




	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
	Código: v.00	Página: 1 de 1	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENTIDAD: ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA			AÑO: 2014		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ABRIL 30 DE 2014			
<b>METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción	No se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Subdirecciones y oficina de Talento Humano	Se estableció como compromiso dar cumplimiento a la actividad teniendo en cuenta para ello las directrices impartidas en la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y la actualización del Modelo Estándar de Control Interno. Compromiso a cumplir hasta el 04 de agosto del presente.
	Divulgar a través de nuestra página web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a> , el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la E.S.E., como por la comunidad en general	No se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Oficina de informatica y proceso de comunicacion social	Se comunico tal situación a la Coordinación de Sindprosalud para que se de cumplimiento con la actividad, direccionada desde el proceso de Comunicaciones.
	Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en nuestra página web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a> con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.	Se llevó a cabo campaña para incentivar el uso de la página web, específicamente el espacio dispuesto para el Buzón virtual de SIAU.		Oficina de atencion al usuario- oficina de informatica y proceso de comunicacion social	
	Garantizar que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en nuestra página web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a>	En el link de contratación de la página web hasta el 30 de abril de 2014 se publicó la siguiente información: * Cincuenta y tres (53) invitaciones a cotizar, estas por la modalidad de contratación directa. * Nueve (9) pliegos de condiciones para adelantar procesos de selección por la modalidad de convocatoria pública.		Subdireccion administrativa y oficina de contratación	
	Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, con calidad, oportunidad y eficacia	En los procesos contractuales se establecen parámetros que permiten realizar evaluación en diferentes aspectos a los futuros contratistas, para de esta forma garantizar su idoneidad.		Subdireccion administrativa y oficina de contratación	
	Formular Políticas de administración de riesgos de corrupción	Se generó un documento borrador de las políticas de Administración del Riesgo en las cuales se hace referencia a los riesgos de corrupción.		Subdirecciones y oficina de Talento Humano	El documntos requiere revisión, ajuste y adopción mediante acto administrativo.
	Levantar el inventario de trámites y servicios ofertados por la entidad hospitalaria.	Se dio inicio al levantamiento de los trámites y servicios.		Oficina de atencion al usuario - oficina de talento humano y subdirecciones	se requiere revisar y ajustar la información teniendo claro el concepto de Trámite y Servicio, que para el caso son los siguientes:  "Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley".  "Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad".
	Registrar los trámites y servicios en el SUIT	La actividad no entra en el periodo de seguimiento por cuanto su fecha de cumplimiento es posterior.		Subdireccion administrativa - oficina de atencion al usuario	
	Priorizar los trámites a intervenir dentro del proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario	La actividad no entra en el periodo de seguimiento por cuanto su fecha de cumplimiento es posterior.		Comité de calidad - oficina de atencion al usuario	

	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		
	Código: v.00	Página: 1 de 1	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
ENTIDAD: ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA			AÑO: 2014	
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		OBSERVACIONES
		ABRIL 30 DE 2014		
<b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	Facilitar la solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet	Se brinda la opción a los usuarios de solicitar cita vía telefónica a través de la línea telefónica 5682484 ext. 129. En los municipios se trabaja mediante correo electrónico entre los Centros de Salud y la empresa de facturación para la asignación de citas con Especialistas de los usuarios que lo soliciten.		Empresa de facturacion
	Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos	Se adquirió y configuró una IP pública, la cual quedo identificada con el N° 190.68.86.92.		Laboratorio clinico
	Implementación de historia clínica digital	En relación a esta actividad ya se tiene Historia clínica digital en los servicios de Urgencias y Hospitalización. En lo que refiere a Cirugía se esta trabajando con los especialistas y el Ingeniero programador para dar inicio a las capacitaciones y proseguir con la sistematización de este servicio.		Empresa de facturacion
	Simplificar los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar	Se cuenta con la lista de chequeo que permite verificar los tipos documentales que debe contener los soportes de las cuentas.		Empresa de facturacion
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Llevar a cabo audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2013 según cronograma establecido en el primer semestre del año.	Se programaron visitas a los municipios para dar a conocer aspectos relacionados con la Audiencia Publica de rendición de cuentas, sin embargo tal programación tuvo que ser modificada dado que no pudo llevarse a cabo en las fechas previstas inicialmente por el paro agrario que se dio en el país.		Subdirecciones - oficina de talento humano
	Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad	La actividad no entra en el periodo de seguimiento por cuanto su fecha de cumplimiento es posterior.		Oficina de informatica
	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas	La actividad no entra en el periodo de seguimiento por cuanto su fecha de cumplimiento es posterior.		Oficina de talento humano - oficina de atencion al usuario
	Mantener el espacio de participación ciudadana a partir de la página Web con el link de SIAU - Virtual.	Se ha mantenido disponible en la página web de la entidad el Buzón virtual SIAU, con el propósito de recepcionar comentarios, inquietudes, quejas, reclamos, entre otros, de los usuarios y la ciudadanía en general.		Oficina de informatica y proceso de comunicación social
	En cada dependencia se fortalece día a día en la Atención al Ciudadano suministrando información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica	En las dependencias se presta de forma continua el servicio suministrando la información que es requerida por los usuarios.		Todas las dependencias
	Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de nuestra página Web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a> , en el link quejas y reclamos donde se pueden formular sus requerimientos. Este proceso estará a cargo del SIAU, quien será el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, ante los miembros del Comité de Calidad, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento	Se ha mantenido disponible en la página web de la entidad el Buzón virtual SIAU, con el propósito de recepcionar quejas y reclamos de los usuarios y la ciudadanía en general.		Oficina de atencion al usuario y oficina de informatica y proceso de comunicación social

	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		
	Código: v.00	Página: 1 de 1	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENTIDAD: ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA			AÑO: 2014		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ABRIL 30 DE 2014			
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Facilitar los procesos de presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas en los tiempos establecidos por la dependencia competente según el tema	En el SIAU se recepcionan y tramitan las quejas y reclamos presentados por los usuarios, en relación a ello se encuentra que para el primer cuatrimestre de la vigencia se recepcionaron y tramitaron diez (10) quejas y se dio trámite a dos (2) que venían de los últimos días de la vigencia anterior.		Oficina de atención al usuario y oficina de informática y proceso de comunicación social	
	Mantener el trabajo articulado con las Asociaciones de Usuarios de los municipios que hacen parte de la red directa de la entidad hospitalaria donde se establece una comunicación asertiva que a través de la oficina de usuarios SIAU pueden comunicar sus quejas, sugerencias y recomendaciones a que haya lugar: todo enmarcada en procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al Usuario para garantizar transparencia a los mismos.	El SIAU elaboró cartilla educativa y folletos en los cuales dan a conocer aspectos relacionados con los servicios del SIAU y demás temas de interés para los usuarios, estas cartillas fueron entregadas a EPS y funcionarios de los Centros de Salud para que sean dadas a conocer.		Oficina de talento humano y trabajadora social de la entidad	
	Actualizar el portafolio de servicios ofertado por la entidad hospitalaria	La actividad no entra en el periodo de seguimiento por cuanto su fecha de cumplimiento es posterior.		Proceso de comunicación social	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con trámites y servicios que presta la entidad hospitalaria.	En lo que refiere a satisfacción por servicios y tramites se tiene la tasa de satisfacción en forma global por servicios que se obtiene por el las encuestas, no se cuenta con medición de satisfacción de tramites ya que aun no se culmina con el inventario y la priorización de los mismos.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.  Se establece como compromiso que una vez se cuenta con el inventario de trámites, desde calidad se realizara medición de la satisfacción de los mismos a través de un instrumento diseñado para el efecto.
	Identificar necesidades y expectativas del cliente externo para continuar con el proceso de mejora continua de la institución.	En los comités de calidad se estudia y analiza las expectativas y necesidades de los clientes, tomando las acciones correctivas y/o de mejora que se consideran necesarias.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.
	Mantener información actualizada a la ciudadanía sobre los procesos de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona en lo que refiere a los sistemas de información de atención al usuario.	Se ha realizado a través del SIAU, promocionado el mismo y los servicios que ofrece.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.
	Continuar con la adherencia a la política de humanización en lo que refiere atención a priorizados.	Desde el SIAU se han llevado a cabo actividades relacionadas con la socialización de la Política de humanización con los usuarios.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos en lo que concierne al servicio y atención al cliente.	No se han dado avances en la ejecución de la actividad.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.  Se estableció como compromiso gestionar y llevar a cabo capacitación.
<b>SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b>	MARGY SUAREZ ACEVEDO PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  FIRMA: (Original firmado)				