

PLAN DE MEJORAMIENTO - MAPA DE RIESGOS VIGENCIA 2021

ITEM	RECOMENDACIÓN O HALLAZGO	RESPONSABLE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	ENTREGABLES	MEJORAS A IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
1	ADMINISTRATIVA: Se observa que durante la vigencia 2021, se realizo verificación de los tramites correspondientes a la documentación con el fin de que las facturas fuesen paquetes completos para cobro por parte del área de cartera	CARTERA/GERENCIA	Capacitar en conjunto con el líder de facturación y cartera cada tres meses en temas relacionados a la facturación y como evitar las glosas.	Reporte de las cuentas por cobrar y lista de asistencia a las capacitaciones	Realizar auditoria con el personal involucrado con las cuentas antes del proceso de radicación de facturas,	Número total de los radicados /No. total de servicios atendidos en el servicio
2	ADMINISTRATIVA: Se observa que durante la vigencia 2021, que no se realizo la adecuada verificación de las sábanas de pago trámites correspondientes a la documentación soporte con el fin de que las realización y seguimientos de los cobros pertinentes a cada entidad, por parte del área de cartera	CARTERA/GERENCIA	Generar estrategias para Implementar una adecuada administración de la gestión de cobranza, incrementando el ingreso del capital invertido lo cual nos da la posibilidad de acceder a futuras mejoras financieras	Reporte de las cuentas por cobrar Lista de chequeo por EPS	Realizar auditoria del área de cartera. Seguimiento mensual en el comité de cartera	Número total de los verificaciones programadas/No. total de verificaciones efectivas de cobro
3	ADMINISTRATIVA: Se observa que durante la vigencia 2021, se realizo el cambio a la facturación Electrónica en el último trimestre, aun se evidencia documentos faltantes por lo cual el seguimiento del área de facturación es al detalle para prevenir devoluciones de cuentas	FACTURACION Y CARTERA/GERENCIA	Contar y estructurar un Sistema de información en salud integral actualizado, el cual nos permita describir el proceso de retroalimentación que facilite la toma de decisiones, que se encuentre a tono con los nuevos desarrollos virtuales para la eficiencia del flujo de la información y sus reportes.	Lista de asistencia a capacitación	Realizar capacitación sobre los contratos vigentes con las entidades con el fin de minimizar las demoras en los trámites	Número total de capacitaciones ejecutadas/ Número total de capacitaciones programadas
4	ADMINISTRATIVA: Se evidencia dificultades caídas de la red los cuales a generado dificultades en el desarrollo propio del Software de CITISALUD.	SISTEMAS/GERENCIA	Determinar las necesidades de actualización del software institucional CITISALUD y sistemas de red y remitirlas a gerencias en dado caso existan	Módulos de actualización de CITISALUD en digital que repose en Gerencia, para el acceso al personal que lo requiera	Realizar la capacitación sobre las actualizaciones del software CITISALUD al personal encargado	Número total de Módulos actualizados/ Número total de Módulos vigentes
5	ADMINISTRATIVA: Se evidencia dificultades los cuales a generado dificultades con la red de internet (intermitente), pérdida de conexión de cableado	SISTEMAS/GERENCIA	Realizar adherencia de los procesos que hacen parte del área de sistemas y gestión tecnológica	Plan de soporte técnico en el sistema de internet	Realizar plan de contingencia de soporte técnico en sistema de red de internet, teniendo como prioridad la atención al usuario y su familia	Número total de informes de soporte técnico/Número total de reportes presentados por turno de servicio
6	ADMINISTRATIVA: No se evidencia la depuración de la Unidad Y, durante la vigencia 2021, los cuales a generado dificultades con el sistema de CITISALUD	SISTEMAS/GERENCIA	Generar restricciones de edición de información por las áreas de trabajo en la red compartida.	Evidencia de la Circular emitida para el proceso de depuración de la Unidad Y -Informe de los backup de la información vital de la institución	Incluir en el cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de computo, la programación de depuración y backup de respaldo de la información por área, incluido la depuración de correos y servicios de imágenes y diagnósticos	No. total de cumplimiento de depuración de la unidad Y/No. total de limpieza programado al año
7	ADMINISTRATIVA: No se evidencia satisfacción de los usuarios sobre la atención a la asignación a citas durante la vigencia 2021, los cuales han generado por otros medios las PQRS	SIAU/GERENCIA	Adelantar acciones que promuevan la Excelencia en el servicio, procurando siempre la satisfacción del usuario y aun superando las expectativas del cliente como estrategia de valor agregado.	Promover el uso de los canales de comunicación por medio de educación en las salas de espera por parte del líder de SIAU	Solucionar cualquier inconveniente que se le presente al usuario con relación a la asignación de citas, con el servicio recibido o el que esta por recibir con el profesional de la salud, por medio de un registro de datos e información de los usuarios con tiempo de respuesta	No. Total de asistencia a citas asignadas /No. total de citas programadas
8	ADMINISTRATIVA: Se evidencia un gran número de inasistencia a las citas medicas - Consulta Externa.	COORDINADOR ASISTENCIAL/CALIDAD/ GERENCIA	Adelantar estrategias que nos ayude a evitar las inasistencias a citas, implementar videos, fichas o información frecuente a través de SIAU, con el fin de informar los términos para la cancelación de las citas.	Promover el uso de los canales de comunicación por medio de educación en las salas de espera por parte del líder de SIAU	Realizar retroalimentación de los procesos de asignación de citas y cancelación. Retroalimentación de los principales conceptos de cancelación de citas	No. Total de inasistencia a citas/No. Total de asignación de citas
9	ADMINISTRATIVA: Se evidencia la baja participación en las capacitaciones programadas por parte del personal en la vigencia 2021	TALENTO HUMANO/SISTEMAS/ GERENCIA	Capacitar y Empoderar al talento humano de la ESE sobre el manejo de la herramienta tecnológica	Evidencia de Capacitación y Listado de Asistencia	Realizar capacitaciones para desarrollar en los funcionarios y contratistas habilidades básicas en el manejo de la información y permitirle que reconozca la importancia y el uso laboral de las herramientas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Contar con personal que permita dar cumplimiento con las actividades programadas	Número total de capacitaciones ejecutadas/ Número total de capacitaciones programadas

OBSERVACIONES

Generar la capacitación, inducción y reinducción al talento humano orientadas a una Cultura Organizacional del Direccionamiento Estratégico de Gerencia, fortalecerá la integración de las personas con los procesos a desarrollar al interior de la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina.



LIN YINNETH VEGA HIDALGO  
GERENTE