



FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	ESE Hospital Regional Manuel Beltrán Socorro
Vigencia:	2016
Fecha de publicación:	Septiembre 14 de 2016
Responsable:	Profesional de Control Interno - Maribel Aguileta Cala (Contratista COOPSERV/FUTURO)

Fecha de seguimiento: Septiembre 1 al 13 de 2016

Seguimiento 1 OCI

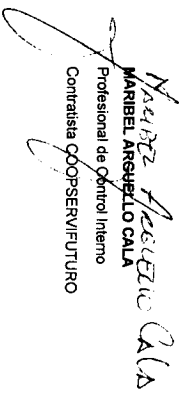
Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Actividades cumplidas	% de avances	Observaciones	Responsable
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Formulación de la Política con todos los líderes de proceso y equipos de áreas	Política construida	La entidad formulo y aprobó el Plan Anual de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano y lo Adopto Mediante Resolución Numero 103 del 30 de marzo de 2016	100%		Subgerencia Administrativa y Financiera
		Identificación y Definición del Riesgo Anticorrupción	Mainros de Identificación y definición del Riesgo Anticorrupción elaboradas	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Numero 103 del 30 de marzo de 2016	100%		Todos los líderes de Procesos
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Determinación del Impacto de los Riesgos Anticorrupción	Formatos de terminación del Impacto aplicado y elaborado	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Numero 103 del 30 de marzo de 2016	100%		Todos los líderes de Procesos
		0 -	Consolidación Mapa de Riesgos Institucional y de Atención al Ciudadano por procesos	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Numero 103 del 30 de marzo de 2016	100%		Todos los líderes de Procesos
		Aprobación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consolidado	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Aprobado por los Líderes de Proceso	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Numero 103 del 30 de marzo de 2016	100%		Todos los líderes de Procesos
	Consulta y Divulgación	Publicación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos Anticorrupción Publicado en la Página Web	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Numero 103 del 30 de marzo de 2016	100%		Lider Proceso DATIC - Subgerencia Administrativa y Financiera
		Socialización y divulgación del Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos socializado con todos los servidores publicos de la entidad	La entidad realizo una retroalimentación a vía virtual por Gestión Documental	50%	La entidad debe propender por la socialización, retroalimentación y seguimiento de forma permanente con todos los líderes de procesos y sus equipos de trabajo.	Subgerencia Administrativa y Financiera
		Realizar Seguimiento y Evaluación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Una revisiones en el Año al Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		10%	El Lider del Proceso Sugerencia Administrativa esta promoviendo al interior de cada proceso la revisión y evaluación del mapa de riesgos	Líderes de Proceso - Subgerencia Administrativa y Financiera
		Seguimiento y evaluación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Tres seguimientos Anuales al Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Se realizo el Seguimiento correspondiente al Periodo de Mayo - Agosto de 2016	50%		Líderes de Proceso - Control Interno
		Monitoreo, Revisión y Seguimiento					

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Racionalización de Trámites	Política de Racionalización de Trámites	Registro de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de Trámites SUIIT	Identificación de Trámites, racionalización y cargue en el SUIIT	La entidad publica en página web el listado de los trámites que tiene identificados a la fecha en SUIIT	33%	La entidad ha identificado 3 trámites, asignación de cita para la prestación de servicios en salud, atención inicial de urgencias, historia clínica.	Lider de Proceso DATIC
		Relación de los nombres de los trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIIT en la página web de la entidad	Publicación de la relación de trámites cargados en el SUIIT en la página web de la entidad	La entidad publica en página web el listado de los trámites que tiene identificados a la fecha en SUIIT	50%	La entidad ha identificado 3 trámites, asignación de cita para la prestación de servicios en salud, atención inicial de urgencias, historia clínica.	Lider de Proceso DATIC
	Divulgación y Socialización	Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano que incluya la estrategia antitrámites publicado	Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la Página Web del Municipio	El Plan Anticorrupción se encuentra publicado en la Página Web de la entidad	100%		Lider de Proceso DATIC
		Seguimiento a los Resultados	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites	Informes de Seguimiento preestablecidos a los resultados de la implementación de las mejoras a los trámites	33%	La entidad ha identificado 3 trámites, asignación de cita para la prestación de servicios en salud, atención inicial de urgencias, historia clínica.	Gestion Calidad
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en lenguaje comprensible	Elaboración de Informes por procesos, consolidación de los mismos para Audiencia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas con presentación de informe consolidado en lenguaje comprensible para la ciudadanía (Audiencia Pública y/o Rendición de Cuentas)	La entidad realizo rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2015 en el mes de marzo de 2016, la presentación e informe consolidado fue publicado en la página web de la entidad	100%		Gerencia - Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión Calidad
		Realizar convocatoria a través de los medios de comunicación (Página web, emisora) a la comunidad para participar en diálogos, consultas, audiencias y evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Convocatoria realizada y publicada en la página web y medios de comunicación	Se realizo convocatoria a la comunidad por la página web de la entidad, medios de comunicación radial y canal de televisión comunitario	100%		Gerencia - Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión Calidad
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios de participación ciudadana en el marco del Proceso de Rendición de Cuentas	Encuestas virtuales sobre rendición de cuentas, Foros virtuales		0%	A la fecha no se han realizado	Lider de Proceso DATIC
		Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	Aplicación de Encuestas de Evaluación de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía Evaluación de la Rendición de Cuentas llevada cabo, y publicación del Informe	Aplicación y evaluación de las encuestas realizadas Informe realizado y Publicado	100% 100%	Se aplicaron las encuestas de evaluación, a los asistentes a la rendición de cuentas, las cuales reposan en Gestión Calidad La entidad realizo la tabulación de las Encuestas de Evaluación aplicadas a los asistentes a la Audiencia de Rendición de Cuentas del mes de marzo y publico los resultados en la página web.	Gerencia - Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión Calidad
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren en servicio al ciudadano	Presupuesto Ajustado y aprobado	Se ha fortalecido por parte de la entidad la Oficina de Atención al Usuario, la cual cuenta con 3 personas	100%		Gerencia - Subgerencia Administrativa y Financiera

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Establecer un mecanismo de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Guía de Atención al Ciudadano elaborada e implementada	La entidad cuenta con una guía del Paciente y su Familia, la cual debe ser actualizada, socializada y publicada	50%		Gestión de Calidad
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad Identificar e implementar los canales de atención al ciudadano y asignar responsables de los mismos de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	Página Web Actualizado y habilitada	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional	70%	Se debe propender por su actualización y cargue de información de interés a la comunidad en general de manera permanente.	Líder de Proceso DATIC
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	No Canales de Atención al Ciudadano identificados e implementados	La entidad implemento el Chat Virtual en la Página Web	50%	La entidad se encuentra en el proceso de implementación e instalación y asignación de responsable de la Línea Gratuita 018000954647	Líder de Proceso DATIC - Gestión Calidad
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio al ciudadano, ética y valores servidor público, al interior de la entidad	Realizar por cada líder de proceso la verificación de documentos entregados a los usuarios para validar la calidad de la información entrega.	La entidad cuenta con la Página Web institucional, donde implementó un chat virtual de atención al ciudadano, cuenta con el Sistema de Atención e Información al Usuario SIA	80%		Subgerencia Administrativa y Gestión Jurídica
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Medir el desempeño de los canales de atención al ciudadano	Informes de seguimiento, Auditorias	La entidad tiene aprobado el Plan de Capacitación para la vigencia 2016 mediante Resolución No. 083 del 04 de marzo de 2016. Ha llevado a cabo capacitaciones orientadas a la humanización en los servicios de salud a todo el personal. En los procesos de inducción y reincusión la entidad retroalimenta los principios éticos de por los cuales se rigen los trabajadores de la salud, los valores de la entidad. En la Semana de la Calidad se realizó una actividad de ineborización y retroalimentación de los valores y principios al interior de cada servicio y áreas de la institución.	80%		Gestión de Calidad
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Capacitaciones Realizadas	La entidad cuenta con la Página Web institucional, donde implementó un chat virtual de atención al ciudadano, cuenta con el Sistema de Atención e Información al Usuario SIA	50%		Talento Humano - Gestión Calidad
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos en relación al servicio prestado al ciudadano	Evaluación de Desempeño a los servidores públicos	La entidad mediante Resolución No. 047 del 28 de enero de 2016 estableció la Evaluación de Desempeño Laboral a la Gestión de los servidores públicos de la ESE	50%		Talento Humano - Líderes de Proceso
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos en relación al servicio prestado al ciudadano	Plan de Bienestar y Estímulos elaborado e implementado	La entidad mediante Resolución No. 084 del 04 de marzo de 2016 expidió el Plan de Bienestar Social para los servidores públicos de la ESE previsto para la vigencia 2016	50%		Talento Humano

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar periódicamente Informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Seguimiento presentados a la Alta Dirección	La entidad tiene establecidos los procedimientos para el trámite de Quejas y Reclamos. Atención de trámites administrativos y percepción de servicios, apertura de buzones de sugerencias, procedimiento para el trámite de quejas y reclamos del cliente interno	70%	Se recomienda la revisión de los mismos y ajustes necesarios de acuerdo a los resultados de la evaluación	Gestión Calidad
		Elaborar y publicar la carta de Trato Digno al Ciudadano	Carta elaborada y publicada	La entidad elaboró y publicó la Carta del Trato Digno al Ciudadano en la Página Web	100%		Gestión Calidad
		Elaborar e implementar formato para la recepción de solicitudes de manera verbal	Formato Elaborado e implementado	La oficina de Atención al Usuario SIAU tiene implementado formato para la recepción de solicitudes verbal.	100%		Sistema de Atención e Información al Usuario - Gestión Jurídica
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con los ciudadanos	Formular proyecto para la caracterización de usuarios, grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta con los canales, mecanismos de información, y comunicación empacados por la entidad	Proyecto Formulado	La entidad tiene elaborada e implementada la Encuesta de Satisfacción al usuario, la cual es aplicada en todos los servicios, para realizar medición mensual	100%	Esta actividad se encuentra en desarrollo para el segundo semestre de la vigencia	Gestión de Calidad - Sistema de Atención e Información al Usuario - Gestión Jurídica
		Elaborar e implementar las encuestas de satisfacción del usuario y generar los reportes correspondientes a la Alta Dirección	Encuesta de Satisfacción aplicada al usuario		100%		Sistema de Atención e Información al Usuario - Gestión Jurídica
		Publicación de la Estructura de la entidad	Estructura de la entidad aprobada y publicada	La estructura de la Entidad se encuentra publicada en la Página Web de la Entidad	100%		Talento Humano
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la información sobre contratación pública	Información Publicada en el Portal de Contratación estatal y medios dispuesto para este fin	La entidad ha venido publicando en el portal de contratación la información correspondiente a los procesos de licitación y selección de menor cuantía	20%	Se recomienda la publicación de toda la contratación que realiza la entidad	Gestión Jurídica
		Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Información Publicada en la Página Web de la entidad	La entidad mediante Resolución No. 237 del 24 de agosto de 2016 conforme el Comité de Gobierno en Línea, quien adelantará en proceso de identificación de la información que debe ser publicada en la Página Web.	50%	La entidad se encuentra en el proceso de identificación de los trámites y análisis de cuales pueden ser cargados de acuerdo al sector.	Lider de Proceso DATIC
		Darle cumplimiento oportuno a las solicitudes y requerimientos de la comunidad, con información veraz. No de solicitudes respondidas en tiempo oportuno y con información veraz	No de solicitudes respondidas en tiempo oportuno y con información veraz	La entidad tiene implementada la ventanilla única la cual recepción todas las solicitudes de la comunidad, y está direccionada a las dependencias responsable de la respuesta de la misma.	50%	Se recomienda fortalecer el proceso con respecto al control de salida de respuestas de las solicitudes de los usuarios para que esta se realicen a través de la ventanilla única	Ventanilla Única - Lider Proceso Gestión Documental
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro o inventario de Activos de Información	Inventario Realizado			La entidad se encuentra en este proceso	Lider de Proceso DATIC - Gestión Calidad
		Establecer criterios para la información clasificada y reservada	Protocolo de la información clasificada y reservada			En la entidad se encuentra en la elaboración de este Protocolo	Gestión Jurídica - Ventanilla Única - Lider Proceso DATIC

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar evaluación y Seguimiento a las Solicitudes realizadas por los ciudadanos y los tiempos de respuesta.	Informe de Evaluación y Seguimiento	Se realiza seguimiento semestral a las solicitudes realizadas por los ciudadanos y que hayan sido respondidas. El Coordinador junto con el líder del proceso del SIAU realiza seguimiento mensual y dan respuesta a las solicitudes o peticiones de los usuarios.	90%		Gestión de Calidad - Coordinador de Sistemas Integrados
		Revisar el Código de Ética vigente y determinar si es necesaria su actualización.	Código de Ética revisado	El Código de Ética fue revisado en la vigencia 2015 y ajustado mediante Resolución No. 253 del 02 de octubre de 2015.	100%		Talento Humano - Comité de Ética
		Actualización del Código de Ética	Código de Ética Actualizado	El Código de Ética fue revisado en la vigencia 2015 y ajustado mediante Resolución No. 253 del 02 de octubre de 2015.	100%		Talento Humano - Comité de Ética
		Socialización permanente del Código de Ética al interior de la Entidad	Divulgación y entrega del Código de Ética a los servidores públicos	La oficina de Talento Humano ha realizado en los procesos de inducción y reintegración la socialización de los principios éticos y valores que rigen la entidad, y de igual forma el Documento del Código de Ética se en cuenta a disposición de los servidores públicos en la INTRANET de la entidad.	100%		Talento Humano - Comité de Ética
Iniciativas Adicionales	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación actividades inherentes al Plan Anticorrupción	Capacitaciones Realizadas	La subgerencia administrativa en el mes de septiembre realizó retroalimentación del Documento del Plan Anticorrupción y de los compromisos allí plasmados.	60%	Se recomienda continuar con la retroalimentación del Plan y la verificación del cumplimiento de las metas allí trazadas	Talento Humano
		Planes, Programas y Proyectos	Seguimiento y evaluación a los Planes, Programas y proyectos.	La entidad se encuentra en la fase de elaboración de los Planes de Acción		La entidad formulo y aprobó el Plan de Gestión y Plan de Desarrollo en el mes de agosto.	Líderes de Proceso


MARIBEL AREUELLO CALA
 Profesional de Control Interno
 Contratista COOPSERVI/FUTURO