



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
1, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1.1 RIESGOS	1,1,1. No cumplimiento a los objetivos estratégicos	Socializar y evaluar el cumplimiento de la plataforma estratégica periódicamente	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad		
		1,2,1 Mapas de riesgos	Formulación de los mapas de riesgos, los cuales incluyan riesgos de corrupción.	Lideres de Proceso y Coordinadores de área.		
			Revisión y Seguimiento de los Mapas de Riesgos	Lideres de Proceso y Coordinadores de área.		
		1,3,1 Desviación de recursos financieros	Revision e implementacion de mecanismos de control en el uso de los recursos financieros y fisicos de la ESE	Direccionamiento estrategico-Subgerencia administrativa. Lideres de Proceso y Coordinadores de área.		
		1,4,1 Mal uso de recursos	Implementacion y aplicación de procedimientos de contratacion y supervision de conformidad a la normatividad	Direccionamiento estrategico-Subgerencia administrativa. Lideres de Proceso y Coordinadores de área.		
		1,5,1 Mala imagen de la institución	Divulgar la experiencias exitosas de la ESE	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad		
		1,6. Demandas y sanciones de la institución	Realizar seguimiento periódico a los procesos jurídicos de la ESE.	Proceso Gestión Juridica		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
2, ESTRATEGIA ANTITRAMITES	2,1 IDENTIFICACION DE TRAMITES	2,1,1. Identificar el inventario de tramites frente al usuario con el fin de evitar y eliminar trámites innecesarios, demoras injustificadas, etc.	1. Identificación y definición del inventario de tramites frente al usuarios	Direccionamiento estrategico-Subgerencia administrativa. Lideres de Proceso y Coordinadores de área.		
			2. Análisis normativo de los soporte legales de cada tramite			
			3. Establecer un cronograma de implementación con los tramites que hayan sido priorizados para su intervención.			
		2,1,2 Implementar procedimiento para registrar tramites procedimientos en el SUIIT	1. Consolidar información de trámites, evaluarlos y realizar el respectiva inscripción en el SUIIT	Direccionamiento estrategico-Subgerencia administrativa. Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
	2,2 PRIORIZACION DE TRAMITES	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	Direccionamiento estrategico-Subgerencia administrativa. Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			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	Direccionamiento estrategico-Subgerencia administrativa. Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad	
	2,3 RACIONALIZACION DE TRAMITES	2,3,1 Mejorar los puntos de atención y canales de comunicación	1. Actualización e implementación de sistemas de información que permitan agilizar y optimizar los procesos adecuadamente.	Gestión TIC's		
			2. Sistematización de algunos procesos críticos de la ESE			



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
2, ESTRATEGIA ANTITRAMITES	2,4 INTEROPERABILIDAD	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.	Gestión TIC's Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			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.	Gestión TIC's Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
		2,4,2. Reducción del tiempo de duración del trámite – minimización de filas para el usuario	1. Agendamiento de citas mediante el uso de mecanismos que disminuyan las filas.	Coordinador Consulta Externa y Coordinador Facturación.		
			2. Implementación de la historia clínica sistematizada en el 100% de la institución	Gestión TIC's		
		2,4,3. Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.	3. Adopción de comunicación interna por medio de correos electrónicos evitando el volumen de papel utilizado, en cada una de sus áreas	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad - Gestión TIC's		
		2,4,4. Quejas y reclamos	4. Seguimiento a las quejas y reclamos incluyendo los de la pagina Web	Gestión TIC's Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
3, ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	3,1 RUTA DE RENDICION DE CUENTAS	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.	<p align="center">Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad</p> <p align="center">Direccionamiento Estrategico: Gerencia</p>		
			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.	<p align="center">Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad</p> <p align="center">Direccionamiento Estrategico: Gerencia</p>		
			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.	<p align="center">Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad</p> <p align="center">Direccionamiento Estrategico: Gerencia</p>		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
3, ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	3,1 RUTA DE RENDICION DE CUENTAS	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.	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad Direccionamiento Estrategico: Gerencia		
			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	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad Direccionamiento Estrategico: Gerencia		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
3, ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	3,1 RUTA DE RENDICION DE CUENTAS	3,1,3. Ejecución e implementación	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.	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad Direccionamiento Estrategico: 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		
		3,1,4. Evaluación y Monitoreo	6. En cada rendición de cuentas se evaluara mediante encuesta la adherencia de la misma por parte de los asistentes, quienes en dicho formato expondrán sus observaciones y sugerencias a la misma.	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad Direccionamiento Estrategico: Gerencia		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL	4.1.1. Portafolio de Servicios	Elaborar un portafolio de servicios en el cual se tenga en cuenta información respecto a días de atención, horarios, documentos soporte, aspectos de accesibilidad, seguridad y calidad en la atención. Así mismo que se tenga en cuenta las principales inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía.	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	4.1.2. Procedimientos de peticiones, quejas y reclamos (PQR)	Implementacion y aplicación de procedimientos y seguimiento al tiempo de respuestas y contenidos, que brinden calidad y eficiencia a las PQR, que presentan nuestros usuarios.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			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.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			Bajo la pretensión de establecer un sistema de recepción de PQR 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	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			* Respuesta oportuna de los derechos de petición a los usuarios por parte de la oficina jurídica.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad Proceso Gestión Jurídica		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL	4,1.3. Satisfacción 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.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
		4,1.4. Decálogo 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	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios en los sitios de concentración de usuarios.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
		4,1.5. Priorización 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.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
		4,1.6. Capacitación y sensibilización	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.	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha

Año: 2015

COMPONENTES	Criterios	Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Observaciones/ Recomendaciones
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	CANALES DE ATENCION	4,1,7. Punto de información	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/o vía telefónica, encargándose de crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional centrada en el ciudadano.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
		4,1,8. Espacios Físicos y señalización	Adecuar espacios físicos de acuerdo con normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización buscando eliminar barreras de acceso de infraestructura.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad Proceso gestión del Ambiente Físico.		
		4,1,9.Espacios de participación	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.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		
			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.	Proceso Enlace con el Usuario, Familia y Comunidad		

Elaboración del Documento:	Cargo:	Coordinadora de Planeación y Calidad	Seguimiento del Plan:	Cargo:	Jefe Oficina Control Interno
	Nombre:	Xiomara Muñoz Barrera		Nombre:	Alfredo Ramirez Escobar
	Firma:			Firma:	