

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	Entidad:	ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro
	Vigencia:	2017
	Fecha de publicación:	Septiembre 11 de 2017
	Responsable:	Asesor Control Interno Maribel Arguello Cala

Seguimiento 2 OCI

Fecha de seguimiento: Periodo de mayo a agosto de 2017

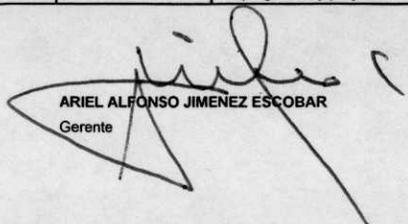
Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Formulación de la Política con todos los líderes de proceso y equipos de áreas	Política construida	30 enero 2017	La entidad formulo y aprobó el Plan Anual de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano y lo Adopto Mediante Resolución Número 028 del 30 de enero de 2017	100%		Lider de Proceso Calidad Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero	
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción Mapa de Riesgos Anticorrupción y Atención al Ciudadano por procesos	Consolidación Mapa de Riesgos Institucional y de Atención al Ciudadano por procesos	30 enero 2017	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 028 del 30 de enero de 2017	100%		Lideres Todos los Procesos Lider de Proceso Calidad Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero	
	Consulta y Divulgación		Aprobación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consolidado	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Aprobado por los Lideres de Proceso	30 enero 2017	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 028 del 30 de enero de 2017	100%		Lideres Todos los Procesos Lider de Proceso Calidad Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero
			Publicación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Publicado en la Página Web	30 enero 2017	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 028 del 30 de enero de 2017 y fue publicado en la Página Web Institucional	100%		Lider Proceso DATIC - Gestión Calidad
			Socialización y divulgación del Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos socializado con todos los servidores públicos de la entidad	28 febrero 2017	La entidad formulo y socialización Plan y Mapa de Riesgos Anticorrupción con todos los lideres de los procesos el 26 de enero. Una vez fue aprobado mediante Resolución No. 028 del 30 de enero de 2017, fue enviado por la Intranet Institucional a través de Gestión Documental a todos los procesos y áreas de la institución para su conocimiento y socialización.	100%		Lider de Proceso Calidad Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero
			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	30 junio de 2017	La entidad adelantara junto con los lideres de procesos y de áreas la revisión a los mapas de riesgos en el mes de junio.	40%	Los Lideres de Proceso iniciaron la revisión del Mapa de Riesgos Anticorrupción al interior de cada área, y verificación y revisión de controles. Actividad que finalizara en el mes de septiembre	Lideres de Procesos
	Monitoreo, Revisión y Seguimiento	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	10 mayo 2017 10 septiembre 2017 10 enero 2018	Se realizo el Seguimiento correspondiente al Periodo de Enero - Abril de 2017 Se realizo el Seguimiento correspondiente al Periodo de mayo - agosto de 2017	66%		Lideres de Proceso - Control Interno o quien haga en	

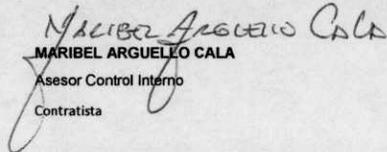
Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
	Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional	Aplicación de Encuestas de Evaluación de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Aplicación de las encuestas realizadas	17 febrero 2017	Se aplicaron las encuestas de evaluación, a los asistentes a la rendición de cuentas, las cuales reposan en el archivo de la oficina de Calidad, la encuesta fue realizada el 17 de febrero de 2017, una vez finalizó el informe de Rendición de Cuentas por parte de los líderes de los procesos.	100%		Líder Proceso Calidad y Comunicaciones
		Evaluación de las encuestas de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Evaluación de las encuestas realizadas	28 febrero 2017	La entidad realizó la tabulación de las Encuestas de Evaluación aplicadas a los asistentes a la Audiencia de Rendición de Cuentas. Publicados los resultados en la página web institucional el día 9 de marzo de 2017. http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/documentos/rendicion/Informe%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20Audiencia%20P%C3%ABlica%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202016.pdf	100%		Líder Proceso Calidad y Comunicaciones
		Estructurar informe y acta de la Audiencia Pública, ubicarla en la página web y enviarla a la Supersalud	Informe realizado y Publicado en la página web y Supersalud	03 marzo 2017	Informe publicado en la página web institucional el 9 de marzo de 2017. http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/assets/documentos/rendicion/Acta%20Audiencia%20P%C3%ABlica%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202016.pdf En la página web de la supe salud fue cargado el día 15 de marzo de 2017.	100%		Líder Proceso Calidad y Comunicaciones
		Estructurar carpeta de evidencias de todas las acciones que hacen parte del proceso de Rendición de Cuentas.	Carpeta con registro de evidencias	03 marzo 2017	Carpeta de evidencias de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas reposa en la Oficina de Calidad de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán con fecha de recibido del 14 de marzo de 2017.	100%		Líder Proceso Calidad y Comunicaciones
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 socializada e implementada	30 abril 2017	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional y esta está siendo actualizada por el proceso de Comunicaciones, implemento el Chat Virtual en la Página Web, se tiene implementada la línea telefónica gratuita, correo electrónico. El Líder de Proceso del área de comunicaciones está elaborando la Guía de Atención al Ciudadano una vez sea aprobada será socializada e implementada.	50%		Líder de Proceso SIAU y Coordinador Sistemas de Gestión
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	Página Web Actualizado y habilitada	Permanente	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional, y está siendo actualizada por el proceso de Comunicaciones	66%		Líder de Proceso DATIC y Comunicaciones
		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 Buzones de Sugerencias Chat Virtual Línea Telefónica Gratuita Correo Electrónico Institucional Proyecto HMB "Mas Cerca de Ti" Oficina SIAU	Permanente	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional y esta está siendo actualizada por el proceso de Comunicaciones, implemento el Chat Virtual en la Página Web, se tiene implementada la línea telefónica gratuita, correo electrónico.	70%		Líder de Proceso SIAU, Comunicaciones y Coordinador Sistemas de Gestión

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
		Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Realizar por cada líder de proceso la verificación de documentos entregados a los usuarios para validar la calidad de la información entrega.	Permanente	La entidad tiene implementada la Ventanilla Única, el flujo de comunicaciones se da a través de estas, el usuario o cliente interno radica la información o solicitudes en la oficina de Ventanilla única y esta es clasificada y direccionada a cada área. El área de DATIC trabaja en e mejoramiento del Software de Ventanilla Única para el reporte de informes de seguimiento a las comunicaciones que ingresan a la institución.	66%		Líderes Procesos y áreas
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Evaluar el Nivel de desempeño de los canales de atención al ciudadano	Informes de seguimiento	30 junio 2017 30 diciembre 2017	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional y esta esta siendo actualizada permanentemente por el proceso de DATIC y Comunicaciones, se tiene implementado el Chat Virtual en la Página Web, se tiene implementada la línea telefónica gratuita, correos electrónicos y se habilito el módulo de consulta de resultados de imagenología.	80%	El Líder de Proceso de Jurídica y DATIC, trabajan en la elaboración de formulario para la solicitud de Historias clínicas en Línea	Líder Procesos SIAU, Calidad, Coordinador Sistemas de Gestión, Jefe Control Interno o quien haga sus veces
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	Capacitaciones Realizadas	30 marzo 2017 30 septiembre 2017	El Líder del Proceso de Talento Humano en el mes de mayo implementó el formato de Ruta de Inducción, para los servidores públicos y contratistas de la entidad. Este se aplica de manera personalizada a todos los trabajadores que ingresan a la institución. En las actividades de inducción y re inducción se socializa a los servidores públicos los valores y principios institucionales.	70%		Líder Proceso Talento Humano
		Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluación de Desempeño a los servidores públicos	28 febrero 2017 30 junio 2017	El líder de Proceso de Talento Humano realiza junto con los líderes de cada área al inicio de año el proceso de evaluación de Desempeño de los Servidores Públicos, donde fijaron los objetivos y metas para la vigencia 2017, estas evaluaciones reposan en el expediente de la Hoja de Vida de cada funcionario.	70%		Líder Proceso 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	30 abril 2017	La entidad mediante Resolución No. 032 del 30 de abril de 2017 expidió el Plan de Bienestar y Estímulos para los servidores públicos de la ESE previsto para la vigencia 2017. Durante el semestre se han desarrollado actividades en cumplimiento del Plan de Bienestar que han sido apoyadas por las Cajas de Compensación Familiar vinculadas a la institución.	60%		Líder Proceso Talento Humano
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Establecer Reglamento Interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Actualizar Reglamento Interno Establecido y ajustado	28 febrero 2017	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 tramite de quejas y reclamos del cliente interno. Realizo actualización al procedimiento de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Formulo el Reglamento Interno el cual esta pendiente de aprobación en Comité de Calidad	50%		Líder Proceso SIAU, Calidad, Coordinador Sistemas de Gestión

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
		Elaborar periódicamente informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Seguimiento presentados a la Alta Dirección	Mensual (Comité de Ética) Semestral (Control Interno)	El Líder de Proceso rinde informe en las sesiones de Comité de Ética Hospitalaria	50%		Líder Proceso SIAU, Comité de Ética, Coordinador Sistemas de Gestión, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces
		Elaborar e implementar las encuestas de satisfacción del usuario y generar los reportes correspondientes a la Alta Dirección	Actualizar Encuesta de Satisfacción aplicada al usuario – e Implementar	28 febrero 2017	La encuesta para Medir la Satisfacción de los usuarios fue actualizada y aprobada en Comité de Calidad	100%		Líder Proceso SIAU, Calidad, Coordinador de Sistemas de Gestión.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la Estructura de la entidad	Estructura de la entidad aprobada y publicada - Actualizada	28 febrero 2017	La estructura de la Entidad se encuentra publicada en la Página Web de la Entidad	100%		Líder Proceso Talento Humano
		Publicación de la información sobre contratación pública	Información Publicada en el Portal de Contratación estatal y medios dispuesto para este fin	Permanente	La entidad ha venido publicando en el portal de contratación la información correspondiente a los procesos contractuales realizados durante los meses de marzo a agosto de 2017	70%		Líder Proceso de Gestión Contractual - Jurídica
		Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Información Publicada en la Página Web de la entidad	Semestral	La entidad mediante Resolución No. 237 del 24 de agosto de 2016 conforme el Comité de Gobierno en Línea. El Líder de Proceso de DATIC realizó sesión del Comité el día 15 de junio. Se definieron las políticas web, y se publicaron en la página web de las políticas de uso. La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional y esta esta siendo actualizada permanentemente por el proceso de DATIC y Comunicaciones, se tiene implementado el Chat Virtual en la Página Web, se tiene implementada la línea telefónica gratuita, correos electrónicos y se habilito el módulo de consulta de resultados de imagenología.	70%		Líder Proceso DATIC, Comité Gobierno en Línea
		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	Permanente Seguimiento Semestral	La entidad tiene implementada la ventanilla única la cual recepciona todas las solicitudes de la comunidad, y esta direccionada a las dependencia responsable de la respuesta de la misma. El Líder del Proceso de SIAU y el Coordinador de Sistemas de Gestión recepciona las Peticiones, quejas y reclamos depositados en los buzones de la institución, clasifican y direccionan a las áreas que deban emitir respuesta de las mismas, y realizan seguimiento a las acciones de forma. El informe es presentado en las sesiones de Comité de Ética.	70%	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	Líderes de Procesos, Líder Proceso Ventanilla Única, Gestión Documental, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Establecer criterios para la información clasificada y reservada.	Protocolo de la información clasificada y reservada	30 abril 2017	El Líder de Proceso de Jurídica, Salud Pública y Calidad documentó la Guía para el manejo responsable de la información clasificada y Reservada confidencial (G-11-001). La Guía fue aprobada en comité de Calidad del mes de agosto, en el mes de septiembre será socializada e implementada.	80%		Líder Proceso Jurídica, Salud Pública, Calidad

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	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	Semestral	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.	50%		Líder de Procesos, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces
Iniciativas Adicionales	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Revisar el Código de Ética vigente y determinar si es necesaria su actualización.	Código de Ética revisado	30 marzo 2017	El Código de Ética fue revisado en la vigencia 2015 y ajustado mediante Resolución No. 253 del 02 de octubre de 2015. En la actualidad fueron incorporados los principios que establece la Ley 1164 de 2007 a los trabajadores de la Salud. El Proceso de Gestión Documental en apoyo con el Asesor de Control Interno están realizando la entrega de un Folleto con el Código de Ética a los servidores públicos de la entidad. La entidad implementara en el segundo semestre de la vigencia 2017 el Código de Integralidad del Servidor Público propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública. El proceso de Talento Humano en las actividades de Inducción socializa a los trabajadores el Código de Ética de la Institución	100%		Comité de Coordinación de Control Interno
		Actualización del Código de Ética	Código de Ética Actualizado	30 marzo 2017		90%		Equipo MECI
		Socialización permanente del Código de Ética al interior de la Entidad	Divulgación y entrega del Código de Ética a los servidores públicos en los Procesos de Inducción y Rendición	Procesos de Inducción y Re inducción		80%		Equipo MECI Líder Proceso de Talento Humano
	Desarrollo del Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación actividades inherentes al Plan Anticorrupción	Socialización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a todos los Servidores Públicos de la ESE		28 febrero 2017	La entidad realizo formulación y socialización del Plan y Mapa de Riesgos Anticorrupción con todos los líderes de los procesos el 26 de enero. Una vez fue aprobado mediante Resolución No. 028 del 30 de enero de 2017 fue enviado por la Intranet Institucional a través de Gestión Documental a todos los procesos y áreas de la institución para su conocimiento y socialización. Se ha realizado retroalimentación al interior de los procesos sobre el Plan Anticorrupción, y los líderes de procesos trabajan permanentemente en el cumplimiento de las acciones y metas trazadas en cada componente con sus equipos de trabajo.	80%	Se recomienda continua con la retroalimentación del Plan y la verificación y cumplimiento de los compromisos trazados.
Planes, Programas y Proyectos	Socializar y verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos	Seguimiento y evaluación a los Planes, Programas y proyectos de la ESE (Plan de Desarrollo)		30 Junio 2017 30 diciembre 2017	Los líderes de procesos realizaron la formulación de los Planes de Acción para la vigencia 2017 con el apoyo de la oficina de Calidad. En el mes de septiembre se realizara la evaluación y seguimiento al cumplimiento de las metas trazadas, durante el primer semestre.	40%		Líderes de Procesos


ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR
Gerente


MARIBEL ARGUELLO CALA
Asesor Control Interno
Contratista