

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

AÑO: VIGENCIA 2.014

PUBLICACION: 2014

COMPONENTES		Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Fecha corte	
					DICIEMBRE 2014		
1, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1 : 1 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 firmo contrato con la empresa "El Taller del Aviso" con el fin de elaborar 28 carteleras institucionales enfocadas a reemplazar las existentes, ya que las mismas no brindan seguridad para la informacion publicada. Una vez instaladas desde allí se promovera la difusion de informacion y plataforma institucional a los centros y puestos de salud. * Se realiza socialización de manera permanente en difernetes espacios institucionales tales como ULG, comites, inducciones y reuniones, asi mismo y de manera indirecta, se cuenta con los retablos institucionales en 28 puntos, se realizo formato para evaluación al personal del conocimiento en plataforma estrategica. Se proyecta para el año 2015 incluir en una de las fases del premio interno de calidad, la evaluación al conocimiento de la plataforma estrategica y al sistema integral de gestión.		
		1,2,1 MAPAS DE RIESGOS	Revisión y seguimiento de los riesgos de corrupcion	PROCESO DE PLANEACION	* Se realizo capacitacion por parte del area de Control Interno sobre la metodologia de formulacion de riesgos, allí mismo se programo reunion de formulacion en los prmeros dias del mes de febrero. * Se efectuó seguimiento a los mapas de riesgos por parte de la oficina de control interno		
		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 realizó socialización de programas de ahorro y uso eficiente de recursos naturales (manejo de residuos, de energia, agua y papel) en la ULG del día 20 de agosto de 2014. * Se inicia etapa de sensibilización por medio del premio interno de calidad fase III (Gestión Ambiental Hospitalaria).		
		1,4,1 MAL USO DE RECURSOS	Implementación y aplicación de procedimientos de contratacion y supervision de conformidad a la normatividad	SUBGERENCIA A DMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS	* Se realizó la documentación y actualización de los procedimientos de contratación: Formato de estudio de necesidad y conveniencia, Formato de adición o prorrogas de contrato, Procedimiento de contratación de bienes y servicios y procedimiento para contratación por OPS. * Se implementaron estrategias de ahorro en el consumo de material medicoquirurgo, así como medicamentos, conllevando esto a mantener el gasto en la institución.		
		1,5,1 MALA IMAGEN DE LA INSTITUCION	Divulgar la experiencias exitosas de la ESE	PROCESO DE PLANEACION	Desde la pagina web de la institución, en la ULG y en las jornadas de rendición de cuentas se exponen los avances institucionales y experiencias exitosas de la ESE : como mejoras del servicio, adecuaciones de infraestructura, nuevos servicios y nuevos procesos. La ms reciente ULG se llevo a cabo en el mes de noviembre y la rendición de cuentas el 11 de septiembre.		
		1,6, DEMANDAS Y SANCIONES DE LA INSTITUCION	Realizar seguimiento periódico a los procesos jurídicos de la ESE.	PROCESO GESTION JURIDICO	Se realizó pago efectivo de dos sentencias: - Proceso 2011-266 Flor Alba Hernandez Pérez, pago realizado el día 26-11-14 \$80,000,000. (Comprobante de egreso 7816 de fecha 26-11-14 \$64,000,000 a favor de Cindy Carolina Herrera hernandez y comprobante de egreso 7817 de fecha 26-11-14 por valor de \$16,000,000 a favor de José Ricaurte Montes Henao. (Se anexan dos folios) - Proceso 2008-117 Patricia del Rosario Prieto, cheque de gerencia por valor de \$96,680,000. - Proceso 2002-013. Hercilia Quintero, Se esta agotando el proceso administrativo para el correspondiente pago, ya que la Sra. en mención no ha realizado el debido cobro - Proceso 2009-097. No hubo acuerdo con la parte demandante para realizar el respectivo pago		
	2		1. Identificación y definición del inventario de tramites frente al usuarios		Se realizo el levantamiento de trámites en cada una de las áreas que ofertan servicios, pendiente la depuración y contextualización en cartilla informativa		

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIJO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

AÑO: VIGENCIA 2.014

PUBLICACION: 2014

COMPONENTES	Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte	
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	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	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS ASISTENCIALES, ADMINISTRATIVOS Y COMUNITARIOS	A la fecha se aplican los tramites a halla lugar en las áreas administrativas y financieras, evitando el reporcero	
		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	Falta establecer los procedimientos y a su vez la implementacion del sistema unico de informacion y tramites.	
		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	* La implementación de SIGEP, a la fecha no aplica para Hospitales. Sin embargo, se ha solicitado al Departamento Administrativo de la función Pública nos informen la fecha de inicio del proceso para Hospitales. * El formato de Hoja de vida publica se mantiene en el requerimiento permanente para todo el personal.	
	P D E R I O R I Z A C I O N 2	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 realizo una primera etapa de Mapeo de Tramites Administrativos Asistenciales, enviados a cada uno de los coordinadores de areas para su depuracion el 16 de Mayo de 2014. En una segunda actividad se incluyen los tramites Administrativos Asistenciales en la Cartilla de Informacion al Usuario, que se encuentra en la Oficina de Calidad desde el mes de Junio de 2014, para su codificación.	
		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	El mapa de Tramites Administrativos Asistenciales fue elaborado por EL SIAU y enviado (16 de Mayo de 2014) a cada uno de los coordinadores de Area asistencial para su revision. Posteriormente se incluyeron en la cartilla de Informacion al usuario que reposa en el area de Calidad desde el Mes de Junio de 2014.	
	R A C I O N A L I Z A		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 Perfil del Talento Humano para el Area de Servicio de Informacion y Atencion al Usuario se defino en diferentes espacios de concertacion: Comités Tecnico Cientifico, Reuniones de Evaluacion de Gestion, Oficina de Talento Humano, y Contratacion por la Cooperativa.	
			2. Solicitar a los usuarios los requisitos minimos de Ley para la prestación del servicio evitando incremento en los costos	SERVICIOS ASISTENCIALES Y FACTURACION Y SIAU	* Desde el inicio de atención al paciente al área de facturación exige los soportes reglamentarios. * Se mantiene la solicitud de único documento al usuario en el momento de ingreso a la institución.	
		2.3 MEJORAR LOS PUNTOS DE				

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIHO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

AÑO: VIGENCIA 2.014

PUBLICACION: 2014

COMPONENTES		Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	C I O N D E T R A M I T E S	2.4.1. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3. Actualización e implementación de sistemas de información que permitan agilizar y optimizar los procesos adecuadamente.	SISTEMAS	Se continua con el apoyo de la Gobernación en el fortalecimiento del sistema de información, donde mediante reuniones mensuales en la empresa SYAC se realiza el ajuste y reparametrización en el sistema de información. En cuanto a los avances mas recientes, se cuenta con la incorporación del reporte de la Resolución 4505 a Dimaiica Geencia .NET, ademas se hizo la socializacion de implementacion de las NIFF en el sistema de informacion.	
			4. Sistematización de algunos procesos críticos de la ESE		Se realizo la implementacion de la conectividad hibrida con centros y puestos de salud, donde los principales avances son: impementacion de telefonia IP en las sedes externas y sede central del hospital, implementacion del Modulo de Asignacion de Citas y facturacion en Dinamica Gerencial .NET en centros y puestos de salud. Mediante contrato con la empresa Dynamic Archivo SAS, se logra la digitalizacion de las historias clinicas fisicas que reposan en el archivo central, las que pueden ser consultadas por el personal asistencial mediante el software Innovadoc.	
	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	* En la pagina web de la institucion se cuenta con un link que permite que los usuarios realicen sus aportes a la rendicion de cuentas programada por la entidad, ademas en este mismo link se publican los documentos presentados en las rendiciones de cuentas anteriores, las que pueden ser consultadas por la comunidad. PARA la pasada rendicion de cuentas se recibieron 2 solicitudes mediante este medio las que fueron presentadas en la rendicion de Cuentas. * Los espacios de participación comunitaria como asociación de usuarios, copaco, comité de ética y veedurías son escenarios que se utilizan para el abordaje de algunas situaciones generadoras de problemas.	
			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	En el link de rendicion de cuentas, se dispone de un espacio para que los usuarios mediante correo electronico realicen las sugerencias o solicitudes de informacion referentes a la rendicion de cuentas, las mismas son revisadas desde el area de SIAU y el area de planeacion para ser presentadas en la siguiente rendicion de cuentas. Se realizo asesoria tecnica en el mes de noviembre a la Asociacion de Usuarios en el manejo de la pagina web institucional con el fin de generar aportes a la rendicion de cuentas.	
		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	* Se asignó por SIAU de una auxiliar de 6 am a 10 a para apoyo e información en filas * El área de facturación asumió el agendamiento de citas médicas de la institución	
			2. Implementación de la historia clínica sistematizada	SISTEMAS	Se realizo la parametrizacion de los formatos emitidos por subgerencia comunitaria en cuanto al manejo de citologias, ademas se realizo la parametrizacion del modulo de Historias Clinicas para la captura de informacion de la Resolucion 4505. Se inicia el proceso de capacitacion del Sistema de Informacion e Historia clinica al personal asistencial de los centros y puestos de salud, enfocado a la integracon de la Historia Clinica en red.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION 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 ANTICORRUPCCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	2 , 4 I N T E R P O L A R I D A D	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	CALIDAD Y SITEMA DE INFORMACION.	* Actualmente la institucion cuenta con un dominio y hosting tercerizado, lo que garantiza alrededor de 200 cuentass de correo electronico institucional, medio de comunicacion que fue establecido por la institucion como uno de los medios oficiales de comunicacion interna enfocado a la reduccion de papel. Por otra parte, mediante las interfaces con los diferentes proveedores de servicios tercerizados, se esta logrando la reduccion de impresiones de formatos de historia clinica, aportando tambien ala reduccion en el consumo de papel. Se realiza depuracion y copia magnetica de seguridad a los correos institucionales que alcanzan mas del 90% de su capacidad. * Se han realizado actividades de mejoamiento en la calidad del personal que se encuentra en atencion al usuario, así mismo se han reforzado puntos de facturación mejorando así la atención a los usuarios.	
		2.4.4 QUEJAS Y RECLAMOS	4. Seguimiento a las quejas y reclamos a través de la página web	SISTEMAS Y SIAU	En la pagina web se cuenta con un link de buzón de sugerencias, desde el cual la comunidad puede realizar sus quejas, solicitudes o sugerencias de forma animada al área de SIAU, referente a la calidad del servicio. Durante el ultimo trimestre se han recibido por este medio 3 comunicados de los usuarios los cuales han sido enviados a trabajo social para su revision y tramite respectivo.	
		2.4.5 REDUCCION DE COSTOS PARA EL USUARIO	5. Pagos para usuarios	FACTURADCCION Y SIAU	* Los costos de los servicios prestados a los usuarios dependen de procedimientos aplicados en el momento de facturar. * El Aporte de Trabajo social para disminuir los costos a los usuarios es la identificación temprana de los usuarios que demandan servicios y presentan problemas administrativos(No seguridad Social, Multifiliación, Desafiliados, suspendidos, menores no afiliados al Contributivo con padres cotizantes, Homonimos, puntaje Sisben afiliado al subsidiado). * Los usuarios a la fecha realizan la cancelación de los copagos y en el caso de no encontrarse activo en el sistema de seguridad social debe hacer cancelación de los servicios prestados a través de tarifa plena.	
		2.4.6 SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	6. Entrega de historias clínicas	GESTION DOCUMENTAL	* 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. * La ESE da aplicación a la Resolución 1995 de 1999, la cual 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.	
3, ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	3 , 1 R U T A C U E N T A S D E R E N D I C I O	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	Se realizo la rendicion de cuentas correspondiente al I semestre de 2014 según lo programado con una asistencia de 126 personas, la cual se realizo en el Teatro SUA. El acta con el desarrollo y compromisos de la Jornada fueron rendidos a la Supersalud en el link dispuesto para este proceso.	
			2. La invitación a la Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha se realizara con minimo 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	La invitacion a participar en la jornada de rendicion de cuentas se genero desde el 8 de agosto de 2014, la cual fue puesta en carteleras institucionales, enviada por correo electronico, enviada a los diferentes entes gubernamentales y de control del municipio y departamento, ademas de realizar invitacion por medios locales de comunicacion como lo son: radio rumbo, HVTV, periodismopublico.com, canal 10 entre otros.	
			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	La invitacion a participar en la jornada de rendicion de cuentas se genero desde el 8 de agosto de 2014, la cual fue puesta en carteleras institucionales, enviada por correo electronico, enviada a los diferentes entes gubernamentales y de control del municipio y departamento, ademas de realizar invitacion por medios locales de comunicacion como lo son: radio rumbo, HVTV, periodismopublico.com, canal 10 entre otros.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION 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 DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte
3, ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	N D E 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	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	Se recibieron para la jornada de rendición de cuentas del pasado 11 de septiembre 2 solicitudes mediante el buzón virtual y 4 solicitudes o preguntas mediante el formato durante la jornada de rendición de cuentas, las que fueron resueltas por la 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 institución sobre algún tema en particular referente a la rendición de cuentas.	GERENCIA Y PLANEACION	En la Rendición de cuentas del pasado 11 de septiembre se ejecuto el siguiente orden del día: * Himno Nacional de Colombia * Himno de la E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha * Palabras de bienvenida a cargo de la Gerente Dra. Luz Helena Hernández Palacios. * Presentación del resultado de indicadores del Plan Operativo Anual 2014 – I Semestre. * Presentación Avances Institucionales I Semestre 2014. * Video Institucional * Informe financiero I Semestre 2014 * Informe del PSFF I Semestre 2014, Control Interno. * Informe de satisfacción al usuario I Semestre 2014 (Informe de PQRS por centro y puesto de salud). Trabajo Social * Preguntas de los asistentes	
		3,1,3 EJECUCION EIMPLEMENTACION	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 la Jornada de rendición de cuentas en el punto 10 se dio un espacio de participación de la comunidad, donde expresaron inquietudes que fueron resueltas por la gerencia.	
			8. A través de la página Web de la institución se 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 trámite respectivo.	GERENCIA Y PLANEACION	Se recibieron 3 solicitudes en el buzón virtual y 4 en el formato establecido referente a la información presentada en la rendición de cuentas.	
3,1,4 EVALUACION 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.	GERENCIA Y PLANEACION	Se realizo el analisis a la Jornada de Rendición de cuentas en el Comité de Gerencia por parte del area de planeacion y calidad.			
4, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4 I N S T I T U C I O N A L L O	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	Planeacion y Mercadeo realizo la respectiva actualizacion en la Pagina WEB para que el Usuario tenga una información oportuna y veraz, estableciendo horarios de atención y dirección y telefono de los puntos de atención.	
		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	* Se adelanta un nuevo portafolio de servicios el cual esta proyectado entregar a finales del I trimestre de 2015 el cual contempla la oferta de servicios, los horarios, los derechos y deberes, puntos de atención de la ESE y tramites administrativos para el acceso a los servicios de salud. * La Cartilla del Usuario fue diseñada con la Participación de SIAU, Seguridad del paciente, Salud Ocupacional y Medio Ambiente se encuentra en calidad para su codificación	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

AÑO: VIGENCIA 2.014

PUBLICACION: 2014

COMPONENTES		Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	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)	Implementacion y aplicacion de procedimientos y seguimiento al tiempo de respuestas y contenidos, que brinden calidad y eficiencia a las PQR, que presentan nuestros usuarios.	SIAU	Se realiza puntualmente seguimiento a las PQRS cumpliendo con el estándar exigido. Se realiza seguimiento y control social por parte de la asociación de usuarios y los veedores en salud para garantizar cumplimiento y transparencia en el proceso.	
			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	El Hospital cuenta en su página Web institucional link para que los ciudadanos puedan plasmar de forma práctica sus peticiones y pueda recibir respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos.	
			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	Actualmente se cuenta con el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos con su respectiva codificación por parte del área de calidad. Pero en mesa de acreditación de fecha 1,2,3 de Diciembre de 2014 surge la necesidad de actualizar el procedimiento. 1.- Existen puntos de Información (Consulta Externa, Hospitalización). 2.- Existe un Link en la página WEB donde la comunidad puede plasmar sus inquietudes. 3.- Se realiza seguimiento a las PQR. 4.- De acuerdo a las necesidades de la comunidad manifiestas en las PQR se realizan planes de mejoramiento. 5.- Los riesgos están identificados en el Mapa de riesgos Institucional que genera seguimiento permanente para mitigarlo. 6.- Los líderes de la Asociación de usuarios realizan mensualmente Control social a las respuestas de las PQR.	
		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 se aplican mensualmente y se tabulan trimestralmente con el análisis respectivo. Los resultados se presentan en el comité técnico científico donde se toman decisiones frente a indicadores de no satisfacción, se realiza mesas de trabajo con las diferentes áreas para análisis de resultados y diseño de planes de mejoramiento.	
			*Periódicamente, elaborar informes de gestión y socializarlos para diseñar los planes de mejoramiento pertinentes.	SIAU	De acuerdo a los resultados de los indicadores PQRS e indicador de satisfacción se realizan los respectivos planes de mejoramiento.	
			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	Los derechos y deberes fueron actualizados en mesa asistencial de acreditación y actualmente están publicados en diferentes espacios de la institución como medio de divulgación.	
	D E S A R R O L L O	4,1,5 DECALOGO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios en los sitios de concentración de usuarios.	SIAU	* Diariamente por programación establecida, se socializa los derechos y deberes de los usuarios en las diferentes áreas de la institución donde se concentran los pacientes a demandar servicios. * Todos los miércoles a las 8:00 AM en la Oficina de Atención al usuario se realiza Taller de divulgación de Derechos y deberes a los usuarios que no Asisten a las citas programadas y no cumplen con el deber de cancelar para dar oportunidad a otros usuarios.	
		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	Diariamente el recurso humano del SIAU realiza intervención en filas de consulta externa, laboratorio, priorizando la población materna, tercera edad, discapacitados, madres con niños en brazos y menores para aplicar primariamente el enfoque diferencial.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIJO GAITAN YANGUAS DE SOACHA						
		AÑO: VIGENCIA 2.014		PUBLICACION: 2014		
COMPONENTES		Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	I N S T I T U C I O N A L	4,1,7 CAPACITACIÓN 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 capacitación al recurso humano en derechos y deberes temas de humanización en la ULG del mes de septiembre Se realizo capacitacion de humanizacion enfocado desde el codigo de Etica para el recurso humano de Consulta Externa y recurso Humano de Enfermeria el dia 5 de Diciembre de 2014.	
			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	El perfil profesional del área del siau-trabajo social siempre ha estado definido con los respectivos soportes legales y normativos para el desempeño puntual y ejecutivo en la institución. En relación al recurso humano auxiliar continua la reubicación por salud ocupacional .	
		4,1,8 INCENTIVOS	Generación de incentivos a las funcionarias de atención al usuario mediante jornadas de capacitación mediante convenios institucionales.	SIAU	Las actualizaciones y capacitaciones del recurso humano del SIAU-TS esta ajustado a los convenios que son conocidos por la oficina de recursos humanos.	
	C A N A L	4,1,9 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	* Pendiente implementación el Call Center lo que permitirá suministrar información clara, veraz, oportuna y accesible al usuario como medida de mitigar la desinformación de los pacientes y disminuir la insatisfacción de los mismos. * Con los cambios realizados en la telefonía institucional la línea de atención al usuario quedo direccionada al área de SIAT.TS.	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIHO GAITAN YANGUAS DE SOACHA						AÑO: VIGENCIA 2.014		PUBLICACION: 2014	
COMPONENTES		Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION	Responsable	SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DICIEMBRE 2014	Fecha corte			
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	E S D E A T E N C I O N C A N D A L E C I O N	4,1,10 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.				
		4,1,11 ESPACIOS DE PARTICIPACION	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	Se realiza reunión con los integrantes de la asociación de usuarios de acuerdo a programación mensual. Se realizaron en el cuarto trimestre de 2014 siete asesorías técnicas: * Circular 024 del 2012. * Cartilla del usuario diseñada por el Departamento Oficina de Aseguramiento, * AIEPI Comunitario Soacha * Pagina WEB Institucional * Estrategia IAM * Contratación Institucional				
			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	* 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 en participación; con el objetivo de viabilizar soluciones y asumir compromisos.				
Otras :									
Consolidación del documento			Cargo : COORDINADOR DE PLANEACION Y CALIDAD / COORDINADOR SISTEMAS Y APOYO PLANEACIÓN						
			Nombre: XIOMARA MUÑOZ BARRERA Y FERNANDO RODRIGUEZ GALEANO.						
			Firma : Original firmado.						