



ESE HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

Año: 2013



Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
	Construcción del plan anticorrupción y publicación en web	26/04/2013	La entidad ha cumplido conforme a la norma en la elaboración y visibilización del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"			Comité de gerencia	
	Tomar medidas de austeridad en el gasto.	30/08/2013	% de Ejecución de Gastos para el primer semestre del año: 26,32%	% de Ejecución de Gastos a noviembre 2013 es de 53,09%	Subgerente administrativo y financiero	% de ejecución está por debajo de lo esperado (91,67) lo cual puede atribuirse a que en el proyecto de saneamiento del pasivo pensional el avance no solo depende de la gestión que realice la ESE sino también de la influencia de actores externos. Como herramienta de control se tiene la política de austeridad en el gasto y los informes trimestrales de Control Interno.	
	Trazar convenios interadministrativos y alianzas estratégicas con otras entidades.		(5) Cinco convenios interadministrativos. % participación por cliente (DSSA) del total facturado para el primer semestre 2013: 11,90% % participación por cliente (Otros) del total facturado para el primer semestre 2013: 88,10%	(6) Seis contratos interadministrativos. % participación por cliente (DSSA) del total facturado para el 3º trimestre 2013: 13,6% % participación por cliente (Otros) del total facturado para el primer semestre 2013: 90%	Gerente	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO SALUD MENTAL -DSSA por \$702,209,200 CONTRATO INTERADMINISTRATIVO CONVENIO BUEN VIVIR por \$3,229,651,162 CONTRATO INTERADMINISTRATIVO CONVENIO DCHOS HNOS Y ATENCIÓN VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO por \$3,135,752,263 CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ATENCIÓN MULTIMODAL 2013 por \$4,646,470,434, CONTRATO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDELLÍN por \$2,143.313,000 CONTRATO MINISTERIO PROTECCIÓN SOCIAL: 250,000,000	
	Fortalecer la participación social que apunte a una concientización colectiva		En este periodo no se tiene Liga de usuarios conformada y funcional.	Se conformó asociación de usuarios activando su participación en la ESE	Comité anti trámites		
	Elaborar, aprobar y socializar planes de capacitación, bienestar, incentivos y salud ocupacional.		Plan de capacitación % de ejecución del 53% Plan de bienestar e incentivos % de cumplimiento 48% Plan de salud ocupacional % de cumplimiento del 50%	Plan de capacitación % de ejecución del 79% a septiembre 30. Plan de bienestar % de cumplimiento 81% a septiembre 30 Plan de incentivos % de cumplimiento 83% a septiembre 30 Plan de salud ocupacional % de cumplimiento de 70% a septiembre 30	Gestión Humana	Se estructuró, divulgó y ejecutó planes de capacitación, bienestar, incentivos y salud ocupacional para el desarrollo integral del empleado y su familia. Estos son ejecución a septiembre de 2013.	
	Identificar y aplicar los mecanismos de control existentes en la ESE por procesos.		Puntos de control establecidos en los procedimientos.	Puntos de control establecidos en los procedimientos del SIGC que esta en red.	Líderes de cada proceso y Gestión calidad	Cada proceso tiene identificado los puntos de control mediante la caracterización de los riesgos por procedimiento.	
	Empoderamiento de los valores institucionales		No se ha dado cumplimiento de despliegue del código de ética y buen gobierno en programa de inducción y re inducción. % Cumplimiento del POA de cultura homo: 80%	Se ha dado cumplimiento de despliegue del código de ética y buen gobierno en programa de re inducción. % Cumplimiento del POA de cultura homo: 100%	Cultura Homo	Código de Ética y de buen gobierno en actualizado. Del 16 al 20 de septiembre se realizó el proceso de Reinducción al 94,4% del personal de la institución, trabajo de los valores institucionales a través de la estrategia Cultura Homo. Se inicio con encuesta de percepción y propuestas de políticas éticas institucionales, para consolidar un nuevo código de ética y buen gobierno con la participación de los empleados.	
	Disponer de personal competente e idóneo.		Procesos de selección por perfiles y competencias y Evaluación de desempeño con planes de mejoramiento individuales.	Se elaboró y ejecutó plan de mejoramiento de rediseño de Gestión Humana. Se trabajó el proyecto de Cultura Organizacional: Centrado en reglas de juego para un personal competente, comprometido y motivado	Gestión Humana	Los procesos de selección para la provisión de empleos y de evaluación del desempeño se realizan conforme con lo establecido en las normas. para que llevara a cabo el proceso de evaluación de capacidades, competencias, En el mes de agosto se realizo el seguimiento de los objetivos pactados en el primer semestre del 2013	
	Delimitación clara de funciones y jerarquías y espacios para la solución pacífica de conflictos.		Comité de convivencia laboral operativo y Manual de funciones y competencias actualizado y socializado	Comité de convivencia laboral operativo y Manual de funciones y competencias actualizado y socializado	Gestión Humana	(8) ocho actas de comité y Acuerdo No. 11 de 2013 por medio de la cual se adopta el manual de funciones y competencias para los empleos de la planta de personal de la ESE Hospital Mental de Antioquia.	
	Socialización y capacitación permanente en modelo integrado de gestión, normas, leyes, guías, manuales y protocolos de atención.		% Cumplimiento del plan de capacitaciones del 53% Informe consolidado de Inducción	% Cumplimiento del plan de capacitaciones del 79% a septiembre 30. Ejecución de la Reinducción,	Gerencia, Subgerencias y Oficinas Asesoras	En el mes de agosto se realizo el seguimiento de los objetivos pactados en el primer semestre del 2013	
	Establecer puntos de control, alarmas tempranas y barreras de seguridad.		Puntos de control establecidos en los procedimientos y definición de focos de intervención o principales riesgos y barreras de seguridad ante la materialización de eventos adversos para estos.	Puntos de control establecidos en la caracterización de los procedimientos y definición de focos de intervención o principales riesgos y barreras de seguridad ante la materialización de eventos adversos para estos.	Gerencia, Subgerencias, Oficinas Asesoras y servidores	Se ejecutó el plan anual de auditorías, se trazaron planes de mejoramientos, los diferentes comités institucionales fueron operativos, se hizo la evaluación de desempeño, se actualiza permanentemente el Tablero de indicadores, los procesos y procedimientos se encuentran documentados y permanentemente actualizados y se llevó a cabo la Revisión por la Dirección	
	Procurar suficientes recursos humanos, físicos, tecnológicos para la gestión.		Informe de estudio técnico planta de cargos y % ejecución de POA del 58.19% para el primer semestre del año	Plan de compras con una ejecución del 51,14% a septiembre 30 Del estudio de cargas laborales se genera un propuesta de ajuste a la planta de cargos, la cual fue aprobada por ordenanza de la Asamblea departamental y Acuerdo de Junta Directiva, dando paso a su posterior implantación.	Gerencia, Subgerencias	Se ejecuta el plan de mejoramiento de rediseño de Gestión Humana	
	Trazar planes de mejoramiento acorde y adecuado que den solución a las dificultades y debilidades de los procesos.		75% de ejecución de planes de mejoramiento. Cuatro (4) acciones abiertas y (53) cincuenta y tres acciones cerradas.	83,19% de ejecución de planes de mejoramiento. trece (13) acciones abiertas y (87) ochenta y siete acciones cerradas.	Líderes de procesos. Gestión calidad. Control interno	Informes de seguimiento a diciembre 2013.	
	Aplicar ciclo PHVA.		13 procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la ESE HOMO enfocados al ciclo PHVA.	13 procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la ESE HOMO enfocados al ciclo PHVA.	Líderes de procesos. Gestión calidad. Control interno	Procesos dinámicos que están en constante actualización,	

Mapa de riesgos de corrupción.	Disponer de personal competente y calificado
	Elaborar e implementar planes de contingencias y medidas de protección.
	Plan Estratégico de Sistemas de Información PESI
	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo la Planta eléctrica.
	Gestionar estudio técnico planta de cargos
	Hacer medición del clima laboral y riesgo sicosocial
	Elaborar y ejecutar plan de mejoramiento rediseño Gestión Humana
	Proceso de selección y vinculación de personal debidamente documentado y aplicado.
	Procedimiento de evaluación de gestión por competencias.
	Planes de mejoramiento individuales
	Revisar y ajustar declaración de derechos y deberes de los usuarios
	Fortalecer la participación social que apunte a una concientización colectiva
	Asegurar activos.
	Disponer de Política de seguridad en sistema de información
	Establecer procedimientos para la planeación, registro, almacenamiento, tratamiento, comunicación y presentación de información institucional.
	Fortalecer los procedimientos para el manejo y custodia de la historia clínica
	Trazar indicadores y metas medibles y alcanzables.
	Identificar de oportunidades de negocio
	Trazar estrategias para atender demanda insatisfecha
	Ejecutar Plan de fortalecimiento financiero
	Diversificación del Portafolio de Servicios
	Manejar técnicas gerenciales para gestión de costos pertinentes.
	Fortalecer procesos de facturación, cartera y gestión de glosas.
Desarrollar habilidades en la negociación y mercadeo de servicios.	
Disponer estatuto de Contratación debidamente actualizado a la luz de las normas que regulan la contratación estatal	

Procesos de selección por perfiles y competencias y 199 servidores capacitados. De los cuales , 34 certificados en competencias por el SENA.	Procesos de selección por perfiles y competencias y 224 servidores capacitados. De los cuales, 63 certificados en competencias por el SENA.	Gestión Humana	Servidores capacitados en: evaluadores por competencias y Auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 19011 certificados por el SENA; evaluación y administración de medicamntos, Deberes y derechos, Humanización del servicio, Actualización en normatividad en salud facturación, entre otros temas.
Plan de contingencia adoptado e implementado.	Plan de contingencia adoptado e implementado.	Área de sistemas y servidores	
% ejecución PESI del 60%	% ejecución PESI del 82,5% a septiembre 30	Área de sistemas y servidores	Ejecución PESI a septiembre 30 de 2013: adquisición de equipos de cómputo e impresoras, licencias, cámaras de seguridad
Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica y 100% de cumplimiento de plan de mantenimiento	Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica y 100% de cumplimiento de plan de mantenimiento	Apoyo logístico	Guía técnica de mantenimiento esta actualizada, se evidencia que todos los trabajos de mantenimiento se llevan a cabo, se siguen las instrucciones básicas lo que se evidencia en el formato control de mantenimiento planta eléctrica
Resultado de estudio	Acuerdo N° 10 de agosto 8 de 2013, por medio del cual se adopta la planta de cargos de la ESE Hospital Mental de Antioquia,	Gestión Humana	Conforme al estudio tecnico presentado ante la Junta Directiva el 1° de abril de 2013 y antela Asamblea departamental el 6 de agosto del 2013 y a las ordenanzas 28 y 29 de agosto 6 de 2013, se propone un ajuste a la planta de cargos, acabando con los empleos temporales, cambiando su naturaleza para empleos de carrera administrativa tal y como lo establece la Ley 909 de 2004,
Esta programado para el mes de septiembre del 2013	Se hizo la medición del clima laboral y está pendiente terminación del estudio sicosocial.	Gestión Humana	
60% de ejecución del Plan de mejoramiento rediseño Gestión Humana primer semestre 2013	100 % de ejecución del Plan de mejoramiento rediseño Gestión Humana, en el cual se ejecutó la incorporación del personal a la nueva planta de cargos, se realizó indemnizaciones y liquidaciones respectivas.	Gestión Humana	Mediante la división de la Oficina Asesora de Jurídica y Gestión Humana, creando el cargo de Líder de Programas para Gestión Humana, Implementación modernización administrativa, quedando pendiente por proveer un cargo (líder de programa)
Procedimiento de "RECLUTAMIENTO, SELECCION Y VINCULACIÓN DE PERSONAL" Código: GH - PR - 01 Versión: Séptima	Procedimiento de "RECLUTAMIENTO, SELECCION Y VINCULACIÓN DE PERSONAL" Código: GH - PR - 01 Versión: Séptima	Gestión Humana	Procedimiento que pertenece al proceso de Gestión Humana del Sistema Integrado de Gestión a la Calidad.
100% del personal de carrera administrativa evaluado	100% del personal de carrera administrativa evaluado	Gestión Humana	Evaluación de desempeño se ha dado cumplimiento en terminos de tiempo y cumpliendo los paramatros y requisitos que establece la norma.
37 de planes	37 planes de mejoramiento individuales	Gestión Humana	Originados en la evaluación de desempeño
Acto administrativo	Se estableció la nueva declaracion de derechos y deberes y se realizó el despliegue con usuarios y funcionarios. El acto administrativo de adopcion de la declaracion no esta sancionado por el Gerente	Subgerencia de Prestación de servicios	Revisión y actualización de la declaración de derechos y deberes. Volante de derechos y deberes. Campaña de socialización derechos y deberes
94 % de satisfacción de usuarios	93,62 % de satisfacción de usuarios a octubre de 2013	Gerente	
Póliza Previ-hospitales 1001183.	Póliza Previ-hospitales 1001183.	Jurídica y almacén	
Política documentada	Política documentada	Área de sistemas y servidores	
Procedimiento de sistemas de información debidamente documentado y actualizado	Procedimiento de sistemas de información debidamente documentado y actualizado	Área de sistemas y servidores comunicaciones	
Cero historia clínicas perdidas	Parametrización e Implementación software Historia clínica. está en producción en consulta externa y en pruebas en urgencias y algunos servicios de hospitalización	Servidores y líder del proceso Subgerente de prestación de servicios	Se ha dispuesto de aplicativo para fortalecer custodia. En cuanto a las historias clínicas físicas se hace soportes de custodia para hacer un adecuado seguimiento. Se define desde comité de gerencia contratar a partir del mes de septiembre de 2013, un asesor externo para documentar todos los procedimientos del archivo clínico.
Tablero de indicadores	Tablero de indicadores 3° trimestre del año	Líderes de procesos	Tablero de indicadores actualizado en comité de calidad
65 % de ejecución Plan de mercadeo	Plan de mercadeo ejecutado en un 74,4% a septiembre 30	Gerencia - comunicaciones	
% de aumento en oferta de citas	Eficacia de las estrategias en términos de disminución de demanda no atendida, reducción de filas, entre otros	Gerencia Subgerencia de prestación de servicios	Se mantiene demanda no atendida menor a 1%, hay una evidente gestión de los primeros días de cada mes que ha desaparecido las filas y congestiones para solicitud de cita. Las citas de primera vez se ha mantenido menor a 10 días
% de ejecución del 100%	% de ejecución del 100%	Subgerente Financiera y activa	Se realizó referenciación con otras instituciones sobre proceso de facturación y cartera, se evaluaron necesidades del recurso humano del área, se hizo la readecuación de espacios físicos del área de facturación, se Capacitó al personal del área financiera sobre procedimientos facturación y cartera
N° proyectos de diversificación	(6) seis contratos interadministrativos y atenciones ext4ramural en consulta especializada en psiquiatria	Gerencia - comunicaciones	Se ha realizado consulta extramural en subregiones para mejorar acceso a la salud mental. Apartadó, Gomez Plata y Santuario.
Sistema de costos - PERC	Sistema de costos - PERC	Contadora	La entidad trabaja el sistema de costos PERC desde el año 2010 con acompañamiento de COHAN
100% de ejecución del plan de fortalecimiento financiero	100% de ejecución del plan de fortalecimiento financiero	Subgerente Financiera y activa	Se realizó referenciación con otras instituciones sobre proceso de facturación y cartera, se evaluaron necesidades del recurso humano del área, se hizo la readecuación de espacios físicos del área de facturación, se Capacitó al personal del área financiera sobre procedimientos facturación y cartera
65 % de ejecución Plan de mercadeo	Plan de mercadeo ejecutado en un 74,4%	Gerencia comunicaciones	
Acuerdo N° 001/2002 de junio 6 de 2002	Acuerdo N° 001/2002 de junio 6 de 2002	Gerente y Jurídica	Acto Administrativo mediante el cual se aprobó el estatuto de contratación ESE Hospital Mental de Antioquia

Estandarizar las actividades para la vigilancia y el control de la ejecución de los contratos mediante seguimiento Técnicos, Administrativos y/ o Financieros, con el fin de asegurar el cumplimiento de su objeto
Designar Interventores que cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
Disponer de un comité de compras y contratación operativo
Establecer estrategias de audiencias públicas y rendición de cuentas para facilitar el control social
Dar cumplimiento a procedimientos de control interno contable
Innovar el portafolio de servicios.
Garantizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos
Capacitar a los empleados en nuevas tecnologías
Promover el desarrollo en competencias laborales en los empleados.
Promover el ejercicio de la veeduría por parte de la comunidad hospitalaria
Establecer un control operativo del aprovechamiento de los recursos materiales, laborales y financieros, tomando en cuenta, las normas de los gastos vigentes, a través de las cuales se llega al cumplimiento de las tareas planificadas respecto a los costos
Establecer herramientas para vigilar cumplimiento de la ética profesional
Estandarizar los Procedimientos Operativos del centro de Investigación
Facilitar y apoyar el entrenamiento al grupo de investigadores
Exigir al patrocinador protocolos claros y bien definidos y un sistema de monitorización de seguridad para hacer seguimiento al cumplimiento de los mismos, promoviendo el reporte de eventos adversos.
Procurar suficientes recursos financieros para readecuar la infraestructura física y tecnológica
Trazar un plan de compras acorde con las necesidades de la institución
Trazar planes de contingencias y medidas de protección. Asegurar activos
Se elaborará un sistema de evaluación de desempeño para proveedores de servicios, estableciendo estándares de evaluación y ponderación, escala de calificación y periodicidad de evaluación

Procedimiento documentado de interventoría Código: CC - PR - 03 Versión: Cuarta	Procedimiento documentado de interventoría Código: CC - PR - 03 Versión: Cuarta	Jurídica subgerencia financiera y administrativa	
Cada uno de los contratos con interventor asignado, Informes de interventorías	Cada uno de los contratos con interventor asignado, Informes de interventorías	Jurídica subgerencia financiera y administrativa	Clausula de contrato define quien es el interventor.
Nº de actas de comité	Se han realizado 21 actas de comité de compras y contratación a 30 de septiembre de 2013	Jurídica subgerencia financiera y administrativa	
Una audiencia pública para usuarios, una en el Concejo de Bello, 2 a junta directiva y dos a empleados.	Una (1) audiencia pública para usuarios, una (1) en el Concejo de Bello, (4) cuatro a la junta directiva, (2) a empleados,	Gerente comunicaciones	
Calificación del informe de Control interno contable 4,94	Calificación del informe de Control interno contable 4,94	Contadora	
(5)Cinco convenios interadministrativos.	(6)Seis contratos interadministrativos.	Gerente comunicaciones	Contratos para diversificación del portafolio de servicios: Municipio de Medellín(3 contratos), Gobernación de Antioquia (2 contratos) Ministerio de la Protección Social (1 contrato)
Contrato de mantenimiento para equipo de computo e impresoras N° 2013CPS010 por valor de \$ 37.300.000, ContratoN° 2013CPS070 de prestación de servicios para la calibración, verificación, capacitación y apoyo administrativo para el aseguramiento metrologico de los equipos biomedicos. Por \$10,732,929	Contrato de mantenimiento para equipo de computo e impresoras N° 2013CPS010 por valor de \$ 37.300.000, ContratoN° 2013CPS070 de prestación de servicios para la calibración, verificación, capacitación y apoyo administrativo para el aseguramiento metrologico de los equipos biomedicos. Por \$10,732,929	Sistemas laboratorio	
Médicos generales y especialista capacitados en el manejo de historia clinica digital. Facturadores capacitados en el manejo de agendas digitales.	Médicos generales y especialista capacitados en el manejo de historia clinica digital. Facturadores capacitados en el manejo de agendas digitales.	sistemas	
34 servidores capacitados por competencias	55 servidores certificados en competencias laborales por el SENA	Gestión humana	
Gestion de Liga de usuarios.	Gestion de Liga de usuarios.	Gestión humana	
% Ocupacional:91 %. Giro Cama:1,8veces. Promedio días de Estancia: 14 días Tasa de Mortalidad intrahospitalaria despues de 48 horas:0,83. Tasa de reingreso de pacientes hospitalarios: 4,40%. % de satisfacción por hospitalización:96 %	Datos consolidados al 30 de noviembre de 2013: % Ocupacional: 91 %. Giro Cama: 1,8 veces. Promedio días de Estancia: 15,3 días Tasa de Mortalidad intrahospitalaria despues de 48 horas: 0,9 Tasa de reingreso de pacientes hospitalarios: 4,88%.	Subgerencia de prestación de servicios	Aumento del número de camas, fortalecimiento del proceso de referencia y contrarreferencia , aumento del talento humano (especialistas, auxiliares del área de la salud y administrativos).
Estancia de Control interno disciplinario	Estancia de Control interno disciplinario	Jurídica	Comité de ética Operativo, Instancia de Control Interno Disciplinario Resolucion 137 de 2007, por medio del cual se implementa el ejercicio de la funcion disciplinaria.
Manual de calidad Guías Operativas del centro de investigaciones Comité de Ética en Investigaciones y laboratorio Clínico	Manual de calidad Guías Operativas del centro de investigaciones Comité de Ética en Investigaciones y laboratorio Clínico	Centro de investigaciones. Calidad	(6) Seis procedimientos documentados, (5) instructivos, (2) dos guías (3) tres protocolos
Nº de personas entrenadas: (6) seis investigadores y (2) dos coordinadoes	Nº de personas entrenadas: (6) seis investigadores y (3) tres coordinadores	Gerencia Líderes de procesos	
(12) doce Protocolos activos (84) ochenta y cuatro Informes de monitoreo Nº de personas entrenadas: (69) seis investigadores y (2) dos coordinadoes	(12) doce Protocolos activos (84) ochenta y cuatro Informes de monitoreo Nº de personas entrenadas: (6) seis investigadores y (3) tres coordinadores	Centro de investigaciones. Calidad	
ejecución del plan de readecuación del ambiente físico: 19,11%	Ejecución del plan de readecuación del ambiente físico a septiembre 30: 89,86%	Gerente	Se ha cumplido con las siguientes actividades: traslado centro investigaciones, adecuacion de pabellón para programa de diversificacion de servicios, adecuacion de jardines y exteriores y adecuacion de infraestructura, con una inversión acumulada al 3° trimestre del año por \$57,029,439
% de ejecución del plan de compras es del 31,58% Póliza de seguro vigente Previhospitales 1001183.	% de ejecución del plan de compras a septiembre 30 es del 51,1% Póliza de seguro vigente Previhospitales 1001183.	Subgerencia financiera y administrativa	Se tenía presupuestado la compra de unos medicamentos que no cubría COHAN por un valor de \$113.000,000 y COHAN ya los está suministrando
% de ejecución del plan Póliza de seguro vigente Previhospitales 1001183	Ejecución del plan de contingencias, Póliza de seguro vigente Previhospitales 1001183	Salud Ocupacional Servicios generales Servidores	
Documento sistema de evaluación de desempeño para proveedores	Evaluaciones de proveedores diligenciadas	Subgerencia financiera y administrativa y jurídica	

Estrategia Antitrámites.	Fortalecer el acceso web a solicitud de citas y trámites.	30/08/2013		Se está realizando cotización a master web para operativización de propuesta de citas web automáticas. Sin embargo se están asignando citas mediante la página Web a manera de chat.	Se requiere propuesta de Xenco para adecuar solicitud de citas automática con base de datos de usuarios exclusiva del proveedor. Se espera propuesta para evaluar en comité.	Comité antitrámite	
	Reforzar la asignación de citas telefónicas y la confirmación de citas para disminuir la inasistencia y optimizar la oferta.			Estructuración de un call center interno para reforzar atención y confirmación de citas. Se tiene al momento dos personas dedicadas a confirmación, asignación y cancelación de citas.	Se definió espacio físico para call center, la infraestructura de red ya se encuentra instalada, se está cotizando el software necesario y de los equipos. Se tiene al momento dos personas dedicadas a confirmación, asignación y cancelación de citas.		
	Desarrollar una metodología de asignación de citas a los Municipios o desplazamiento del especialista, entre IPSs, de forma que se disminuya el desplazamiento de los usuarios y se mejore el acceso y la oportunidad para las citas			Descentralización de servicios en el cual se lleva a un psiquiatra a Gómez Plata, Urabá e instituciones en Medellín. Se hace presencia con tres jornadas extramurales mensuales.	Se están haciendo brigadas y jornadas de atención extramurales en los diferentes municipios.		
Estrategia de rendición de cuentas	Audiencia pública en el mes de marzo	30/08/2013		Se realizó la audiencia pública a usuarios el 24 de abril de 2013. En el concejo de Bello en el mes de julio.	Se realizó la audiencia pública a usuarios el 24 de abril de 2013. En el concejo de Bello en el mes de julio.	Gerencia y comunicaciones	
	Se publicaran los resultados de los indicadores de gestión de la institución en página web en los meses de enero, abril, julio y octubre.			Tablero indicadores publicado en web a junio de 2013	Tablero indicadores publicado en web a junio de 2013, se actualiza cada seis meses		
	Respuesta a las necesidades de información de la comunidad en general, a través de los medios de comunicación institucionales: boletín, carteleras, comunicados de prensa, entre otros.			Informe de rendición de cuentas publicado en web. Boletines de prensa sobre acontecimientos institucionales, boletín en familia.	Informe de rendición de cuentas publicado en web. Boletines de prensa sobre acontecimientos institucionales, boletín en familia.		
	Rendición de cuentas al cliente interno de la ESE a través de reuniones de personal			Se realizó reunión de personal en abril y dos en agosto.	Se realizó reunión de personal en septiembre y asamblea en el mes de diciembre.		
	Rendición de informes de gestión a las instancias superiores a través de las reuniones de junta directiva			6 reuniones de junta directiva realizadas.	3 reuniones de junta directiva realizadas en el último trimestre. Para un total de 9 reuniones.		
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Revisar y ajustar declaración de derechos y deberes de los usuarios	31/08/2013		Se realizó una evaluación y ajuste a los derechos y deberes, la alta dirección, el comité de cultura Homo, a la luz de la norma de acreditación..	Se realizó una evaluación y ajuste a los derechos y deberes, la alta dirección, el comité de cultura Homo, a la luz de la norma de acreditación..	Subgerencia PS –	
	Capacitar a todo el personal sobre Deberes y Derechos			Se ha realizado un ciclo de capacitaciones sobre derechos y deberes de usuarios para servidores de la Institución, pacientes, familias y/o acudientes.	Se ha realizado un ciclo de capacitaciones sobre derechos y deberes de usuarios para servidores de la Institución, pacientes, familias y/o acudientes.	Orientación al usuario	
	Capacitar al personal sobre humanización del servicio (nuevo grupo)			En el mes de agosto se inicia ciclo de capacitación con un nuevo grupo conformado por 49 servidores .	Se continúa con la capacitación de humanización del servicio en el último trimestre del año, se amplía a todo el personal con estrategias lúdicas de aprendizaje (teatro).	Orientación al usuario	
	Diseñar e imprimir piezas de comunicación por campaña de Deberes y Derechos para usuario (plegables, cuadros, avisos en escalas, y carteleras, mail, escritorio, web, encuestas).			Impresión de volantes de derechos y deberes, se fijo carteles en acrílico con derechos y deberes en cada uno de los servicios de la Institución, se realizó reunión de socialización - acto cultural, avisos en escritorio de equipos de cómputo, correos electrónicos a empleados, página web, lanzamiento con recorrido a servicios en ambas sedes.	Impresión de volantes de derechos y deberes, se fijo carteles en acrílico con derechos y deberes en cada uno de los servicios de la Institución, se realizó reunión de socialización - acto cultural, avisos en escritorio de equipos de cómputo, correos electrónicos a empleados, página web, lanzamiento con recorrido a servicios en ambas sedes.	Equipo Cultura HOMO y Comunicaciones	
	Realizar campañas activa de Deberes y Derechos con empleados y Planear y ejecutar Feria de Salud Mental para usuarios			Se encuentra en planeación para el 10 de octubre de 2013	El 10 de octubre se realizó feria de la salud mental para usuarios con la participación de asociación de usuarios, cohan y servicios ofrecido por la ESE.	Equipo Cultura HOMO Equipo Cultura HOMO	
Consolidación del documento	Cargo: Profesional universitario comunicaciones						
	Nombre: Liliana Zuluaga Pérez						
Seguimiento de la Estrategia	Firma: 						
	Jefe de Control Interno						
Seguimiento de la Estrategia	Nombre: Jenny Patricia Cardona Restrepo						
	Firma:  JENNY PATRICIA CARDONA RESTREPO Jefa Oficina Asesora – Control Interno						