

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO: VIGENCIA 2014		PUBLICACION: 2014	
COMPONENTES		ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC.	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO Fecha corte abril 30 de 2014
1, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	R I E S G O S	1,1,NO CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS	Socializar y evaluar el cumplimiento de la plataforma estratégica periódicamente	PROCESO DE PLANEACION	Se socializo en el mes de abril de 2014 mediante retablos en la infraestructura de los servicios la plataforma estrategica
		1,2,1 MAPAS DE RIESGOS	Revisión y seguimiento de los riesgos de corrupcion	PROCESO DE PLANEACION	La institucion cuenta con el Mapa de Riesgos institucional al que se le realiza seguimiento desde el area de planeacion trimestralmenteprocesos.
		1,3,1 DESVIACION DE RECURSOS FINANCIEROS	Revisión e implementación de mecanismos de control en el uso de los recursos financieros y físicos de la ESE	SUBGERENCIA A DMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS	Se tiene programas de Ahorro con relacion a los servicios publicos de Energia, Agua y Papel.
		1,4,1 MAL USO DE RECURSOS	Implementación y aplicación de procedimientos de contratación y supervisión de conformidad a la normatividad	SUBGERENCIA A DMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS	Se implementaron los procedimientos para la contratación de bienes y servicios y ordenes de prestación de servicios Se adopto el manual de supervisión de contratación mediante resolución interna
		1,5,1 MALA IMAGEN DE LA INSTITUCION	Divulgar la experiencias exitosas de la ESE	PROCESO DE PLANEACION	Desde la pagina web de la institucion, se realiza la divulgación de las experiencias exitosas de la E.S.E, al tiempo se socializan en las ULG y en carteleras y correos donde se ha tenido en cuenta como experiencia exitosa el proyecto de TELEMEDICINA, Plan de saneamiento Fiscal y Financiero y subasta en rueda de equipos, parque automotor y bienes e inmuebles inservibles.
		1,6, DEMANDAS Y SANCIONES DE LA INSTITUCION	Realizar seguimiento periódico a los procesos jurídicos de la ESE.	PROCESO GESTION JURIDICO	Se presenta en el mes de abril informe del estado de 44 procesos judiciales que cursan en contra de la entidad.
2, ESTRATEGIA ANTITRAMITES	I D E N T I F I C A C I O N D E T R A M I T E S		1. Identificación y definición del inventario de tramites frente a usuarios	SUBGERENCIA A DMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS ASISTENCIALES, ADMINISTRATIVOS Y COMUNITARIOS	Se identificaron los tramites de procesos en cada una de las unidades funcionales de la ESE.
		2,1,1 IDENTIFICAR EL INVENTARIO DE TRAMITES FRENTE A EL USUARIO CON EL FIN DE EVITAR Y ELIMINAR ACCIONES PENDIENTES A TRAMITES INNECESARIOS, DEMORAS INJUSTIFICADAS.	2. Análisis normativo de los soporte legales de cada tramite		Ley 1122 del 2007: Sistema General de Estándar Social de Salud. Decreto 2423 manual tarifario SOAT. Resolución 1995 de 1995: Normas para el manejo de la historia Clínica. Resolución 4747 del 2007: Regulación de aspectos y relaciones entre los prestadores. Resolución 3047 del 2008: por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el decreto 4747 de 2008.
		2,1,2 IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR TRAMITES PROCEDIMIENTOS EN EL SUIT	1. Consolidar información de trámites, evaluarlos y realizar el respectiva inscripción en el SUIT	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y SIAU	Esta en implementación.
		2,1,3 REALIZAR EL REGISTRO EN EL SIGEP	1. Solicitar capacitación al departamento administrativo de la función publica en el registro del SIGEP. 2. Registro de información relacionada con personal al servicio de la institución tanto de planta como contratistas (hojas de vida)	RECURSOS HUMANOS	Se solicito capacitacion al Departamento Administrativo de la funcion publica para SIGEP y seguimiento por parte de la oficina de talento Humano. Al personal que se encuentra vinculado al hospita mediante diferentes modalidades se les solicita como requisito obligatorio el diligenciamiento del formulario d ela Hoja de vida de la funcion publica. En la última visita nos informaron que las próximas capacitaciones y asignaciones del código para la inclusión de las hojas de vida, nos comunicaban junto con la alcaldía municipal, estamos a la espera del código asignado para el hospital. Es de aclarar que se continuara en seguimiento para dicho código e iniciar la inclusión de las hojas de vida de personal en el aplicativo correspondiente.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO: VIGENCIA 2014		PUBLICACION: 2014			
COMPONENTES		ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC.	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO 30 de 2014	Fecha corte abril	
2. ESTRATEGIA ANTITRMITES	P R I O R I Z A C I O N E S	2.2.1 DISMINUCIÓN DE TIEMPOS MUERTOS, CONTACTOS INNECESARIOS DEL CIUDADANO CON LA ENTIDAD Y COSTOS PARA EL CIUDADANO.	Depurar la información recopilada en el inventario de trámites, con el fin de mejorar procedimiento para garantizar la efectividad institucional y satisfacción del usuario	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y SIAU	Se esta en proceso de ajustes a los diferentes tramites que se realizan en la institución.		
		2.2.2 CONDICIONES FAVORABLES PARA REALIZAR EL TRÁMITE AL VISITANTE.	Revisión de procedimientos para simplificar y eliminar el excesivo número de pasos o solicitud de documentos innecesarios solicitados al usuario	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y SIAU	Se actualizaron los procedimientos de facturación.		
	2 , 3 R A C I T O R N A M L I Z E A S C I O N D E	2.3 MEJORAR LOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN	1. Definir perfiles de los funcionarios encargados de los puntos de atención al usuario para optimizar la prestación, reduciendo el tiempo de duración del trámite.		SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y SIAU	El Hospital ha realizado fortalecimiento de personal en el área de Trabajo Social (SIAU), en aras de brindar atención con calidad y trato humanizado. Inicialmente se estan abordando el 100% de las filas que actualmente se generan en diversos servicios de salud, brindando prioridad a gestantes, tercera edad y discapacitados. Así mismo se establecen puntos de control ante los trámites a realizar por los usuarios de la ESE. Es de tener en cuenta que se depende en muchos casos de las (Autorizaciones) que son generadas por las EPS, conllevando a reprocesos o perdidas de tiempo a los usuarios.	
			2. Solicitar a los usuarios los requisitos mínimos de Ley para la prestación del servicio evitando incremento en los costos		SERVICIOS ASISTENCIALES Y FACTURACION Y SIAU	La ESE solicita únicamente copia del documento de identidad del usuario, con el fin de realizar la verificación de derechos en las diversas bases de datos establecidas en la ESE, esto se hace a través del área de facturación.	
			3. Actualización e implementación de sistemas de información que permitan agilizar y optimizar los procesos adecuadamente.		SISTEMAS	Se tiene suscrito el convenio 0562 y el 1252 con la Gobernacion de Cundinamarca, en el cual se llevo a cabo el proceso de reimplantacion del sistema de Informacion Dinamica Gerencial en su verion .NET, enfocado al proceso de Historia Clinica Electronica, proceso que a la fecha se encuentra implementado en la sede hospitalaria, Consulta Externa y Centro de promocion y prevencion. Ademas se ha fortalecido los equipos e computo y comunicaciones de la E.S.E. -	
			4. Sistematización de algunos procesos críticos de la ESE				
	2 , 4 I N T E R P O L A R I D A D	2.4.1. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	1. Publicar, convocar y someter a consulta, a través de espacios presenciales y electrónicos, los temas sobre los cuales la entidad desea recibir aportes de ciudadanos o terceros para la solución de problemas.		SISTEMAS SIAU	La institucion cuenta con un link en la pagina web, donde se visualizan los informes de Rendicion de Cuentas de vigencias anteriores, ademas se cuenta con un espacio donde la ciudadanía en general puede sugerir temas a tratar en la siguiente rendición de cuentas. Se tiene un PROTOCOLO DE PUBLICACIONES EN EL PORTAL WEB	
			2. La E.S.E a través de la página web recibirá aportes de ciudadanos o terceros para la solución de problemas. Para lo anterior se deben seguir los lineamientos definidos en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.		SISTEMAS SIAU		
		2.4.2 REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE – MINIMIZACIÓN DE FILAS PAR EL USUARIO	1. Generación de citas		LIDER CONSULTA EXTERNA Y FACTURACION		
			2. Implementación de la historia clínica sistematizada		SISTEMAS	Se tiene suscrito el convenio 0562 y el 1252 con la Gobernacion de Cundinamarca, en el cual se llevo a cabo el proceso de reimplantacion del sistema de Informacion Dinamica Gerencial en su verion .NET, enfocado al proceso de Historia Clinica Electronica, proceso que a la fecha se encuentra implementado en la sede hospitalaria, Consulta Externa y Centro de promocion y prevencion. Ademas se ha fortalecido los equipos e computo y comunicaciones de la E.S.E. -	
		2.4.3 REDUCCIÓN DE PASOS AL USUARIO Y DEL PROCESO INTERNO.	Adopción de comunicación interna por medio de correos electrónicos evitando el volumen de papel utilizado, en cada una de sus áreas		CALIDAD Y SITEMA DE INFORMACION.	La institucion cuenta con la politica de gestion de correos electronicos, ademas cuenta con correos electronicos por areas los que estan enfocados a comunicacion interna, apoyando así al politica de cero papel. Soporte: Listado Correos Electronicos - Politica gestion de correos electronicos	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO : VIGENCIA 2014		PUBLICACION : 2014	
COMPONENTES		ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC.	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO Fecha corte abril 30 de 2014
3, ESTRATEGIA ANTITRAMITES	2 , 4 I N T E R P O L A R I D A D	2,4,4 QUEJAS Y RECLAMOS	Seguimiento a las quejas y reclamos a través de la página web	SISTEMAS Y SIAU	Se presenta informe de quejas y reclamos del primer trimestre de 2014
		2,4,5 REDUCCION DE COSTOS PARA EL USUARIO	Pagos para usuarios	FACTURADCIÓN Y SIAU	Los costos en los que el usuario incurre hacen relación a los copagos a que hace referencia el Acuerdo 260 de 2004 del MINISTERIO DE SALUD y el CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD. Aquellos usuarios que al afecha de la prestación de los servicios de salud no cuentan con ningun tipo de afiliación al sistema de salud se deben realizar los cobros de tarifa plena.
		2,4,6 SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	Entrega de historias clínicas	GESTION DOCUMENTAL	La normatividad colombiana es cautelosa en la protección y confidencialidad de la historia clínica. La Resolución 1995 de 1999 señala que la Historia Clínica es un documento privado, sometido a reserva, que sólo puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en casos previstos por la Ley. A la fecha la ESE cuenta con procedimientos para la entrega de la Historia Clínica al Usuario, garantizando el buen uso de la información de la misma.
3, ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	3 , 1 R U T A C U E N T A S D I C I O N D E	3,1,1 DISEÑO	1. La rendición de cuentas por parte de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha se realizara (2) dos veces al año, una en cada semestre, con el fin de evaluar los resultados y avances institucionales que se presentaron en el semestre anterior. Para el primer semestre del año la rendición se realizara a mas tardar el 31 de agosto y para el segundo semestre, la rendición se realizara a mas tardar el 30 de marzo del siguiente año, las fechas propuestas están acordes con los cierres presupuestales de la entidad.	GERENCIA Y PLANEACION	Desde la oficina de planeacion se realiza la programacion de la jornada de rendicion de cuentas, la misma es publicada en la pagina web para su consulta posterior por parte de los entes de control. El 24 de abril de 2014, se efectuo la rendicion de cuenta correspondiente a al II Semestre de 2013
			2. La invitación a la Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha se realizara con mínimo 30 días de anterioridad a su realización y deberá ser divulgada por los medios de comunicación internos como carteleras, pagina web, correos electrónicos y boletines institucionales y medios de comunicación externos como radio, prensa, televisión e internet.	GERENCIA Y PLANEACION	Desde planeacion y con el apoyo de SIAU, se realiza la difusion de la convocatoria a la rendicion de cuentas, invitando a la comunidad en general y entidades publicas y de control a que participen. Esta invitacion se realiza con 30 dias de anterioridad, se realizo traves de la pagina web, correo electronico, carteleras, radio y television local.
			3. La invitación a la Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha deberá ser extensiva a los entes de control del orden departamental y municipal, además de los actores del sector salud, funcionarios de la E.S.E., Sindicatos y comunidad en general.	GERENCIA Y PLANEACION	Desde planeacion y con el apoyo de SIAU, se realiza la difusion de la convocatoria a la rendicion de cuentas, invitando a la comunidad en general y entidades publicas y de control a que participen realiza a traves de la pagina web, correo electronico, carteleras, radio y television local.
		3,1,2 INSUMOS	4. Para la rendición de cuentas se dispondrá de formatos de solicitud de información los que pueden ser solicitados en el área de SIAU y la entrega de la misma se realizara cinco (5) días antes de la rendición de cuentas previo diligenciamiento del formato.	GERENCIA Y PLANEACION	La institucion cuenta con un formato de preguntas para la rendicion de cuentas, el que es entregado a cada asistente para que lo diligencie y en un punto de la Jornada de Rendicion de cuentas se le dara respuesta. Soporte: Formato Encuesta.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO : VIGENCIA 2014		PUBLICACION : 2014	
COMPONENTES		ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC.	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO 30 de 2014
3, ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	3 , 1 R U T A D E R E N D I C I O N D E C U E N T A S	3,1,2 INSUMOS	5. La rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha debe contener como mínimo los siguientes temas: a. Informe de avance o cumplimiento del Plan Operativo Anual: Hace referencia al seguimiento de las metas trazadas en el Plan Indicativo y Plan Operativo que fueron aprobados por Junta Directiva. b. Informe financiero de la entidad: Hace referencia a los estados financieros de la entidad con corte semestral, donde se expone de forma sencilla los comportamientos en ventas, gastos, cartera y facturación que ha tenido la entidad en el periodo de tiempo a rendir. c. Informe de Atención al Usuario: Hace referencia al informe de quejas, reclamos y sugerencias que surgen desde los diferentes puntos de atención. d. Avances institucionales por cada subgerencia: Hace referencia a los avances que cada una de las subgerencias ha tenido durante el periodo a rendir. e. Espacio de participación a la comunidad: Es un espacio donde la comunidad puede debatir directamente con el equipo directivo de la intuición sobre algún tema en particular referente a la rendición de cuentas.	GERENCIA Y PLANEACION	La institucion diseña el orden del dia de la Jornada de Rendicion de Cuentas basado en los requisitos legales y las sugerencias hechas por los asistentes en las jornadas anteriores. Para la rendicion de cuentas del dia 24 de abril 2014 se establecion el siguiente orden del dia 1. Himno Nacional de Colombia 2. Himno de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha 3. Palabras de bienvenida a cargo de la Gerente 4. Informe de Seguimiento Plan Operativo Anual Segundo Semestre 2013 5. Pausa activa 6. Informe Plan De Saneamiento Fiscal y Financiero PSFF 7. Informe de SIAU y Asociación de Usuarios 8. Avances Institucionales 9. Intervención y Preguntas de los asistentes
			7. En la rendición de cuentas se dará un espacio para que la comunidad denuncie situaciones en las que se vea corrupción al interior de la entidad, esta se podrá hacer en forma directa o a través de un formato donde su identidad permanecerá oculta.	GERENCIA Y PLANEACION	Durante cada rendicion de cuentas se genera un espacio de participacion de los asistentes, quienes aportan sus ideas y comentarios a la gerencia, quien da respuesta inmediata con su equipo tecnico. Las inquietudes que surgen en el desarrollo de la jornada son condensadas y analizadas posteriormente por la gerencia.
		8. A través de la pagina Web de la institución de dispondrá de un link, donde la comunidad puede realizar sus quejas, reclamos o denuncias en forma anónima sobre cualquier área de la institución, la que será direccionada al área de SIAU para su tramite respectivo.	GERENCIA Y PLANEACION	La institucion cuenta con un link de sugerencias en la pagina web, donde los ciudadanos pueden diligenciar sus quejas y reclamos de forma anonima, los mismos son direccionados al area de SIAU donde se condensan y se les da respuesta oportuna. Soporte: Link Buzon de Sugerencias.	
		3,1,4 EVALUACION Y MONITOREO	GERENCIA Y PLANEACION	La institucion cuenta con un formato de adherencia a la informacion presentada en la Rendicion de cuentas, donde los ciudadanos informan sobre la calidad de informacion recibida, esta informacion permite crear estrategias que ayudan a fortalecer el proceso de rendicion de cuentas. Soporte. se efectua evaluacion d elas encuestas realizadas sobre la rendicion de cuentas	
4, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4 , 1 S D I S T R I B U C I O N A L L	4,1,1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Tener en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de Atención al Usuario, para definir el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, entre ellos la página web institucional, las carteleras, etc.	PLANEACION Y SIAU	
		4,1,2 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS INSTITUCIONALES	Diseñar una cartilla en la cual se contemplen los diferentes trámites administrativos que los usuarios requieren para acceder a los servicios institucionales. Indicando puntualmente días de atención, horarios, documentos soportes, y ubicación del área responsable.	PLANEACION Y SIAU	
		4,1,3 PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Implementación y aplicación de procedimientos y seguimiento al tiempo de respuestas y contenidos, que brinden calidad y eficiencia a las PQR, que presentan nuestros usuarios. El Hospital en cabeza del SIAU y área de sistemas, trabajará permanentemente en el tema de recepción de PQR, por el link de la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan plasmar de forma práctica sus peticiones y pueda recibir respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos.	SIAU SIAU	*El procedimiento de POR fue actualizado con asesoría de la oficina de calidad. * La secretaria de salud departamental desde el área de servicios implemento una nueva matriz de reporte la cual inicio su implementación en el mes de febrero de 2014. * Se tiene matriz de PQR para los meses de enero febrero y marzo de 2014 Las manifestaciones y necesidad de información de los usuarios que se registran en el link de la pagina web de la institución se contestan y copia de la respuesta se archiva en una AZ-Z que esta identificada como quejas email y reposan en fisico en la oficina SIAU

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO: VIGENCIA 2014		PUBLICACION: 2014		
COMPONENTES		ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC.	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO 30 de 2014	Fecha corte abril
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4 , 1 D E S A R R O L L O I N S T I T U C I O N A L	4.1.3 PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	Bajo la pretensión de establecer un sistema de recepción de PQR limpio y transparente sin afectar la accesibilidad y confidencialidad de las mismas se tendrán en cuenta factores como: 1. Facilidad de la información disponible para el usuario. 2. Aseguramiento de la disponibilidad de recursos (Link página web, buzones) 3. Seguimiento y medición del proceso 4. Implementación de oportunidades de acciones de mejora. 5. Establecimiento de controles de riesgo 6. Verificación de la respuesta al ciudadano	SIAU	* El manual de atención al usuario se encuentra actualmente en el área de calidad para su corrección y codificación * Se dispone del link de la página web institucional * Actualmente se ubicaron los buzones en las diferentes áreas que concentran usuarios que demandan servicios * Trimestralmente de acuerdo al condensado de quejas y reclamos se realiza plan de mejoramiento * Las respuestas a los usuarios es verificada por los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Mario Gaitan Yanguas, quienes realizan control social sin aviso previo y a cada manifestación auditada registran sello de verificación.	
			* Respuesta oportuna de los derechos de petición a los usuarios por parte de la oficina jurídica.	GESTION JURIDICA	Los derechos de petición que son allegados por los usuarios, se responden en los términos de Ley, garantizándole al usuario la oportunidad y una respuesta de fondo ante el requerimiento dado a conocer a la ESE.	
		4.1.4 SATISFACCION AL USUARIO	Seguimiento a la aplicación de encuestas de Satisfacción que se ajusten a las inquietudes del usuario y se pueda identificar las necesidades y expectativas en general, permitiendo definir la estrategias para gestionar una atención adecuada y oportuna.	SIAU	Las encuestas de satisfacción fueron diseñadas en abril de 2013 y se aplican mensualmente en las diferentes áreas funcionales de la institución con reporte trimestral de resultados al área de estadística y entrega de resultados al comité técnico científico en exposición.	
			*Periódicamente, elaborar informes de gestión y socializarlos para diseñar los planes de mejoramiento pertinentes.	SIAU	Finalizado el trimestre se reportan resultados al área de calidad y se diseña el respectivo plan de mejoramiento.	
		4.1.5 DECALOGO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	Actualizar y publicar los Derechos y Deberes de los usuarios en todos los servicios de la institución. Estableciendo formas y/o procedimientos para garantizarlos según sea el caso	SIAU	Se realizo actualización de los derechos y deberes de los usuarios en mesa asistencial y se publicaron en la página web institucional.	
			Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios en los sitios de concentración de usuarios.	SIAU	Semanalmente se realiza divulgación de los derechos y los deberes de los usuarios en los sitios de confluencia de usuarios. Se entrega informe mensual a estadística y calidad.	
		4.1.6 PRIORIZACION DE GRUPOS POBLACIONALES ESPECIALES.	Priorizar a los Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas, Mujeres con niños en brazos, Discapacitados, que demandan servicios en las diferentes unidades funcionales con el objetivo de validar sus derechos de acuerdo a su condición.	SIAU	En las áreas de consulta externa, laboratorio se priorizan a los adultos mayores, madres con niños embarazos, gestantes y discapacitados	
		4.1.7 CAPACITACION Y SENSIBILIZACION	Capacitar a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio y humanización, con el apoyo de la oficina de recursos humanos.	SIAU	Se realiza mensualmente la inducción al recurso humano que ingresa a nuestra institución en derechos y deberes.	
			Fortalecer la gestión del servicio mediante la definición del perfil profesional del recurso humano, permitiendo la ejecución eficiente de sus responsabilidades, dando respuesta a la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.	SIAU	Se definieron los perfiles del recurso humano que integra el equipo de trabajo del servicio de atención al usuario con la coordinación de la subgerencia científica. Se ubico talento humano en el área de urgencias y una auxiliar que facilita procesos de acompañamiento al usuario que lo requiera.	
		4.1.8 INCENTIVOS	Generación de incentivos a las funcionarias de atención al usuario mediante jornadas de capacitación mediante convenios institucionales.	SIAU	Se desarrollan talleres de capacitación por parte del área de salud ocupacional y de las diferentes entidades del municipio, desde la institución se ha recibido invitación a capacitación pero algunas funcionarias no cuentan con los recursos para su asistencia.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO : VIGENCIA 2.014		PUBLICACION : 2014		
COMPONENTES		ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC.	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO 30 de 2014	Fecha corte abril
4, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4, 2 C A N A L E S D E A T E N C I O N	4,2,1 PUNTO DE INFORMACION	Implementar un punto de información que se responsabilice de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los usuarios, de forma presencial, y vía telefónica, encargándose de crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional centrada en el ciudadano.	SIAU	Actualmente se ubicaron puntos de información en la oficina de atención al usuario y, en el servicio de urgencias, en salas de cirugía para que desempeñe puntualmente el rol de cara al ciudadano buscando la satisfacción de sus necesidades	
		4,2,2 ESPACIOS FISICOS Y SEÑALIZACION	Adecuar espacios físicos de acuerdo con normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización buscando eliminar barreras de acceso de infraestructura.	SIAU	Actualmente el hospital se encuentra con señalización vigente por gestión realizada desde la subgerencia administrativa lo que permite una mejor orientación al usuario que demanda servicios en el hospital.	
		4,2,3	Realizar reuniones mensuales con los integrantes de Asociación de usuarios con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.	SIAU	De acuerdo al cronograma anual realizado por la asociación de usuarios se tiene establecido actividades a realizar mensualmente donde se contempla capacitaciones donde se aborda la parte normativa y conductual con el objetivo de fortalecer la participación de los usuarios en los diferentes procesos que adelanta la institución.	
			Participar con las veedurías ciudadanas en la validación de los derechos del usuario con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión de los diferentes servicios mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.	SIAU	A través del comité de ética mensualmente se analiza casos de vulneración de derechos del cliente interno y externo. Se tiene seguimiento en forma permanente por parte de los veedores en salud. Las inquietudes de prestación de los servicios de salud y las barreras de acceso que presenta se llevan mensualmente al comité de participación comunitaria – copaco municipal máxima autoridad municipal en participación.	
Otras : _____		Cargo : COORDINADOR DE PLANEACION Y CALIDAD / COORDINADOR SISTEMAS Y APOYO PLANEACION				
		Nombre: XIOMARA MUÑOZ BARRERA Y FERNANDO RODRIGUEZ GALEANO.				
		Seguimiento: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO				
		Nombre: JOSE ALFREDO RAMIREZ ESCOBAR Firma: _____ Fecha seguimiento : ABRIL 30 DE 2014				
		Firma : Original firmado.				