



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

DICIEMBRE 30 DE 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES/AVANCES REALIZADOS		RESPONSABLE
------------	-----------	--------------------------------	--	-------------

TALENTO HUMANO- DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Elemento: Acuerdos Compromisos y Protocolos Eticos

FORTALECIMIENTO INSTITUCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRPCION.	1. Sensibilizacion y difucion a todos los colaboradores en principios Eticos y valores.	Sensibilizacion en capacitacion Genreal	Dutante la vigencia 2015, se realizó la difusion, formacion y sensibilizacion en principios y valores integrado con el codigo de etica en los espacios de capacitacion Genral, boletines informativos, Tips via correo electronico, haciendo énfasis en temas como: Definicion y adopcion del codigo de etica. principios y valores, derechos y debres de los usuarios, normas de autorregulacion, compromiso para la erradicacion de practicas corruptas, acciones para integridad y transparencia, compromiso en la lucha anti´paritaria, El autocontrol como una actitud, características para el autocontrol, cultura del autocontrol.	Control Interno-Talento Humano
	2.Difusion y medicion de adherencia al codigo de etica y buen Gobierno	1. Sensibilizacion en capacitacion Genreal 2. Tips informativos correo electronico		Control Interno

PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA	Publicacion en pagina Web: plan de accion, indicadores de Gestion, Ejecucion presupuestal y Estados Financieros.	Publicacion Trimestral	A la fecha se encuentra publicado en pagina web los estados financieros y ejecucion presupuestal del primero , segundo y tercer trimestre de la vigencia 2015	Lideres de Procesos
--	--	------------------------	---	---------------------

ADMINISTRACION DEL RIESGO

Elemento: Identificacion del Riesgo

ADMINISTRACION DEL RIESGO DE HECHOS DE CORRUPCION	Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupcion	Segumiento y verificacion controles efectivos procesos de apoyo y estrategicos	Durante la presente vigencia se realizó seguimiento al mapa de riesgos, sus controles, tanto de los procesos estrategicos, misionales y de apoyo.	Control Interno- Lideres de procesos
---	---	--	---	--------------------------------------

AUDITORIA INTERNA - PLANES DE MEJORAMIENTO

Elemento: Auditoria Interna - Planes de MEJORAMIENTO

CONTROL Y MEJORA	Realizar seguimiento y evaluacion al plan anticorrupcion y atencion al ciudadano	Seguimiento con planes de mejoramiento a agosto 30 /2015	Se realizo el respectivo seguimiento y publicacion de los resultados en los meses de abril y septiembre y el presente que corresponde a Diciembre	Control Interno
------------------	--	--	---	-----------------

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

ANTITRAMITES	Inventario de Tramites	En proceso por implementacion de un nuevo Sistema de Informacion	Por demora en la implementacion del software , no se ha realizado el inventario y diagnostico de tramites a intervenir	Líder Sistemas de información
ANTITRAMITES	Diagnostico de tramites que se deben intervenir	En proceso por implementacion de un nuevo Sistema de Informacion		

<p>ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA</p>	<p>1. Informes sobre funcionamiento y resultados del sistema de PQRS y encuesta de satisfaccion al comité de Etica Hospitalaria</p>	<p>Se presento informe en comité de etica hospitalaria, Julio, Agosto y septiembre</p>	<p>El sistema de PQRS, en terminos generales funciona de manera satisfactoria, desde el momento que se realiza la revision de los busones de manera semanal e inicia el curso de investigacion de la queja, reclamo, sugerencia o felicitacion por el lidre de proceso o aquin la Gerencia delegue, quien realiza el plan de mejoramiento respectivo y en comite de etica hospitalaria se realiza el analisis si es el caso.</p> <p>En el comite tambien se analiza el indicador de satisfaccion del usuario por procesos y se tiene un promedio de 96,5% de satisfaccion. El grada de instaisfaccion corresponde a la impuntualidad en la prestacion del servicio, el tiempo dispuesto para la consulta y falta de amabilidad de algunos profesionales. No obsatante los planes de mejoramiento propuestaos fueron desarrollados subsanando el indice de insatisfaccion.</p>	<p>SIAU</p>
---	---	--	---	-------------

<p>ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA</p>	<p>Difundir y promover los derechos y deberes de los usuarios</p>	<p>Difundir y promover los derechos y deberes de los usuarios</p>	<p>La difusion y promocion de los derechos y deberes se realizó de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Carteleras en sala de espera 2. Atención personalizada. 3. Cada profesional en consulta 4. Separadores alusivos al tema de derechos y deberes a colaboradores y usuarios. 5. Se ubicaron pendones ilustrativo en cada una de sedes periféricas. 6. Se enfatiza semanalmente en un derecho y un deber en carteleras y en cada puesto de trabajo. 7. Se realiza la difusion de derechos y deberes mediante perifoneo interno 	<p>SIAU</p>
<p>GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Seguimiento a la resolutiveidad de las PQR</p>	<p>Seguimiento a la resolutiveidad de las PQR</p>	<p>Se realizó el seguimiento de manera trimestral con el respectivo informe a Gerencia en los meses de marzo, junio y septiembre. Se observa un resolutiveidad del 90% en terminos generales. Aun asi se hace necesaro reforzar la capacitacion en umanizacion del servicio.</p>	<p>SIAU</p>

<p>GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Reuniones periodicas con la Asociacion de Usuarios, pasra identificar necesidades y expectativas de los usuarios.</p>	<p>En junio derechos y deberes, reunion Departamental, y agosto APS, con la lider del convenio.</p>	<p>En junio derechos y deberes, reunion Departamental, y agosto APS, con la lider del convenio. En el mes de Octubre se realizo la reunion con la Asociacion de usuarios deonde se reforzo el conocimiento de la estrtegia IAMI, Se rindio informe de la satisfaccion se invita a promover mas la participacion comunitaria en las diferentes veedurias.</p> <p>Se evidencia para esdta vigencia mayopr interes por parte de los integrantes de la asociacion de usuarios con trabajo en equipo y participacion en las diferentes actividades</p>	<p>Líder de comunicaciones - SIAU</p>
<p>ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN</p>	<p>Poner a disposicion de los usuarios, mediante medios de difusion (folletos, carteleras, correo electronico, charlas capacitaciones), tramites y servicios, horarios y puntos de atencion, medios de recepcion de PQRS y denuncias de actos corruptos.</p>	<p>Mediante afiche ditribuido por el grupo PIC y APS , Desplazamiento, equipo extramural, y a usuarios atendidos en la sede principal), mediante videos en salas de espera.</p>	<p>Con la implementacion de los mecanismos de difusion como: las carteleras en las difeentes sedes, separadores, cartilla de IAMI, en videos se fortalecio la demanda inducida a los diferentes servicios. Se fortalecio en ultimo trimestre la difusion en programas radiales locales, asi como mediante los periodicos locales se dieron a conocer las diferentes actividades de promocion y prevencion que la realizo la Institucion. Se consolido la informacion en general dando cumplimiento a las estrategias de INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA.</p>	<p>Lider de comunicaciones-SIAU</p>
<p>SERVICIO HUMANIZADO</p>	<p>Sensibilizacion en desarrollo de competencias y habilidades para la prestacion del servicio (Atencion Humanizada del servicio)</p>	<p>Charla de sensibilizacion de Atencion humanizada en capacitacion general mes de Agosto,</p>	<p>Charla de sensibilizacion de Atencion humanizada en capacitacion general mes de Agosto,</p>	<p>Talento Humano</p>

SERVICIO HUMANIZADO	Generar incentivos a los colaboradores que mejoren la prestación del servicio.	1.Celebracion de cumpleaños. 2.Celebracion dias alusivos a la profesion.	1.Celebracion de cumpleaños. 2.Celebracion dias alusivos a la profesion. 3.Empleado del mes	Gerencia- Talento Humano
RENDICION DE CUENTAS	Planeacion de rendicion de cuentas			Gerencia
RENDICION DE CUENTAS	Coordinar la preparacion y ejecucion de la audiencia publica de rendicion de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES	Se realizó la audiencia publica de rendicion de cuentas el 23 de junio de 2015.	Se realizó la audiencia publica de rendicion de cuentas el 23 de junio de 2015.	Gerencia

CLAUDIA CONSUELO MOLANO MONROY

Jefe de Control Interno

