboración anual de un plan de compras	Se elaboró y ejecutó el plan de compras	100%	100%	
10			Mantener como mínimo el 95% de Oportunidad en la entrega de insumos a los diferentes servicios	La entrega de inusmos a los diferentes servicios se ha llivado a cabo dentro de los términos previsos. Se formularon 3841 pedidos y se entregaron 3952, superando la meta fijada	100%	100%	
11	MANTENIMIENTO	Optimizar el plan de mantenimiento hospitalario.	Elaboración de un plan anual de mantenimiento hospitalario	mantimiento hospitalario de conformidad con lo establecido por la Supersalud	100%	100%	
12			Ejecutar como mínimo el 95% del plan anual de mantenimiento hospitalario	Se ejecutó el 97% del plan de mantenimiento prouesto. Se establecieron realizar 33 actividades y se realizaon 32	100%	100%	
14			Definir e implementar una estrategia para la asignación de citas	Se diseño e implelemtó una nueva estrategia de asignacón de citas, aboliendo el CALL CENTRER	100%	100%	

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:				ESE CARMEN EMILIA OSPINA			
REPRESENTANTE LEGAL:				GLADYS DURAN BORRERO			
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:				PLAN DE ACCION 2012			
PERIODO INFORMADO							
AÑO				2012			
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
15	ATENCION AL USUARIO	Mejorarlos niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios	Operativizar como mínimo el 95% del centro de atención al ciudadano	Se establecieron actividades en 5 ejes a saber: Linea de frente, Monitoreo de Servicios, Mejoramiento a los accesos de servicios, Fortalecimiento de la participacion comunitaria y la estructura y montaje del programa de atención humanizada del servicio, donde en cada una se definieron diferentes activiades, las cuales se cumplieron en un 96%, dondo cumplimiento a los prouesto en el indicador.	100%	100%	
16			Mantener la satisfacción del usuario por encima del 95%	De conformidad con la certificacion de calidad la satisfaccion global se ubicó en el 95.5%	100%	100%	
17	FINANCIERA	Lograr la Eficiencia en el gasto	Ejercer un control de costos y gastos que genere rentabilidad financiera mínimo del 5%	De conformidad con lo certificado por el contador la utilidad operacional se ubicó en el 5%, con unas ventas de \$22.568 millones y utilidad operacional de \$1.111 millones	100%	100%	

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:			ESE CARMEN EMILIA OSPINA				
REPRESENTANTE LEGAL:			GLADYS DURAN BORRERO				
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:			PLAN DE ACCION 2012				
PERIODO INFORMADO							
AÑO			2012				
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
18	TECNICO CIENTIFICA	Alcanzar un estándar optimo de utilización del recurso humano contratado	Lograr eficacia minimo del 90% en la utilización del recurso humano en el tiempo contratado	El rendimiento en consulta externa fue del 2.8 consultas hora con un estandar de 3; en odontologia fue del 2.5 consulta hora con estandar de 3. En laboratorio el rendimiento fue de 22.5 exámenes por hora con estandar de 18 exámenes por hora, lo que nos arroja un promedio de utilizacion del personal del 96%	100%	100%	
19	COSTOS	Implementar contabilidad de costos por proceso y unidad producida	Obtención de costos unitarios en el 20% de las unidades funcionales	Se logro el cumplimiento del 42% de las actividades costeadas. De 309 actividades se costearon 135 actividades	100%	100%	Se modificó el indicador de medición y se toma por numero actividades quedando así el indicador: (Numero de activiades costeadas/total actividades) *100
20			Elaborar UN P y G anuales por unidades funcionales	Se elaboró dos PG por unidades funcionales	100%	100%	
21	FACTURACION	Optimizar el proceso de facturación	Actualizar un proceso de facturación	Se actualizó el documento del proceso de facturacion y se definieron 14 procedimientos	100%	100%	
22			Garantizar el registro del 100% actividades en el proceso de facturación	Según certificacion del Coordinador de facturación, se efectuó revisión y registro del 100% de las actividades realizadas	100%	100%	
23	FINANCIERA	Mejorar la Rentabilidad financiera	Obtener como mínimo el 2.6% de rentabilidad económica de los recursos disponibles, mediante inversiones financieras	De conformidad con el certificado del Contador se obtuvo una rentabilidad del 2.7%, con unos rendimientos de \$138 millones frente a unos niveles de exdentes de \$5.5105 millones	100%	100%	

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:		ESE CARMEN EMILIA OSPINA					
REPRESENTANTE LEGAL:		GLADYS DURAN BORRERO					
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCION 2012					
PERIODO INFORMADO							
AÑO			2012				
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
24	CONTRATACION	Mejorar el proceso de contratación	Adecuar un manual de contratación de la ESE	Con Acuerdo 25 del 2012 de Junta Directiva y con Resolucion 01 de 2.013 se adecuó el Manual de contratacion	100%	100%	
25	CARTERA	Minimizar la cartera morosa	Efectuar como mínimo el 95% de las conciliaciones programadas con EPS-S	Se realizaron 52 conciliaciones de 54 programadas, alcanzando un cumplimiento del 96%	100%	100%	
26			Mantener el porcentaje de glosas de cartera por debajo del 2%	El valor total de facturacion fue de \$22.201.827.067, de los cuales se aceptaron glosas por valor de \$127.971.264, que representa un 0.58%	100%	100%	
27			Mantener meta de recaudo de cartera máximo a 90 días	La oportunidad en cobro cartera su ubicó en 92.5 días en promedio	100%	100%	
28			Ejecutar la liquidación de contratos de prestación de servicios de salud suscritos con las diferentes Entidades responsables del pago de servicios (EPS), mínimo al 70%	Se ejecutaron 27 contratos con las EPS y se liquidaron 20 contratos, logrando una meta del 74.1%	100%	100%	
29	FINANCIERA	Seguimiento permanente al presupuesto y situación financiera que involucre el gasto, la producción y cartera, con el fin de realizar las intervenciones en forma oportuna	Revisión y evaluación mensual al 100% de las actividades de presupuesto de ingresos y gastos obligados; al proceso de cartera(Glosas, conciliaciones pagos) y a la situación financiera	En forma mensual se realizaron comites financieros donde se efectuaban evaluacion del presupuesto, cartera y el tema financiero, pero no se levantaron las actas respectivas	100%	100%	
30			Elaboración de dos planes de capacitación, bienestar social e incentivos en forma anual	La empresa elaboró los planes de capacitación, bienestar social e incnetivos conforme a la normatividad vigente.	100%	100%	

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:				ESE CARMEN EMILIA OSPINA			
REPRESENTANTE LEGAL:				GLADYS DURAN BORRERO			
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:				PLAN DE ACCION 2012			
PERIODO INFORMADO							
AÑO				2012			
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
31	TALENTO HUMANO	Mejorar los procesos de Administración y desarrollo del talento humano	Ejecución como mínimo del 95% de los planes de capacitación, bienestar social e incentivos	El plan de capacitaciones en cuanto a las actividades de capacitación programadas se ejecutó en el 62%, donde se programaron 77 capacitaciones y se realizaon 44	100%	65%	Se modifica el indicador de medición en cuanto a la medición de actividades realizadas/actividades programadas *100
				Las actividadesd de bienestar social e incetivos se logro una meta del 93%, donde se cumplieron 13 actividades de las 14 programadas	100%	93%	
32			Conformación e implementación de un grupo de control interno disciplinario	Mediante Resolucion No. 168 del 16 bde Agosto de 2.012, Se conformó el comité de control disciplinario	100%	100%	
33			Efectuar el 70% de saneamiento de aportes con los fondos de pensiones, salud, ARP y cesantías	Se logro una meta del 55%, alcanzando el saneamiento en 11 fondos de 20 que se requieren el saneamiento	100%	78%	
34	JURIDICA	Garantizar la Defensa Judicial oportuna	Creación de una área jurídica	Se definió el area jurídica conformada por un Abogado Coordinador t res abogasos: Para procesos, para contratación y para telanto humano	100%	100%	
35			Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a tutelas	Se presentaron 11 tutelas, las cuales se contestaron el 100% y todas fallaron a favor.	100%	100%	
36			Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a derechos de petición	Se recibieron y contestaron 109 derechos de peticion	100%	100%	
37			Mantener la Oportunidad en un 100% de respuesta a procesos jurídicos	Se recibieron y constestaron 9 demanadas	100%	100%	

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA							
ENTIDAD:			ESE CARMEN EMILIA OSPINA				
REPRESENTANTE LEGAL:			GLADYS DURAN BORRERO				
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:			PLAN DE ACCION 2012				
PERIODO INFORMADO							
AÑO			2012				
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
		ACCIONES	METAS		PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
38	CALIDAD	Cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad SOGC	Revisión, ajuste y cierre de un PAMEC	Se efectuó revisión, ajuste y cierre del PAMEC mediante acta No. 03 de Diciembre de 2.012	100%	100%	
39			Realizar una Autoevaluación de Acreditación	Se realizó el proceso de autorevaluacion en acreditación	100%	100%	

3836%

98.35897436

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACION

NOMBRE: JUAN DE J LAGUNA CAMACHO
 TELEFONO: 8672734
 EMAIL: planeacion.juan@esecarmenemiliaospina.gov.co

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE: GLADYS DURAN BORRERO
 TELEFONO: 8672734
 EMAIL: gerencia.gladys@esecarmenemiliaospina.gov.co