ESE CENTRO DERMATOLOGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO AGOSTO 30 DE 2015

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Los riesgos de la entidad se actualizaron en el primer trimestre, esta actividad se realizó trabajando con los dueños de los procesos, para su actualización se tomó como línea base el modelo presentado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se socializo y se dio a conocer a aquellos funcionarios que estaban interesados en actualizar sus riesgos.

Trimestralmente se ha cumplido con el análisis de los riesgos por parte de los dueños de los procesos, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento al cumplimiento de dichas tareas y presenta informe a la Dirección General.

Los mapas de riesgos incluyen los de anticorrupción sin embargo estos no han sido actualizados.

La Oficina de Control Interno con corte a 31 de marzo del presente año, elaboró y presentó el informe "Diagnóstico de la Gestión de Riesgos en el DAFP", tomando como base la metodología propuesta en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento. Actividad cumplida

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La entidad para la vigencia cuenta con seis (6) estrategias antitrámites las cuales se resumen a continuación con los diferentes avances a los mismos:

Solicitar cita médica dermatológica: Se realiza por iniciativa de la institución, el tipo de racionalización es la reducción de actividades en los procedimientos internos a través de la ampliación del módulo web de solicitud de citas médicas, al corte 30 de agosto de 2015 según informa el ingeniero de sistemas el modulo ya se encuentra listo, sin embargo se encuentra pendiente la revisión de la subdirección técnico científica , toda vez que esta debe ultimar detalles en la parametrización del módulo

de acuerdo a los médicos que van a ser agendados. La Oficina de control interno solicito se tomaran medidas al respecto para dar mayor accesibilidad a los servicios a los diferentes usuarios para lo cual se programó reunión entre las partes involucradas para el próximo 26 de agosto del presente.

Oportunidad de Cita: estrategia administrativa para reducir el tiempo de duración del trámite OPA para dar mayor disponibilidad de citas, para el primer trimestre la oportunidad de citas se encuentra en 6.4 días al corte julio 30/2015 se encuentra en 7.4 días, informa el subdirector técnico científico (e) sobre la contratación de dos dermatólogos más que contribuirá a la reducción de tiempos y a mejorar el servicios al usuario.

Tiempo de cajas: Tipo de acción administrativa que busca mejorar los tiempos de espera en las cajas a través de la contratación de un nuevo asociado de valor para esta área, la verificación de los indicadores refleja que los tiempos de espera se encuentra dentro de las metas planteadas.

Tiempo de espera en la farmacia: Tipo de acción administrativa, sensibilizando al usuario en la utilización del Digiturno, situación que se está realizando sin embargo, la evaluación realizada por la oficina de control interno detecto que se han presentado tiempos de espera más largos de lo proyectado por problemas de incapacidades.

Priorización del Digiturno: Tipo de acción tecnológica que busca reducir y agilizar los procesos de atención al usuario al momento de acceder a un servicio, dando priorización a la población gestante, tercera edad discapacitados y menos de un año. Los tiempos programados para atender a los pacientes se encuentran en los 10 minutos aproximadamente y los indicadores reflejan que están en los 7 minutos, sin embargo pruebas aleatorias dejaron en evidencia que las fichas de priorización no son las primeras que son llamadas pro las cajas fichas P315- C182.

Domicilio de farmacia: con esta estrategia se busca dar facilidad de acceso a medicamentos y disminución de tiempo y costos al usuario, actualmente se cuenta con 1 y ½ motorizado que se canalizan a través de llamadas del Call center, la entrega de los productos se realizaron al día siguiente de recibida por parte del usuario.

RENDICION PÚBLICA DE CUENTAS:

La oficina de control interno ha recomendado acciones que le permita a la Institución tomar todas las alternativas posibles para mantener informada a la comunidad, grupos

de interés, usuarios en general, por lo que invito a trabajar en estas alternativas con el apoyo dela función pública.

No obstante no se puede desconocer las acciones realizadas para informar al usuario en general, como son la página web, periodico Mi Lleras, Tegumentun, carteleras informativas, correo interno, los informes a los entes de control y vigilancia se presentan dentro de los tiempos establecidos.

La publicación de los contratos se encuentra en la página web del Centro Dermatológico.

ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO.

Se han realizado acciones de mejoramiento en las instalaciones físicas, techos de los consultorios, en el cuidado del medio ambiente instalo jardines verticales, se sustituyeron las lámparas fluorescentes por tecnología LED mantenimiento, se hizo cambio de las cisternas para disminuir los consumos de agua.

Actualmente se cuenta con diferentes herramientas que permiten disminuir los trámites para la solicitud de citas médicas como son: Call Center el cual se realiza mediante llamada telefónica y se realiza la cita respectiva utilizando medios de pago como transacción en línea, atención al usuario a través del SIAU donde se realiza la gestión de asignación de citas con personal capacitado para tal fin y pago de las citas a través de herramientas como son PSE que le permite la no realización de filas, igualmente se ofrece la línea telefónica institucional que le permite al usuario comunicarse con el médico, pagina web que le permite informarse a través de su consulta vía internet.

ADMINISTRACION DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Mensualmente se reúne el Comité de Información y Atención al Usuario, todo esto con el fin de construir cultura de servicio público, involucrar a los Usuarios del centro en la búsqueda de soluciones para optimizar la prestación de los servicios, trabajar para mejorar los servicios.

La Oficina de SIAU se encarga de registrar en la base de datos las sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, hace seguimiento y presenta al Comité

SIAU mensualmente, cualquier petición, queja y reclamo que se presente no se cierra hasta obtener la satisfacción plena del usuario.

RECOMENDACIONES GENERALES

Atender y dar cumplimiento cabal a los lineamientos establecidos del orden nacional, armonizando las estrategias métodos, procesos, procedimientos y términos que permitan acercar efectivamente el ciudadano y/o usuario al estado conforme a los mecanismos de divulgación, socialización, participación y transparencia de la gestión y los procesos establecidos según el espíritu de la norma superior en sus Artículo 209 y 269 desarrollados en las Leyes 87 de 1993, 1474 de 2011, 1712 de 2014, sus Decretos reglamentarios y demás preceptos que las complementan y las hacen concordantes.

Para la presente vigencia se requiere actualizar los riesgos de anticorrupción creando acciones para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectiva del control de la gestión pública.

La gestión de antitrámites del módulo de citas por la web para citas que no son de primera vez, no presenta significativos avances, lo que requiere más compromiso por parte de los responsables de su implementación, toda vez que estos impactaran directamente en el usuario y ciudadanía en general.

Mantener la cultura del autocontrol y el control Jerárquico en el Centro Dermatológico Federico lleras Acosta, que permita interiorizar en todos y cada uno de los Asociados de Valor según sus responsabilidades y compromisos institucionales el verdadero sentido y alto valor del servicio público, la transparencia y la capacidad de interacción con el ciudadano y la sociedad civil para dar a conocer los fines del estado y el cumplimiento de los mismos desde nuestra organización.

MELQUISEDEC VARGAS CARDOSO
Jefe de control interno