DATOS GENERALES

ASUNTO	**Reunión mensual Alianza De Usuarios**	**No. ACTA: 09**	
FECHA	**20 de Septiembre de 2021**	**HORA INICIO**	02: 20 PM
RESPONSABLE	**Leidy Catalina Gómez Calderón**	**HORA Final**	03: 32 PM

OBJETIVO

Se realiza reunión mensual con la Alianza de Usuarios con el fin de comunicar y socializar el informe mensual de las actividades diarias que realiza la oficina de Atención al Usuario de la ESE CEO.

Realizar trabajo en equipo con la Alianza de Usuarios para encontrar estrategias que ayuden a mejorar la atención en los servicios y a cada uno de los usuarios.

Conocer el trabajo comunitario y plan de acción que realiza la Alianza de Usuarios.

Capacitar a los representantes de la Alianza de Usuarios en temas relevantes del sector salud para que sean multiplicadores de la información a las comunidades.

TEMAS

1. Saludo
2. Oración
3. Verificación de Quorum.
4. Aprobación del orden del día.

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

222

5. Lectura y aprobación del acta anterior

6. Informe oficina de Atención al Usuario mes de Agosto 2021

- Satisfacción Usuarios
- PQR
- Informe de aplicación de encuestas

7. Capacitación de ley anti tramite y Anticorrupción

8. Proposiciones y Varios

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA			CUMPLE		OBSERVACIONES
		D	M	A	SI	NO	

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte Calle 34 No. 8-30 Las Granjas Teléfono: 8631818 Ext. 6025
Zona Oriente Calle 21 No. 55-98 Las Palmas Teléfono: 8631818 Ext. 6308
Hospital Canaima Carrera 22 No. 26-19 Teléfono: 8631818 Ext. 6587
Zona Sur Calle 2C No. 28-113 Los Parques Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

INICIO DE LA REUNION:

1. Saludo de bienvenida por parte de la líder área de SIAU Leidy Catalina Gómez Calderón.

2. Oración Realizada por la Señora Doris Perdomo

3. Se realiza llamado a Quorum: *Emilia Ramírez- presidenta de la Alianza de usuarios, Daniel Gómez miembro de la Alianza de usuarios Hernando Quintero Rivera Secretario de la Alianza de Usuarios, Doris Perdomo miembro de la Alianza de Usuarios, Leidy Catalina Gómez Calderón - líder Área SIAU.*

4. Se pone a consideración el orden del día, el cual es aprobado por los asistentes.

5. Lectura y aprobación del acta anterior

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU, *a sus correos se envió el acta del mes de Agosto para que ustedes realizaran la respectiva corrección, el acta es aprobada por los asistentes.*

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6305

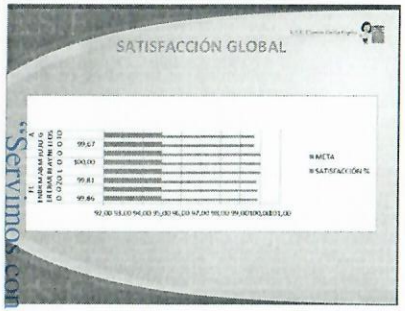
Zona Oriente
Calle 55 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Campoma
Carrera 22 No. 6-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

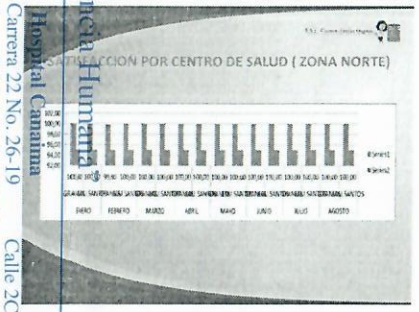
Sistema de Información y Atención al Usuario 6628 - Línea gratuita 018000948787

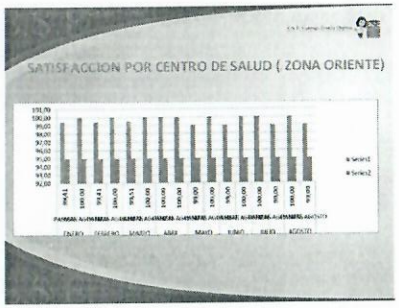
6. *Informe de la Oficina de Atención al Usuario mes de Agosto 2021.*



SASTIFACCION GLOBAL POR ZONAS

ZONAS	SATISFACCIÓN GLOBAL
SUR	100,00%
NORTE	100,00%
ORIENTE	99,00%
TOTAL	99,67%





E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

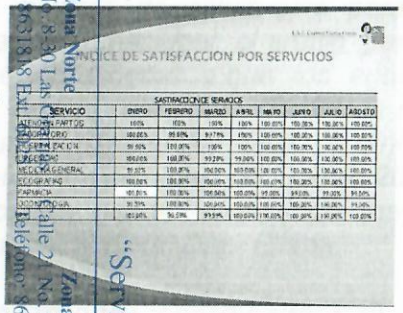
Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canalma
Carrera 22 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

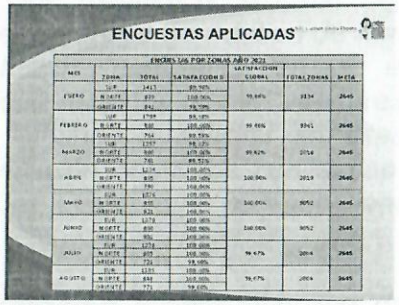
"Servimos con Excelencia Humana"
Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781



INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS

SASTIFACCION DE SERVICIOS

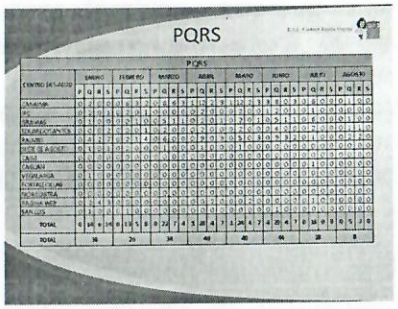
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
CONSULTA PARTOS	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
HOSPITALARIO	100.00%	99.69%	99.77%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CIRUGIA GENERAL	99.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CRECIMIENTO	100.00%	100.00%	99.29%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
MEDICINA GENERAL	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ODONTOLOGIA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
FARMACIA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%
LABORATORIA	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
TOTAL	99.00%	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%



ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTAS POR ZONAS AÑO 2021

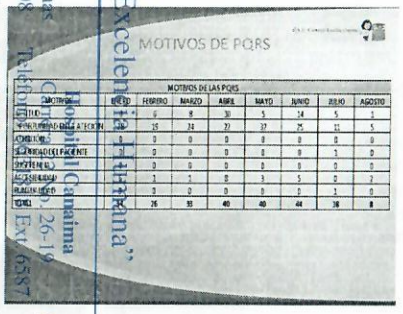
MES	ZONA	TOTAL SATISFACCION	SATISFACCION GLOBAL	TOTAL ZONAS	META
ENERO	SUR	1413	99.58%	99.44%	3134	2645
	N-NORTE	859	100.00%			
	ORIENTE	842	99.29%			
FEBRERO	SUR	1799	99.28%	99.46%	3941	2645
	N-NORTE	930	100.00%			
	ORIENTE	764	99.74%			
MARZO	SUR	1357	99.12%	99.62%	2914	2645
	N-NORTE	940	100.00%			
	ORIENTE	745	99.73%			
ABRIL	SUR	1214	100.00%	100.00%	2619	2645
	N-NORTE	805	100.00%			
	ORIENTE	790	100.00%			
MAYO	SUR	1474	100.00%	100.00%	3052	2645
	N-NORTE	805	100.00%			
	ORIENTE	823	100.00%			
JUNIO	SUR	1474	100.00%	100.00%	3052	2645
	N-NORTE	805	100.00%			
	ORIENTE	823	100.00%			
JULIO	SUR	1474	100.00%	99.67%	3054	2645
	N-NORTE	805	100.00%			
	ORIENTE	775	99.48%			
AGOSTO	SUR	1331	100.00%	99.67%	3054	2645
	N-NORTE	848	100.00%			
	ORIENTE	775	99.48%			



PQRS

PQRS

CENTRO DE SALUD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S
CANAIMA	0	2	0	0	0	1	0	3	2	0	1	4	3	3	1	2	2	9	1	5	2	3	1	8	2	0	1	0	0	1	0	0
IPC	0	1	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	1	1	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
URBANAS	0	5	1	0	0	0	1	0	0	5	1	1	0	0	2	0	1	0	2	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0
SOLIDARIDAD PTA	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RAIMI	0	2	1	7	2	1	1	2	6	1	0	0	0	0	0	0	3	5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0
SITIO DE ANGEL	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZAIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALLAO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NORALLI CLUB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NORUMITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PAGINA WEB	0	3	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN LUIS	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	18	6	14	3	6	3	6	11	1	3	5	6	3	3	3	8	16	4	6	9	5	1	9	5	1	1	0	2	3	0	0
TOTAL	38				26				26				18				34				40				16				8			



MOTIVOS DE PQRS

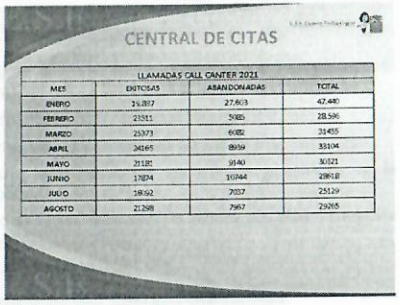
MOTIVOS DE LAS PQRS

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
ATENCION	6	8	16	5	14	5	1	
INCONFORMIDAD ATENCION	15	14	22	17	25	12	5	
COMERCIAL	0	0	0	0	0	0	0	
CALIDAD DEL PACIENTE	0	0	0	0	0	1	0	
SISTEMA	0	0	0	0	0	0	0	
ACCESIBILIDAD	1	1	0	1	1	0	1	
FACTURACION	0	0	0	0	0	1	0	
TOTAL	26	33	40	40	44	38	8	

FELICITACIONES

MANIFESTACION DE FELICITACIONES

CENTRO DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
CANAIMA	16	27	47	42	30	53	11	1
IPC	1	0	0	0	0	4	0	0
URBANAS	2	0	3	17	4	3	1	0
SOLIDARIDAD SANTOS	0	0	0	0	3	1	1	0
RAIMI	5	1	7	3	2	0	0	0
SITIO DE ANGEL	0	0	2	0	0	0	1	1
FORTALECILIAS	3	0	0	0	3	0	0	0
CALLAO	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
ZAIN	1	4	0	0	0	0	0	0
SAN LUIS	0	0	0	0	0	0	0	0
PAGINA WEB	0	0	0	0	0	0	1	0
NORSORTELA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	25	31	59	77	47	61	35	2



CENTRAL DE CITAS

LLAMADAS CALL CANTER 2021

MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL
ENERO	31807	27603	47,480
FEBRERO	23551	5085	28,596
MARZO	25373	6082	31455
ABRIL	34165	8939	33104
MAYO	29185	9140	30321
JUNIO	17874	10744	28618
JULIO	18962	7037	25129
AGOSTO	21298	7967	29265

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

"Servimos con Excelencia y Humanismo"

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Ceibas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Zona Oriente
Calle 2 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Zona Centro
Carrera 10 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

226

METODOLOGIA

- Se construye dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 124 de 2016, con la elaboración anual de la estrategia "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", basados en la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.
- Publicación en el botón de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" del portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA.
- Construcción de manera concertada y con equipo de trabajo con un responsable o líder por cada componente.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad.

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – Coordinador de Planeación - Líderes de áreas.
- Racionalización de Trámites Coordinador de planeación – TIC.
- Rendición de Cuentas Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación, Control Interno.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Coordinador SIAU y Coordinadores procesos.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información – Coordinador Planeación y áreas responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones) y control Interno.
- Estrategia de Participación Ciudadana – Coordinador SIAU.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad.

Monitoreo: Oficina de Planeación, Líderes de los componentes y Jefes de áreas quienes deberán monitorear permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción.

Seguimiento: La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente Plan. Los cortes de seguimiento serán: 10 de Mayo, 10 de Septiembre y 30 de diciembre de 2021.

- Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en el portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad.

COMPONENTES

- Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales – Estrategia de Participación Ciudadana

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad.

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

Zona Norte Calle 34 No. 8-3 Las Granjas Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente Calle 21 No. 55-98 Las Palmas Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima Carrera 22 No. 26-19 Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur Calle 2C No. 28-113 Los Parques Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

«Servimos con Excelencia y Calidez Humana»

- **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Los riesgos fueron identificados a partir de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo De la ESE Carmen Emilia Ospina.

. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.** Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, simplificando, optimizando y automatizando algunos trámites existentes.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

- **RENDICIÓN DE CUENTAS.** Este componente busca afianzar la relación ESE CEO – Ciudadano mediante un proceso continuo y bidireccional para generar espacios de diálogo, en donde el ciudadano conozca el desarrollo de las acciones de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y explique el manejo de su actuar y de su gestión.
- **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Para tal fin y con el objeto de medir, qué tanto impacto ha tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

- **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.** Este componente enmarca las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

- **INICIATIVAS ADICIONALES:** Código de ética y buen gobierno y Capacitaciones; Estos buscan fomentar y fortalecer la cultura de la transparencia al interior de la entidad.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LEY ANTITRAMITES

- **DECRETO 19 DE 2012**

- **"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."**
- Busca que las instituciones sean Eficientes, Transparentes y Cercanas al ciudadano.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Cañaima
Carrera 1 No. 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

«Avanzamos con Excelencia Humana»

229

COMPONENTES

- **PRINCIPIOS Y NORMAS GENERALES APLICABLES A LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:** Los trámites y procedimientos tienen como finalidad garantizar la efectividad de los derechos de las personas ante las entidades e instituciones.
- El presente decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

- ***Ámbito de aplicación.*** El presente decreto se aplicará a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo.
- ***Moralidad.*** La actuación administrativa debe ceñirse a la ética y cumplirse absoluta transparencia en busca de un interés común. Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- **Celeridad en las actuaciones administrativas:** En lo posible se debe suprimir tramites innecesarios, incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.
-

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

- **Economía en las actuaciones administrativas:** Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible, con la menor cantidad de gastos, exigir solo las copia y documentos estrictamente necesarios, es decir actuar con austeridad y eficiencia optimizando tiempo y recursos.
- **Simplicidad de los trámites.** Los trámites establecidos deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

- ***Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.*** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- **Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.** Se deben establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-68 Las Granjas
Teléfono: 8631818 Ext. 6025

Zona Oriente
Calle 21 No. 55-98 Las Palmas
Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Campoalegre
Carrera 26-19
Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur
Calle 2C No. 28-113 Los Parques
Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813.005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

230

ASISTENTES

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Emilia Ramírez	*Presidente de la Alianza de usuarios*	
Hernando Rivera Quintero	*Secretario de la Alianza De Usuarios*	
Doris Perdomo	*Miembro de la Alianza de Usuarios*	
Daniel Gómez	*Miembro de la Alianza de Usuarios*	
Leidy Catalina Gómez Calderón	*Líder Área SIAU*	

E.S.E Carmen Emilia Ospina
NIT. 813005.265-7
www.esecarmenemiliaospina.gov.co