



VENTANILLA UNICA
 E.S.E. HOSPITAL
 SAN FELIX
 LA DORADA CDS.
 REGISTRO: 13144
 FECHA: 04 ENE 2019
 HORA: 12:00pm
 RECIBIO: Paula Vespić

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: E.S.E. Hospital San Félix

Año: 2.018

Estrategia, mecanismo,	Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable
		Enero 31	Diciembre 31	
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se solicitó a todas las áreas del Hospital por correo electrónico listado de procedimientos que se realizan en cada área, se envió mapa de procedimientos para su conocimiento y orientación, además se solicita programación de reunión para realizar la verificación o la asistencia técnica requerida.	Líder oficina calidad
	2. Se divulgará a través de la página web del Hospital, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se realizó la publicación del documento en cartelera desde el 31 de enero de 2018 y en la página WEB el 5 de marzo.	Ingeniero de sistemas
	3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se esta rediseñando la página WEB con el fin de generar los espacios necesarios de información y comunicación con nuestros usuarios para que puedan reportar en el link las quejas, reclamos, actos de corrupción.	Líder SIAU
	4. Se garantizará que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en la Página Web del Hospital.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se ha realizado la publicación de los documentos de las convocatorias en la página WEB, después de la reestructuración de la página en sus link y en sus contenidos se publicarán toda la contratación de la ESE, aunque en el momento existe vinculo a la plataforma SECOP, donde están publicados todos los proceso contractuales.	Asesor Jurídico / Ingeniero de Sistemas
	5. Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se realiza selección de personal según análisis de las hojas de vida.	Gerente / Profesional Especializado / Subdirector Científico
	6. Se publicará trimestralmente en un sitio visible y la pagina Web, los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se realiza la publicación de los Estados Financieros en forma trimestral.	Contador / Ingeniero de Sistemas

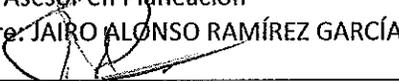
Estrategia Anti	1. Capacitar en respeto y trato digno a nuestros usuarios.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se esta desarrollando el programa "En los Zapatos del Paciente" donde se esta fortaleciendo la cultura de la humanización del servicio y el mejoramiento de espacios físicos, sobre todo en el área de urgencias.	Gerente / Profesional Especializado / Subdirector Científico
	2. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	En cuanto al SUIT se participo en una capacitación en la ciudad de Manizales con el asesor para Caldas, en la cual se impartieron instrucciones para realizar el registro de los tramites de la ESE en la plataforma.	Lideres de área
	3. Evitar entrega de fotocopia de carne y cedula de ciudadanía cuando aplique.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se esta cumpliendo con esta política para todos los casos en los que aplica.	Líder de Facturación
	4. Aplicativo web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	En la reestructuración de la página WEB se contemplará la posibilidad de implementar este aplicativo.	Gerente / Profesional Especializado / Subdirector Científico / Ingeniero de Sistemas
	5. Registro en la plataforma SUIT de la entidad y publicarlos en nuestra página web.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se esta implementado el registro de los trámites en el aplicativo SUIT, por lo que cuando estén estructurados y aprobados se publicaran en la página WEB institucional.	Gerente / Profesional Especializado / Ingeniero de Sistemas
	6. Solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	El sistema de citas telefónica funciona permanentemente, para las citas por Internet su demanda es mucho menor ya que el sistema se desarrolla a través del correo electrónico institucional del SIAU.	Líder SIAU
	7. Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	En la reestructuración de la página WEB se contemplará la posibilidad de implementar este aplicativo.	Subdirector Científico / Ingeniero de Sistemas
	8. Continuar con el sistema de historia clínica digital.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	El sistema CNT pacientes es el Sistema de información que utiliza la Institución para manejar la información clínica de los usuarios, el cual esta funcionando y operando normalmente.	Subdirector Científico / Ingeniero de Sistemas

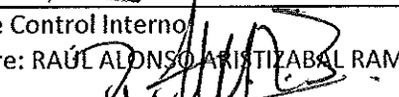
trámites.

<p>9. Entrega de historia clínica digital por internet según se defina en procedimiento.</p>	<p>31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo</p>	<p>Se realiza entrega de Historia Clínica digital por parte del área de Estadística cumpliendo la normatividad legal y por parte del Director Científico en los casos de índole judicial.</p>	<p>Subdirector Científico / Ingeniero de Sistemas</p>
<p>10. Entrega de ecografías y estudios radiográficos en medio magnético.</p>	<p>31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo</p>	<p>Las radiografías y las tomografías se entregan en medio magnético.</p>	<p>Subdirector Científico / Ingeniero de Sistemas</p>
<p>11. Se continuará con el sistema de ventanilla única de atención al usuario, la entidad remitirá la mayor cantidad de correspondencia por intranet o correos institucionales, evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.</p>	<p>31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo</p>	<p>Desde el comité de archivo, hoy Comité de Gestión y Desempeño y con la ejecución de contrato de actualización y desarrollo de herramientas archivísticas que se esta ejecutando en la ESE, se estan articulando las normas generales de archivística y se empezó a organizar parte del archivo activo y pasivo de algunas dependencias, en la medida de lo posible se empezará a implementar el programa cero papel.</p>	<p>Profesional Especializado / Ingeniero de Sistemas</p>
<p>12. Se adoptarán las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del Manual General de Archivo.</p>	<p>31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo</p>	<p>Parte del personal ha participado en capacitaciones en la ESAP, sobre el tema archivístico, además se reactivo el Comité de Archivo Institucional y se esta ejecutando un contrato de actualización y desarrollo de herramientas archivísticas donde este el PINAR y las Tablas de retención documental TDR, entre otras, además se esta contemplando presentar un proyecto para mejorar la infraestructura donde reposan los archivos.</p>	<p>Comité de Archivo</p>
<p>13. Se simplificará los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.</p>	<p>31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo</p>	<p>Se esta implementando la normatividad vigente acerca de la simplificación de documentos para la prestación del servicio y reporte a EAPB.</p>	<p>Gerente / Profesional Especializado</p>
<p>14. Adoptar un aplicativo AVA (Ambientes Virtuales de Aprendizaje) para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.</p>	<p>31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo</p>	<p>Actividad programada para ser realizada en el mes de Noviembre la cual no se realizó.</p>	<p>Gerente / Profesional Especializado /Ingeniero de sistemas</p>

Estrategia de rendición de cuentas	1. Se realizará la rendición de cuentas en el segundo semestre del año 2018 con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	La audiencia pública de Rendición de Cuentas de la ESE, se realizó el día 30 de agosto en el Comité de Ganaderos de La Dorada, con una asistencia de 51 personas representantes de la comunidad y las instituciones, además fue transmitida por Facebook Live.	Gerencia
	2. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Ya se publicó en la página web de la ESE los documentos soportes de la Rendición de Cuentas y se alojará en el link exclusivo para ello.	Ingeniero de sistemas
	3. Se suscribirán los acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad social empresarial.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Actividad programada para el mes de Septiembre, esta no se llevo a cabo, debido a que no se presentaron situaciones que ameritaran el establecimiento de acuerdos de gestión, aunque se dio el compromiso de seguir mejorando los servicios que se prestan.	Gerente / Profesional Especializado
	4. Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la Rendición de Cuentas.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Actividad programada para el mes de Septiembre, pero dentro de la Rendición de Cuentas no se presentaron propuestas, quejas, reclamos y expectativas que ameritaran el establecimiento de un plan de mejoramiento específico, aunque se dio el compromiso de seguir mejorando los servicios que se prestan.	Gerente / Profesional Especializado
	1. Se publicará constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Desde el área de sistemas y con asesoramiento del comité de archivo, hoy Comité de Gestión y Desempeño, se esta rediseñando la página WEB del Hospital para que cumpla con la ley 1712 "Transparencia y acceso a la Información" y así lograr que cada área pueda divulgar la información de interés y que por normas debe publicar.	Gerente / Profesional Especializado / Ingeniero de Sistemas / Líderes de área
	2. Publicar la información de conformidad con la ley de transparencia y derecho de acceso a la información ley 1712 de 2014.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Desde el área de sistemas y con asesoramiento del comité de archivo, hoy Comité de Gestión y Desempeño, se esta rediseñando la página WEB del Hospital para que cumpla con la ley 1712 "Transparencia y acceso a la Información" y así lograr que cada área pueda divulgar la información de interés y que por normas debe publicar.	Gerente / Profesional Especializado / Ingeniero de Sistemas / Líderes de área
	3. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	En el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud - PAMEC, se tiene el componente de Humanización de atención al paciente, el cual es desarrollado en la actualidad en la ESE.	Líder de Área

Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	4. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	En el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud - PAMEC, se tiene el componente de Humanización de atención al paciente, el cual es desarrollado en la actualidad en la ESE.	Gerente / Profesional Especializado / Líder de Calidad
	5. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web , en el link quejas y reclamos o personalmente en la oficina de la Entidad, donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de los responsables en servicio o atención de usuarios (SIAU), quienes seleccionarán, clasificarán y las presentarán, ante los miembros del Comité de PQRS y/o Comité de Ética, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizarán el respectivo seguimiento.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se esta rediseñando la página WEB con el fin de mejorar los espacios necesarios para que los usuarios puedan acceder al link de quejas, reclamos y manifestarse, la E.S.E. Hospital San Félix tiene implementada la oficina del SIAU la cual recepciona, clasifica, direcciona y tramita las PQRS, se ha planteado reestructurar y actualizar el manual del servicio de información y atención al usuario, esta oficina se reubicó en el primer piso de la institución para tener mejores condiciones de accesibilidad y presencia constante con los usuarios.	Gerente / Profesional Especializado / Líder SIAU / Ingeniero de Sistemas
	6. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de PQRS y/o Comité de ética.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Sistema permanente en donde se da apertura a los buzones de forma semanal y se realiza el respectivo análisis.	Líder SIAU
	7. Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Estos planes son realizados por parte del líder del área donde labora el causante de la PQRS, en la mayoría de los casos se deja evidencia del plan de mejora y compromisos, se ha planteado reestructurar y actualizar el manual del servicio de información y atención al usuario para darle más contundencia al tema de los planes de mejoramiento.	Gerente / Profesional Especializado / Líder SIAU
	8. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.	31 de enero en cartelera, en pagina web 5 de marzo	Se realizan reuniones mensuales con las asociaciones de usuario, donde aparte de los temas propios de estas, se desarrollan programas educativos.	Gerente / Profesional Especializado / Líder SIAU

Consolidación del documento	Cargo: Asesor en Planeación Nombre: JAIRO ALONSO RAMÍREZ GARCÍA Firma: 
-----------------------------	--

Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: RAÚL ALONSO ARISTIZABAL RAMÍREZ Firma: 
-------------------------------	--