



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

AGOSTO 30 DE 2014

SUBSISTEMA	COMPONENETE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	Agosto 30 de 2014	Cronograma	Responsable
CONTROL ESTRATEGICO	AMBIENTE DE CONTROL	FORTALECIMIENTO INSTITUCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRPCION.	Información y difusión a todo el personal de la ESE sobre los alcances del sistema ley 1474/2011 en capacitación general Y en el boletín informativo	Socialización taller Cultiva tus valores: Fortalecer principios, valores, y el comportamiento ético Institucional, orientado al servicio con calidad y calidez. Enfocado en la ley 1474/2011 y código de ética, En capacitación General Martes 4 de Marzo.	Marzo-Mayo-Agosto-Septiembre	Control Interno
		INSTITUCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRPCION.	Dinámicas de socialización del código de Ética y buen Gobierno	En proceso de actualización del código de ética y buen Gobierno.	Marzo y Octubre	Control Interno
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION	Publicación en la página WEB el plan de acción 2013	Publicado en pagina Web a Marzo 30 de 2014	Abril	Gerencia
		PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION	Publicación en la página WEB Indicadores de Gestión.	Publicación de los indicadores de Gestión de calidad	Trimestral	Control Interno
		PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION	Publicación en la página WEB , ejecución presupuestal.	Publicado en pagina Web a Junio 30 de 2014	Trimestral	Tesorera
		PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION	Publicación en la página WEB, Estados financieros.	Publicado en pagina Web a Junio 30 de 2014	Trimestral	Contador
		PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION	Actualización mapa de procesos y registro de documentos del SGC	En proceso de actualización, por ajuste del organigrama Institucional.	Junio	Calidad
		PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION	Exigir las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios de planta y comparar la veracidad	Se cuenta con el 100% de las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios de planta.	Anual	Talento humano

	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ADMINISTRACION DEL RIESGO DE HECHOS DE CORRUPCION	1. Actualizar los lineamientos para la administración del riesgo, alineándolos con la metodología de riesgos de corrupción. 2. Apoyar la actualización y documentación de los mapas de riesgos por procesos, identificando riesgos relacionados con corrupción	Mapa de riesgos anticorrupción aprobado y adoptado, publicado en pagina WEB.	Marzo	Control Interno-Lideres de procesos
	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	1. Informes sobre funcionamiento y resultados del sistema de PQRS y encuestas de satisfacción al comité de ética hospitalaria.	Informe mensual en comité de ética Hospitalaria del resultado de las encuestas de satisfacción con un porcentaje para los mes de abril del 93,82%, mayo 93,82% y Junio 93,77%. Se presenta informe consolidado a Gerencia sobre el funcionamiento y resultados de las PQRS para el segundo trimestre/2014.	Mensual	SIAU
		ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Difundir y promover los derechos y deberes de los usuarios	Se realizó la promoción y difusión de los derechos y deberes de los usuarios en los siguientes espacios: Salas de espera Charlas Educativas Ayudas Audiovisuales Folletos Perifoneo interno Cedes Periféricas	Mensual	SIAU
		ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Seguimiento al tablero comando de indicadores de Gestión por procesos	Reporte a Gerencia de indicadores de Gestión por procesos en tablero comando de indicadores primer semestre /2014	Mensual	Control Interno
		ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Realizar reuniones periódicas del comité de Conciliaciones	Enero 13 de 2014 Acta No 23	Mensual	Jurídica
		ANTITRAMITES	1.Revision de los tramites y procedimientos	En proceso la Revisión de tramites de los procedimientos por implementación de un nuevo software.	Mayo	
		ANTITRAMITES	2.Priorizacion de los tramites respecto a la complejidad, costo , tiempo, analizando las PQRS presentadas por los usuarios		Junio	
		ANTITRAMITES	3.Estandarizacion de los tramites .		Septiembre	

SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION	INFORMACION	GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecer el desarrollo de actividades informativas y de educación al usuario frente a los servicios que presta la ESE SALUD DEL TUNDAMA	Talleres informativos en Confaboy, Grupo Iraka, EPS Confamiliar, Caprecom, Comparta, Confamiliar, sede avendaños, la Trinidad, Sirata.	Mensual	SIAU
		GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecer el desarrollo del proceso de resolutivez de las PQR mediante el seguimiento a los planes de mejoramiento	Se realizó seguimiento a la resolutivez de PQRs y se tiene el 80% de acciones de mejorar cerradas, el 20% restante se encuentra en proceso de verificación para el respectivo cierre.	Trimestral	SIAU
		GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Evaluación de medición de encuestas de satisfacción con relación a los tramites	Mediante registros diarios de atención del direccionamiento a los diferentes tramites, se identifican las barreras de acceso y el tipo de demanda de la información.	Mensual	SIAU
		GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Identificar necesidades expectativas e interese del usuario mediante reuniones periódicas con la asociación de usuarios.	Se realizo reunión con asociación de usuarios en el mes de agosto se reforzaron temas como: derechos y deber, informe de PQRs y se adjudicaron tareas de seguimiento a la adherencia de derechos y deberes.	semestral	SIAU
		GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Seguimiento a la implementación de la Estrategia de usuario preferencial(adulto mayor, Gestantes, niño, personas en situación de discapacidad)	Se fortaleció la educación a los usuarios para respetar y atender a la fila preferencial, de tal manera que todos los usuarios tengan orientación en el direccionamiento del usuario preferencial.	Mayo	SIAU- CALIDAD
	COMUNICACIÓN PUBLICA	ESTRATEGIA COMUNICACIONAL	Poner a disposición de los usuarios, mediante medios de difusión(folletos, portafolios, boletines, carteleras, correo electrónico, charlas, capacitaciones) los deberes y derechos de los usuarios, tramites y servicios. Horarios y puntos de atención, medios de recepción de PQRs y denuncias de actos corruptos.	Boletín No 26 informativo mes de Julio/ con temas como: avances tecnológicos de la ESE, eventos para jóvenes (Identificación del de los factores de riesgo para la vida), programas de APS, que adelanta la ESE. Actualización MECI, TIPS de salud ocupacional.	Mensual	Lider de comunicaciones SIAU
		SREVICIO HUMANIZADO	Sensibilización en desarrollo de competencias y habilidades para la prestación del servicio (Atención humanizada del servicio)	En proceso evaluación del SENA en las competencias No 230101015 Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo con el portafolio de servicios Institucional y normativa en salud vigente, 210601010 Facilitar el servicio al cliente	Agosto	TTHH- CALIDAD-SIAU
		SREVICIO HUMANIZADO	Generar incentivos a los colaboradores que mejor prestan el servicio	Mensualmente se elige el colaborador o proceso del mes, según el desarrollo de sus actividades y labores especiales de resaltar en el mes. Se publica en cartelera.	Mensual	Gerencia- Talento Humano
		SREVICIO HUMANIZADO	Elaborar trimestralmente informe de PQR a Gerencia	La oficina de control interno presentó informe consolidado del comportamiento en el proceso de PQRs. a Gerencia y al comité de ética hospitalaria, correspondiente a los meses de Abril a Junio.	Abril, Junio, Septiembre, Diciembre,	Control Interno

		RENDICION DE CUENTAS	Implementar iniciativas de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el COMPES 3654	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas el día 11 de abril de 2014, en el auditorio de la Institución. Informe publicado en página web y en la página de la Supersalud.	Anual	Gerencia
		RENDICION DE CUENTAS	Coordinar la preparación y ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654			
		RENDICION DE CUENTAS	Ejecución de iniciativas de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654			
EVALUACION	COMPONENTE DE AUTOEVALUACION	CONTROL Y MEJOTRA	Realizar seguimiento y evaluación al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Seguimiento a al plan a Agosto 30 de 2014	Abril, Septiembre, Diciembre	Control Interno
		CONTROL Y MEJOTRA	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción aprobado y adoptado, en desarrollo evaluación y seguimiento.	Trimestral	Control Interno
		CONTROL Y MEJOTRA	Realizar seguimiento a las acciones de mejora de los resultados de PQR y encuestas de satisfacción.	Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento de las PQRS, y el 80% de las acciones fueron cerradas.	Trimestral	Control Interno
	PLANES DE MEJORAMIENTO	CONTROL Y MEJOTRA	Elaborar planes de mejora de los Hallazgos de las auditorias del plan anticorrupción en plan de mejoramiento Institucional y por procesos.	En proceso de elaboración de planes de mejoramiento del plan anticorrupción.	Semestral	Control Interno


CLAUDIA CONSUELO MOLANO MONROY
 Jefe de Control Interno