




	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: 2015		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		AGOSTO DE 2015			
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción.	Durante el segundo cuatrimestre de la vigencia no se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Subdirección Administrativa	
	Realizar seguimiento a los mapas de riesgo y determinar la efectividad de los controles.	Dado que no se cuenta con los Mapas de Riesgo de los procesos, no se ha realizado seguimiento a los mismos.		Control Interno	
	Divulgar a través de nuestra página web www.hsdp.gov.co , el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la E.S.E., como por la comunidad en general.	Durante el segundo cuatrimestre de la vigencia no se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Sistemas	
	Garantizar que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en nuestra página web www.hsdp.gov.co y en el SECOP.	Para el periodo objeto de seguimiento de la acción se publicaron en la página web de la entidad procesos contractuales así: * Dos procesos de Menor Cuantía * Tres procesos Mayor Cuantía En la portal del SECOP se habian publicaron 28 contratos de los 115 que se suscribieron hasta el mes de agosto.		Subdirección Administrativa	
	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.		Subdirección Administrativa	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Registrar los trámites en el sistema único de información de tramites - SUIT.	En el sistema único de información de tramites SUIT, la entidad cuenta con los siguientes trámites inscritos: • Asignación de cita para la prestación de servicios en salud • Atención inicial de urgencia • Certificado de defunción • Examen de laboratorio clínico • Radiología e imágenes diagnosticas • Terapia El trámite relacionado con Historia Clínica aun se encuentra en estado de creación y el trámite de Certificado de Paz y Salvo se encuentra en etapa de Corrección.		Sistemas	
	Priorizar los trámites a intervenir dentro del proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario.	Durante el segundo cuatrimestre no se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Sistemas	La acción debe ejecutarse teniendo en cuenta la participación del Comité de Gobierno en Línea y el personal que haga parte de los procesos en los cuales se encuentran inmersos los tramites que se determine a intervenir.

	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: 2015		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		AGOSTO DE 2015			
	Implementar y documentar la solicitud de citas por teléfono y/o internet.	Cualquier ventanilla de facturación central puede recibir las llamadas telefónicas para la asignación de las citas solicitadas, estas se reciben por la línea 5685928. Aun no se han dado avances en cuanto a la documentación de la solicitud de citas.		Empresa de Facturación	
	Implementación de historia clínica digital en todos los servicios de la entidad hospitalaria.	Los servicios que cuentan con Historia Clínica digital son: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta Externa • Urgencias • Hospitalización • Promoción y prevención La historia Clínica de Cirugía y Fisioterapia está en el sistema, queda pendiente implementación, así como el trabajo de la Historia Clínica de Odontología.		Empresa de Facturación	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Llevar a cabo audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2014 según cronograma establecido en el primer semestre del año.	Durante el segundo cuatrimestre no se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Gerencia	
	Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.	Durante el segundo cuatrimestre no se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Subdirección Administrativa	
	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Dado que no se ha llevado a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2014 no se ha dado ejecución a la actividad. Es necesario cumplir con las dos actividades anteriores para dar cumplimiento a la presente.		Subdirección Administrativa	
	Mantener el espacio de participación ciudadana a partir de la página Web con el link de SIAU - Virtual.	Se mantuvo durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2015 el Buzón Virtual del SIAU en la página web institucional.		Sistemas	
	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.	Se diseñaron volantes educativos, con el fin indicar pautas de buena y adecuada atención al usuario. Actividad que se vio reforzada con Acción en formación: Facilitar el servicio al cliente interno y externo de acuerdo con las políticas de la organización, que llevaron a cabo algunos funcionarios y contratistas de la entidad con el SENA.		Todas las dependencias	

	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: 2015		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		AGOSTO DE 2015			
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos: A través de nuestra página Web www.hsdp.gov.co , 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.	Durante el segundo cuatrimestre de la vigencia se presentaron cinco quejas a través del SIAU virtual (una en el mes de junio y cuatro en el mes de agosto), a las cuales se dio trámite conforme el procedimiento establecido para el efecto.		SIAU	
	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.	<p>Se organizó taller educativo con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación Social • Responsabilidades y • Funcionamiento de la Asociación de Usuarios. • De igual forma se socializaron los procesos del SIAU. • Se diseñó el material educativo que fue utilizado en los procesos de socialización con las Asociaciones de Usuarios. <p>Estos talleres se llevaron a cabo así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Salud de Cucutilla el 05 de junio de 2015 • Centro de Salud de Mutiscua el 12 de junio de 2015 • Centro de Salud de Chitaga el 19 de junio de 2015 • Centro de Salud de Cacota el 26 de junio de 2015 • Centro de Salud de Pamplonita el 02 de julio de 2015 <p>De igual forma se llevó a cabo diagnóstico grupal de las diferentes asociaciones de usuarios, con el fin de programar las actividades a llevar a cabo buscando reforzar las mismas en los diferentes municipios del área de influencia.</p>		SIAU	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con trámites y servicios que presta la entidad hospitalaria en relación con los trámites.	Durante el segundo cuatrimestre no se dieron avances en la ejecución de la actividad.			
	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.	Durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2015 se dio continuidad a las socializaciones con los usuarios en las que se dan a conocer los servicios de la oficina del SIAU, buen uso del buzón de sugerencias, socialización de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de quejas y Política de Humanización.		SIAU	
	Continuar con la adherencia a la política de humanización en lo que refiere atención a priorizados.	En el transcurso del segundo cuatrimestre de la vigencia se dio continuidad con la socialización de la Política de humanización con los usuarios.		SIAU	

 Gobernación de Norte de Santander	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: 2015		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		AGOSTO DE 2015			
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos en lo que concierne al servicio y atención al cliente.	En el mes de junio se llevó a capacitación por parte del SENA a funcionarios y contratistas de la entidad en la acción de formación Facilitar el servicio al cliente interno y externo de acuerdo con las políticas de la organización, la cual tuvo una duración de 40 horas.		Talento Humano	
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	MARGY SUAREZ ACEVEDO PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN FIRMA: (Original firmado) FECHA: 18 de Septiembre de 2015.				