




	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
		ABRIL 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 primer cuatrimestre 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 primer cuatrimestre 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: * Nueve procesos de Menor Cuantía * Diez procesos Mayor Cuantía En la portal del SECOP se publicaron 26 contratos de los 67 que se suscribieron en el primer cuatrimestre.		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, a través de los formularios integrados se registraron los tramites de la entidad, relacionados con: • 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 Trámites que actualmente se encuentran es estado En corrección. A su vez se dio inicio al registro del trámite relacionado con Historia Clínica cuyo estado se encuentra en creación.		Sistemas	
	Priorizar los trámites a intervenir dentro del proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario.	Durante el primer cuatrimestre no se dieron avances en la ejecución de la actividad.		Sistemas	

	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
		ABRIL DE 2015			
ANTICORRUPCION	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 primer 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 primer 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 primer cuatrimestre de la vigencia 2015 el Buzón Virtual del SIAU en la página web institucional. Se diseñó volante informativo en el que se recuerda a los usuarios la posibilidad que tienen de interponer sus quejas, reclamos, peticiones y/o sugerencias a través del SIAU virtual.		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 que los funcionarios mantengan una actitud asequible ante los diferentes usuarios y proporcionen una adecuada atención, sin importar el medio de comunicación que se utilice.		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
		ABRIL 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.	A pesar de mantenerse durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2015 el Buzón Virtual del SIAU en la página web institucional, no se presentaron QRPS a través del mismo.		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.	Se llevó a cabo el 22 de marzo de 2015 reunión con el Comité de Usuarios en la IPS de Pamplonita, en la cual se socializaron derechos y deberes de los usuarios, y otros temas de interés general. Se remitieron comunicaciones en el mes de marzo a los Centros de Salud de Cucutilla, Pamplonita, Mutiscua, Chitagá, Silos y Cacota, en esta se informa las fechas en que se llevaran a cabo Talleres con las Asociaciones de Usuarios. Estos Talleres vienen siendo organizados por la Trabajadora Social de la entidad. Se diseñó Plegable denominado Control Social y Alianzas y/o Asociaciones de Usuarios con el objeto de ser socializado con los integrantes de las asociaciones de usuarios.		SIAU	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con trámites y servicios que presta la entidad hospitalaria en relación con los trámites.	Durante el primer 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 primer cuatrimestre de la vigencia 2015 se han llevado a cabo 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.		SIAU	
	Continuar con la adherencia a la política de humanización en lo que refiere atención a priorizados.	Durante el primer cuatrimestre de la vigencia se llevó a cabo socialización de la Política de humanización con usuarios, así como con personal del servicio de Urgencias.		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
		ABRIL DE 2015			
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos en lo que concierne al servicio y atención al cliente.	<p>Dentro de la planeación que se viene realizando en la oficina de Talento Humano en cuanto al Plan de Capacitación para la vigencia 2015 se tiene planificado llevar a cabo con el SENA capacitación en Servicio al cliente interno y externo. Se está a la espera de la respuesta por parte esta entidad.</p> <p>Desde la Subdirección Científica se citó y llevaron a cabo a talleres de Psicología Organizacional los días 24 y 30 de abril del presente, relacionados estos con Atención al cliente – Comunicación Asertiva y Sentido de Pertenencia.</p>		Talento Humano	
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	MARGY SUAREZ ACEVEDO PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN FIRMA: (Original firmado) FECHA: 15 DE MAYO DE 2015.				