

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	Anotaciones
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	R I E S G O S	NO CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS	Socializar y evaluar el cumplimiento de la plataforma estratégica periódicamente	PROCESO DE PLANEACION	
		MAPAS DE RIESGOS	Revisión y seguimiento de los riesgos de corrupción	PROCESO DE PLANEACION	
		DESVIACION DE RECURSOS FINANCIEROS	Revisión e implementación de mecanismos de control en el uso de los recursos financieros y físicos de la ESE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS	
		MAL USO DE RECURSOS	Implementación y aplicación de procedimientos de contratación y supervisión de conformidad a la normatividad	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS	
		MALA IMAGEN DE LA INSTITUCION	Divulgar la experiencias exitosas de la ESE	PROCESO DE PLANEACION	
		DEMANDAS Y SANCIONES DE LA INSTITUCION	Realizar seguimiento periódico a los procesos jurídicos de la ESE.	PROCESO GESTION JURIDICO	
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	I D E N T I F I C A R T R A M I T E S	IDENTIFICAR EL INVENTARIO DE TRAMITES FRENTE A EL USUARIO CON EL FIN DE EVITAR Y ELIMINAR ACCIONES PENDIENTES A TRAMITES INNECESARIOS, DEMORAS INJUSTIFICADAS.	1. Identificación y definición del inventario de trámites frente al usuarios	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y LIDERES DE PROCESOS ASISTENCIALES, ADMINISTRATIVOS Y COMUNITARIOS	
			2. Análisis normativo de los soporte legales de cada trámite		
	D E P U R A R I N F O R M A C I O N	IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR TRAMITES PROCEDIMIENTOS EN EL SUI	1. Consolidar información de trámites, evaluarlos y realizar el respectiva inscripción en el SUI	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y SIAU	
		REALIZAR EL REGISTRO EN EL SIGEP	1. Solicitar capacitación al departamento administrativo de la función pública en el registro del SIGEP.	RECURSOS HUMANOS	
			2. Registro de información relacionada con personal al servicio de la institución tanto de planta como contratistas (hojas de vida)		
P R I O R I Z A R	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		

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN 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	Anotaciones
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	R I T I D E A S	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	
	O I T N Z O D R A A E A L C N M	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	
			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	
			3. Actualización e implementación de sistemas de información que permitan agilizar y optimizar los procesos adecuadamente.	SISTEMAS	
			4. Sistematización de algunos procesos críticos de la ESE		
	R A C T I I R O O A N N M A I L D T I E E Z S A C	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	
			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	
			1. Generación de citas	LIDER CONSULTA EXTERNA Y FACTURACION	
			2. Implementación de la historia clínica sistematizada	SISTEMAS	
	I N T E R P O L A R I D A D	2. 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.	
QUEJAS Y RECLAMOS		4. Seguimiento a las quejas y reclamos a través de la página web	SISTEMAS Y SIAU		
4. REDUCCION DE COSTOS PARA EL USUARIO		5. Pagos para usuarios	FACTURADCIÓN Y SIAU		
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	I N T E R P O L A R I				

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	Anotaciones
	D A D	5. SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	6. Entrega de historias clínicas	GESTION DOCUMENTAL	
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	R U T A  D E  R E N D I C I O N  D E  C U E N T A S	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	
			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	
			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	
				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.
ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES		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		

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENTIDAD: ESE HOSPITAL MARIÓ GAITAN YANGUAS DE SOACHA		AÑO : VIGENCIA 2.014		PUBLICACION : 2014	
COMPONENTES		Estrategia, mecanismo, medida, etc	ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCCION	Responsable	Anotaciones
	D E  C U E N T A S	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	
			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	
		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	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	I D E S T A R T A R R E G L A M E N T E	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	
		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	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	D E S A R R O L L O	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.	SIAU	
			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	
			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	
		* Respuesta oportuna de los derechos de petición a los usuarios por parte de la oficina jurídica.	GESTION JURIDICA		

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	Anotaciones
	T U C I O N A L	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	
			*Periódicamente, elaborar informes de gestión y socializarlos para diseñar los planes de mejoramiento pertinentes.	SIAU	
		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	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	I N D E S T I T U R C O I L O N A L	DECALOGO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios en los sitios de concentración de usuarios.	SIAU	
			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
		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	
			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	
		INCENTIVOS	Generación de incentivos a las funcionarias de atención al usuario mediante jornadas de capacitación mediante convenios institucionales.	SIAU	
C A N T A F	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		

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	Anotaciones
	P L N E C S I O D N E	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	
		ESPACIOS DE PARTICIPACION	Realizar reuniones mensuales con los integrantes de Asociacion 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	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	C A S T N E O A D N N L E C E I		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	
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.		