



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

AGOSTO 30 DE 2014

| SUBSISTEMA | COMPONENTE | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | Agosto 30 de 2014 | Cronograma | Responsable |
|---------------------|------------------------------|--|--|--|------------------------------|-----------------|
| CONTROL ESTRATEGICO | AMBIENTE DE CONTROL | FORTALECIMIENTO INSTITUCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRPCION. | Información y difusión a todo el personal de la ESE sobre los alcances del sistema ley 1474/2011 en capacitación general Y en el boletín informativo | Socialización taller Cultiva tus valores: Fortalecer principios, valores, y el comportamiento ético Institucional, orientado al servicio con calidad y calidez. Enfocado en la ley 1474/2011 y código de ética, En capacitación General Martes 4 de Marzo. | Marzo-Mayo-Agosto-Septiembre | Control Interno |
| | | INSTITUCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRPCION. | Dinámicas de socialización del código de Ética y buen Gobierno | En proceso de actualización del código de ética y buen Gobierno. | Marzo y Octubre | Control Interno |
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION | Publicación en la página WEB el plan de acción 2013 | Publicado en pagina Web a Marzo 30 de 2014 | Abril | Gerencia |
| | | PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION | Publicación en la página WEB Indicadores de Gestión. | Publicación de los indicadores de Gestión de calidad | Trimestral | Control Interno |
| | | PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION | Publicación en la página WEB , ejecución presupuestal. | Publicado en pagina Web a Junio 30 de 2014 | Trimestral | Tesorera |
| | | PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION | Publicación en la página WEB, Estados financieros. | Publicado en pagina Web a Junio 30 de 2014 | Trimestral | Contador |
| | | PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION | Actualización mapa de procesos y registro de documentos del SGC | En proceso de actualización, por ajuste del organigrama Institucional. | Junio | Calidad |
| | | PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ETICA, LA TRASPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORUPCION | Exigir las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios de planta y comparar la veracidad | Se cuenta con el 100% de las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios de planta. | Anual | Talento humano |

| | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|---|--|------------|-------------------------------------|
| | ADMINISTRACION DEL RIESGO | ADMINISTRACION DEL RIESGO DE HECHOS DE CORRUPCION | 1. Actualizar los lineamientos para la administración del riesgo, alineándolos con la metodología de riesgos de corrupción. 2. Apoyar la actualización y documentación de los mapas de riesgos por procesos, identificando riesgos relacionados con corrupción | Mapa de riesgos anticorrupción aprobado y adoptado, publicado en pagina WEB. | Marzo | Control Interno-Lideres de procesos |
| | ACTIVIDADES DE CONTROL | ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA | 1. Informes sobre funcionamiento y resultados del sistema de PQRS y encuestas de satisfacción al comité de ética hospitalaria. | Informe mensual en comité de ética Hospitalaria del resultado de las encuestas de satisfacción con un porcentaje para los mes de abril del 93,82%, mayo 93,82% y Junio 93,77%. Se presenta informe consolidado a Gerencia sobre el funcionamiento y resultados de las PQRS para el segundo trimestre/2014. | Mensual | SIAU |
| | | ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA | Difundir y promover los derechos y deberes de los usuarios | Se realizó la promoción y difusión de los derechos y deberes de los usuarios en los siguientes espacios: Salas de espera Charlas Educativas Ayudas Audiovisuales Folletos Perifoneo interno Cedes Periféricas | Mensual | SIAU |
| | | ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA | Seguimiento al tablero comando de indicadores de Gestión por procesos | Reporte a Gerencia de indicadores de Gestión por procesos en tablero comando de indicadores primer semestre /2014 | Mensual | Control Interno |
| | | ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA | Realizar reuniones periódicas del comité de Conciliaciones | Enero 13 de 2014 Acta No 23 | Mensual | Jurídica |
| | | ANTITRAMITES | 1.Revision de los tramites y procedimientos | En proceso la Revisión de tramites de los procedimientos por implementación de un nuevo software. | Mayo | |
| | | ANTITRAMITES | 2.Priorizacion de los tramites respecto a la complejidad, costo , tiempo, analizando las PQRS presentadas por los usuarios | | Junio | |
| | | ANTITRAMITES | 3.Estandarizacion de los tramites . | | Septiembre | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------|---|---|--------------------------------------|------------------------------|
| SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION | INFORMACION | GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO | Fortalecer el desarrollo de actividades informativas y de educación al usuario frente a los servicios que presta la ESE SALUD DEL TUNDAMA | Talleres informativos en Confaboy, Grupo Iraka, EPS Confamiliar, Caprecom, Comparta, Confamiliar, sede avendaños, la Trinidad, Sirata. | Mensual | SIAU |
| | | GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO | Fortalecer el desarrollo del proceso de resolutivez de las PQR mediante el seguimiento a los planes de mejoramiento | Se realizó seguimiento a la resolutivez de PQRs y se tiene el 80% de acciones de mejorar cerradas, el 20% restante se encuentra en proceso de verificación para el respectivo cierre. | Trimestral | SIAU |
| | | GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO | Evaluación de medición de encuestas de satisfacción con relación a los tramites | Mediante registros diarios de atención del direccionamiento a los diferentes tramites, se identifican las barreras de acceso y el tipo de demanda de la información. | Mensual | SIAU |
| | | GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO | Identificar necesidades expectativas e interés del usuario mediante reuniones periódicas con la asociación de usuarios. | Se realizó reunión con asociación de usuarios en el mes de agosto se reforzaron temas como: derechos y deber, informe de PQRs y se adjudicaron tareas de seguimiento a la adherencia de derechos y deberes. | semestral | SIAU |
| | | GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO | Seguimiento a la implementación de la Estrategia de usuario preferencial(adulto mayor, Gestantes, niño, personas en situación de discapacidad) | Se fortaleció la educación a los usuarios para respetar y atender a la fila preferencial, de tal manera que todos los usuarios tengan orientación en el direccionamiento del usuario preferencial. | Mayo | SIAU- CALIDAD |
| | COMUNICACIÓN PUBLICA | ESTRATEGIA COMUNICACIONAL | Poner a disposición de los usuarios, mediante medios de difusión(folletos, portafolios, boletines, carteleras, correo electrónico, charlas, capacitaciones) los deberes y derechos de los usuarios, tramites y servicios. Horarios y puntos de atención, medios de recepción de PQRs y denuncias de actos corruptos. | Boletín No 26 informativo mes de Julio/ con temas como: avances tecnológicos de la ESE, eventos para jóvenes (Identificación del de los factores de riesgo para la vida), programas de APS, que adelanta la ESE. Actualización MECI, TIPS de salud ocupacional. | Mensual | Lider de comunicaciones SIAU |
| | | SREVICIO HUMANIZADO | Sensibilización en desarrollo de competencias y habilidades para la prestación del servicio (Atención humanizada del servicio) | En proceso evaluación del SENA en las competencias No 230101015 Orientar a la persona según el servicio solicitado de acuerdo con el portafolio de servicios Institucional y normativa en salud vigente, 210601010 Facilitar el servicio al cliente | Agosto | TTHH- CALIDAD-SIAU |
| | | SREVICIO HUMANIZADO | Generar incentivos a los colaboradores que mejor prestan el servicio | Mensualmente se elige el colaborador o proceso del mes, según el desarrollo de sus actividades y labores especiales de resaltar en el mes. Se publica en cartelera. | Mensual | Gerencia- Talento Humano |
| | | SREVICIO HUMANIZADO | Elaborar trimestralmente informe de PQR a Gerencia | La oficina de control interno presentó informe consolidado del comportamiento en el proceso de PQRs. a Gerencia y al comité de ética hospitalaria, correspondiente a los meses de Abril a Junio. | Abril, Junio, Septiembre, Diciembre, | Control Interno |

| | | | | | | |
|------------|------------------------------|----------------------|--|---|------------------------------|-----------------|
| | | RENDICION DE CUENTAS | Implementar iniciativas de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el COMPES 3654 | Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas el día 11 de abril de 2014, en el auditorio de la Institución. Informe publicado en página web y en la página de la Supersalud. | Anual | Gerencia |
| | | RENDICION DE CUENTAS | Coordinar la preparación y ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654 | | | |
| | | RENDICION DE CUENTAS | Ejecución de iniciativas de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654 | | | |
| EVALUACION | COMPONENTE DE AUTOEVALUACION | CONTROL Y MEJOTRA | Realizar seguimiento y evaluación al plan anticorrupción y atención al ciudadano | Seguimiento a al plan a Agosto 30 de 2014 | Abril, Septiembre, Diciembre | Control Interno |
| | | CONTROL Y MEJOTRA | Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos de corrupción aprobado y adoptado, en desarrollo evaluación y seguimiento. | Trimestral | Control Interno |
| | | CONTROL Y MEJOTRA | Realizar seguimiento a las acciones de mejora de los resultados de PQR y encuestas de satisfacción. | Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento de las PQRS, y el 80% de las acciones fueron cerradas. | Trimestral | Control Interno |
| | PLANES DE MEJORAMIENTO | CONTROL Y MEJOTRA | Elaborar planes de mejora de los Hallazgos de las auditorias del plan anticorrupción en plan de mejoramiento Institucional y por procesos. | En proceso de elaboración de planes de mejoramiento del plan anticorrupción. | Semestral | Control Interno |


CLAUDIA CONSUELO MOLANO MONROY
 Jefe de Control Interno