




	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
		DICIEMBRE 30 DE 2014		
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	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 llevó a cabo el 04 de diciembre de 2014, capacitación en la metodología a seguir en cuanto al levantamiento de los riesgos tanto de los procesos en sí, como de los riesgos de corrupción, sin embargo no se dieron avances en relación al análisis, identificación y valoración de los riesgos de corrupción.
	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	No se dieron avances en la ejecución de la actividad.	Oficina de informatica y proceso de comunicacion social	
	Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en nuestra página web www.hsdp.gov.co 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 dio continuidad a la información relacionada con la realización de las consultas, quejas y reclamos a través de la página web de la entidad mediante el volante informativo. En el periodo objeto de seguimiento no se presentaron solicitudes, quejas, reclamos u otros por este medio.	Oficina de atencion al usuario- oficina de informatica y proceso de comunicacion social	En el periodo de seguimiento se llevaron a cabo socializaciones de los servicios del SIAU con los usuarios y personal en el proceso de inducción, a través de charlas informativas y entrega de plegables.
	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	<p>Para el periodo objeto de seguimiento de la acción se publicaron en la página web de la entidad procesos contractuales así:</p> <p>Contratación directa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de facturación para la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus organismos de salud adscritos, con los implementos y la dotación necesaria. (SS014-063). • Suministro de sistema de identificación y susceptibilidad bacteriana para la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus organismos de salud adscritos con equipo en apoyo tecnológico. (SS014-064). • Suministro de reactivos de laboratorio para la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona y sus organismos de salud adscritos con equipos en apoyo tecnológico. (SS014-065). • Prestación de servicios profesionales especializados de Ingeniero de sistemas para la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona. (SA014-066). • Invitación a presentar propuestas para constituir encargo fiduciario de administración y pagos con una entidad fiduciaria pública de orden nacional, en cumplimiento de la resolución 003586 de 6 de octubre de 2014 emanada del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander. (SA014-CD147). <p>Convocatorias públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de los estudios de vulnerabilidad sísmica, de reforzamiento estructural, de adecuación arquitectónica y demás estudios. (SAC014-011). 	Subdireccion administrativa y oficina de contratación	Mediante resolución Nº 218 del 04 de septiembre de 2014, se subrogó el Manual de Contratación de la ESE, resolución 260 del 23 de mayo de 2007. En esta resolución se indica que serán objeto de publicación en la página web de la entidad los procesos contractuales de Convocatoria Pública de mayor cuantía y Convocatoria pública de menor cuantía.
	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 llevados a cabo se establecieron parámetros que permitieron 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	Actividad con cumplimiento en el segundo cuatrimestre de la vigencia. Ç	Subdirecciones y oficina de Talento Humano	Se formuló y adoptó mediante resolución Nº 195 del 20 de agosto de 2014 la política de Administración del Riesgo, la cual toma de manera general los riesgos de los procesos y los riesgos de corrupción, tendiendo como referencia cartilla guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION 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
		DICIEMBRE 30 DE 2014			
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Levantar el inventario de trámites y servicios ofertados por la entidad hospitalaria.	<p>No se dieron avances en la ejecución de la acción durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2014, se mantuvo la información que hasta el mes de agosto había sido generada en cuanto a los trámites y alguna información relacionada con los mismos, entre los trámites relacionados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de cita médica • Consulta especialista, consulta de nutrición, consulta psicología. • Cita programa de crónicas • Solicitud de toma electrocardiograma • Solicitud toma de monitoreo fetal • Solicitud toma rayos X • Solicitud toma exámenes de laboratorio • Solicitud cita consulta odontología • Solicitud toma de mamografía y ecografías • Solicitud atención del servicios de urgencias • Otros servicios solicitados en el servicios de urgencias • Solicitud de nebulizaciones 		Oficina de atención al usuario - oficina de talento humano y subdirecciones	Se requiere revisar y ajustar la información conforme los formatos y la información dispuesta en el SUIT y el direccionamiento que se dé desde el DAFP para el efecto.
	Registrar los trámites y servicios en el SUIT	No se dieron avances en la ejecución de la actividad		Subdirección administrativa - oficina de atención al usuario	
	Priorizar los trámites a intervenir dentro del proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario	No se dieron avances en la ejecución de la actividad		Comité de calidad - oficina de atención al usuario	
	Facilitar la solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet	<p>Aproximadamente desde el mes de octubre de 2014, no fue posible prestar el servicio de citas médicas a través de la línea telefónica dispuesta para el efecto, N° 5682482 ext. 129, por cuanto se presentan fallas en el conmutador de la entidad.</p> <p>Se dio continuidad al uso del correo electrónico para el caso de los municipios.</p>		Empresa de facturación	Se llevaron a cabo mejoras internas al sistema de información respecto al proceso de citas y atención al usuario. Al respecto se creó el registro de cancelación de citas por los usuarios, que busca registrar los motivos por los cuales se cancelan las citas y conocer con la debida antelación el espacio que queda disponible para nueva asignación. A su vez se creó el registro de usuarios sin servicio, el cual busca cuantificar aquellos usuarios que se van sin cita e identificar para cuales servicios solicitaba tal cita.
	Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos	Una vez fue instalada la IP pública y realizada la capacitación correspondiente, en los Centros de Salud de la red hospitalaria de la ESE, no se hizo necesaria la impresión de los resultados de los exámenes de laboratorio.		Laboratorio clínico	
	Implementación de historia clínica digital	<p>Se llevaron a cabo adecuaciones al sistema de información SIFESS, para la posterior implementación de la Historia Clínica en el Servicio de Cirugía, así mismo para Fisioterapia.</p> <p>Los servicios que al finalizar la vigencia 2014 contaban con Historia Clínica digital son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta Externa • Urgencias • Hospitalización • Promoción y prevención 		Empresa de facturación	
	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 imprimen los documentos necesarios para la presentación de la cuenta. La información restante queda registrada en el sistema de información para posteriores consultas.		Empresa de facturación	
Llevar a cabo audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2013 según cronograma establecido en el primer semestre del año.	La audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2013, fue llevada a cabo el día 23 de octubre de 2014 en las instalaciones del Auditorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, CEAD Pamplona a las 9:00 a.m. La misma estuvo a cargo del Gerente encargado de la ESE.		Subdirecciones - oficina de talento humano		

	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
		DICIEMBRE 30 DE 2014			
RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad	Se publicó en la página web institucional información relacionada con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2013, relacionada esta con el Informe de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.		Oficina de informatica	
	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas	En la Rendición de cuentas llevada a cabo por la entidad el día 23 de octubre de 2014, no se presentaron propuestas, quejas, reclamos y/o expectativas por parte de la ciudadanía, razón por la cual no se elaboró Plan de Mejoramiento.		Oficina de talento humano - oficina de atención al usuario	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mantener el espacio de participación ciudadana a partir de la página Web con el link de SIAU - Virtual.	Se mantuvo en la página web de la entidad el espacio de participación denominado SIAU virtual.		Oficina de informatica y proceso de comunicación social	En el periodo objeto de seguimiento no se presentaron solicitudes, quejas, reclamos u otros por este medio.
	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 propende por prestar 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 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	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 atención al usuario y oficina de informatica y proceso de comunicación social	En el periodo objeto de seguimiento no se presentaron solicitudes, quejas, reclamos u otros por este medio.
	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 periodo de seguimiento se han llevado a cabo socializaciones de los servicios del SIAU con los usuarios, a través de charlas informativas y entrega de plegables, dando a conocer las estrategias utilizadas para la recepción de QRS.		Oficina de atención al usuario y oficina de informatica y proceso de comunicación social	En el periodo de seguimiento se presentaron 9 quejas y 62 sugerencias. Distribuidas de la siguiente manera: Quejas: Septiembre: 3, Octubre: 3, Noviembre: 2, Diciembre: 1. Sugerencias: Septiembre: 12, Octubre: 17, Noviembre: 21, Diciembre: 12.
	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 con los representantes de las asociaciones de usuarios socialización de derechos y deberes de los usuarios, el SIAU y la Política de Humanización de la ESE. De otra parte se coordinó también desde el SIAU la elección del representante de los usuarios de la ESE ante la junta directiva del Instituto Departamental de Salud. Se generó la programación de reuniones grupales con la asociación de usuarios de la ESE para la vigencia 2015, teniendo en cuenta los municipios del área de influencia. Mediante comunicación oficial remitida a cada uno de los Centros de Salud de la ESE se dio a conocer el cronograma de reuniones a llevar a cabo durante la vigencia 2015 con las Asociaciones de Usuarios.		Oficina de talento humano y trabajadora social de la entidad	
	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 las encuestas que se aplican, no se cuenta con medición de satisfacción de trámites dado que aún no se cuenta con la totalidad de información y su registro efectivo en el SUIT.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.
	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.

 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: 2014		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		DICIEMBRE 30 DE 2014			
	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 llevo a cabo 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 ha dio continuidad con las 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 dieron avances en la ejecución de la acción.			En el anexo al Plan en el cual se establece el responsable y el cronograma de ejecución para la actividad, esta no fue relacionada.
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	MARGY SUAREZ ACEVEDO PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN FIRMA: <i>(Original firmada)</i>				