



## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

DICIEMBRE 30 DE 2014

SUBSISTEMA	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	DICIEMBRE 30 de 2014	Cronograma
CO	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	Socializacion en Capacitacion General, Boletines Institucionales, via correo elcetronico, carteleras, el tema Principios y valores Eticos y Codiogo de Etica y Buen Gobierno.	Marzo-Mayo-Agosto-Septiembre
		INSTITUCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRPCION.	Dinámicas de socialización del código de Ética y buen Gobierno	Socializacion en Capacitacion General, Boletines Institucionales, via correo elcetronico, carteleras, el tema Principios y valores Eticos y Codiogo de Etica y Buen Gobierno.	Marzo y Octubre
		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
		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

<b>CONTROL ESTRATEGICO</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	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 Marzo, Junio, Septiembre/2014	Trimestral
		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 Marzo, Junio, Septiembre/2014	Trimestral
		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
		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
	<b>ADMINISTRACION DEL RIESGO</b>	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

	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 Noviembre 95% del informe consolidado a Gerencia sobre el funcionamiento y resultados de las PQRS para el Tercer trimestre/2014.	Mensual
		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
		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 DE GESTION

	ACCIONES CON TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	Realizar reuniones periódicas del comité de Conciliaciones	Enero 13 de 2014 Acta No 23	Mensual	
		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
	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 las diferentes EPS,S	Mensual	
		GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecer el desarrollo del proceso de resolutivead de las PQR mediante el seguimiento a los planes de mejoramiento	Se realizó seguimiento a la resolutivead de PQRS y se tiene el 90% de acciones de mejorar cerradas, el 20% restante se encuentra en proceso de verificación para el respectivo cierre.	Trimestral

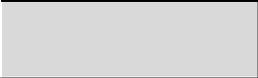
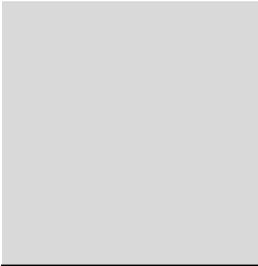
SUBSISTEMA CONT	INFORMACION	GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Evaluación de medición de encuestas de satisfacción con relación a los tramites	Mediante registros diarios de atención del direccionamiento a los diferentes tramites, se identifican las barreras de acceso y el tipo de demanda de la información.	Mensual
		GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Identificar necesidades expectativas e interese del usuario mediante reuniones periódicas con la asociación de usuarios.	Se realizo 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
		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
		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 27 informativo mes de Julio/ con temas como: Derech y Deberes,Codigo de Etica y Buen Gobierno, Programa Gateo, Centro Amigable un amigo de Verdad.	Mensual

	COMUNICACIÓN PÚBLICA	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
		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
		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 Junio a Septiembre.	Abril, Junio, Septiembre, Diciembre,
		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
		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		
			CONTROL Y MEJORA	Realizar seguimiento y evaluación al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Seguimiento a al plan a Diciembre 30 de 2014

EVALUACION	COMPONENTE DE AUTOEVALUACION	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 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 90% de las acciones fueron cerradas.	Trimestral
	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

**CLAUDIA CONSUELO MOLANO MONROY**

Jefe de Control Interno



**Responsable**

Control Interno

Control Interno

Gerencia

Control Interno

Tesorera

Contador

Calidad

Talento humano

Control Interno-  
Lideres de  
procesos

SIAU

SIAU

Control Interno

Jurídica

SIAU

SIAU

SIAU

SIAU

SIAU- CALIDAD

Líder de  
comunicaciones -  
SIAU

TTHH- CALIDAD-  
SIAU

Gerencia-  
Talento Humano

Control Interno

Gerencia

Control Interno

Control Interno

Control Interno

Control Interno























































































































































































































