



ESE HOSPITAL DEL SUR GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 (Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011)

FECHA SEGUIMIENTO:		ABRIL, AGOSTO, DICIEMBRE DEL AÑO 2019							
PRESENTA SEGUIMIENTO:		OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO							
EJECUTA PLAN:		Verificar columna de responsables							
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			OBSERVACION	
					ENE	FEB	MAR		
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración de riesgo	Revisar y ajustar en caso de ser necesario, la política de administración de riesgo de acuerdo con los lineamientos del Decreto 2493 de 2012, respecto al Alcohólico Integrado de Planeación y Gestión y sus dimensiones operativas	política ajustada de ser necesario	Jefe Freix	x	x	x	100%	Se actualizó en mayo de 2018. No requiere actualización
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación en el Portal Web de la política de administración de riesgo. Incluir los riesgos de transparencia a cada zona. Seguimiento y gestión del mapa de riesgos	Publicación política Mapa de Riesgos Mapa de Riesgos	Subgerentes Jefe Freix	x	x	x	100%	Se realizó el momento de construir el plan anticorrupción se cuenta con la evidencia del seguimiento mes a mes
	3. Consulta y elaboración	Realizar consulta a la ciudadanía sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Litado de asistencia y presentación	Control Interno	x	x	x	100%	se construyó el plan con la asistencia de usuarios. Con evidencia
	4. Seguimiento	Realizar seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y al Plan de Transparencia	Publicación seguimiento	Control Interno	x	x	x	100%	se realiza el primer seguimiento
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Gestión documental	Hacer seguimiento a la herramienta tecnológica destinada para la gestión documental. Publicación en lista de avisos, seguimiento a indicadores, actualización de procesos y procedimientos en herramienta tecnológica. Continuar implementando la estrategia sobre papel	Workmanager Nubecon Indicador sobre papel y evidencias	Archivo Coordinadores de área Antonio Pisco	x	x	x	70%	Desde la oficina de gestión documental, se realizó el seguimiento diario a la correspondencia para el trimestre analizado, quedó pendiente la actualización de los procesos de facturación y de PID, además del cargo de los avisos del Comité SAM en el trimestre se implementó la estrategia de contar con un contrato de litografía para el ahorro del papel. Para el próximo cuatrimestre el contrato se ejecutará
	2. Estrategia electrónica	Realizar las correspondientes transferencias documentales a través central. Prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad	Correos, cronogramas, transferencias y evidencias	Archivo Admisores	x	x	x	100%	se cuenta con el cronograma de transferencia documental. Queda pendiente la ejecución del mismo. en proceso de los historiales clínicos reposan los documentos del paciente por tanto el personal de admisión no requiere fuertemente la digitalización
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de calidad y en tiempo oportuno	Elaborar y publicar el informe de gestión de la ESE Hospital del Sur S.P.A., para la <b>transparencia</b> Incluir a la ciudadanía sobre los temas que el interesado incluir en la Rendición de Cuentas mediante la página web y redes sociales	Informe de Gestión Encuesta	PU Calidad					
	2. Diálogo directo con la ciudadanía y sus organizaciones	Presentar sobre los resultados de la gestión de la entidad. Publicar en Portal Web y redes sociales, la presentación de la rendición pública de cuentas. Habilitar un espacio para que la ciudadanía de sus quejas y comentarios a través de comentarios frente a la gestión de la Entidad.	Informe de Gestión Publicación Espacio en las herramientas habilitadas	PU Calidad Gestión de la Información					
	3. Incentivos para mejorar la cultura de la rendición y peticiones	Implementar mecanismos que permitan evaluar la satisfacción de usuarios el entendimiento de la operación en rendición de cuentas. Realizar el Plan de Participación Ciudadana. Elaborar el Plan de Participación Ciudadana. Tramitar las PQRS de la comunidad dentro de la oportunidad	Herramienta implementada Plan de participación Cronograma del plan y evidencias Evidencias gestión de las PQRS	Atención al Ciudadano Atención al Ciudadano Atención al Ciudadano y coordinadores de su entorno PU Calidad					
	4. Evaluación y reconocimiento a la gestión institucional	Realizar una encuesta de satisfacción por cada evento de rendición pública de cuentas que se realice. De acuerdo a los resultados de la encuesta, formular e implementar acciones en caso de ser necesario. Publicar el seguimiento a los planes de acción de la actualidad. Publicar el seguimiento al Plan de Desarrollo	Encuesta Análisis encuesta y gestiones Seguimiento planes presentación Comité Seguimiento al plan de desarrollo	Atención al Ciudadano Atención al Ciudadano y Gestión de la Información PAA Estados Financieros Área Jurídica y Gestión de la Información Área Jurídica					
	5. Fortalecimiento de los canales de atención	Mantener la estrategia de gobierno en línea <b>24/7/365/36000</b> . Notificar acto administrativo que conforma el canal de gobierno en línea y crear comité de <b>datos abiertos</b> . Publicar los datos abiertos de la Entidad de la información que conforma <b>transparencia activa</b> .	Plan de Gobierno en Línea y PETI Resolución Publicación datos abiertos	Comité de Gobierno en Línea Área Jurídica Técnico Gestión de la Información					
	6. Talento Humano	Mantener la estrategia de gobierno en línea <b>24/7/365/36000</b> . Mantener la estrategia de gobierno en línea <b>24/7</b> para el gobierno abierto.	Plan Gobierno en Línea y PETI Comité de Gobierno en Línea y Datos Abiertos	Comité de Gobierno en Línea y Datos Abiertos					Se cuenta con un plan de trabajo para la implementación de la estrategia 2019. Se cuenta con el PETI y se hace medición semestral
	7. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Mantener disponibles los espacios virtuales de la atención de nuestras partes interesadas. Capacitación en la herramienta <b>MODELE</b> por parte del área de atención al ciudadano según plan de capacitaciones del área de talento humano. Publicar perfil de los Directivos de la ESE	Herramientas disponibles Herramienta <b>MODELE</b> Publicación	Atención al Ciudadano y Gestión de la Información Gestión de la Información y Coordinadores Área Talento Humano y Gestión de la Información					para el mes de abril inició en el <b>MODELE</b> el módulo de humanización liderado por parte del proceso de ATU SEGEF
	8. Normativa y Procedimiento	Actualizar en Gobierno en Línea. Actualizar la política editorial y actualización de contenidos. Mantener actualizado el Portafolio de peticiones y procedimientos para la atención de las peticiones de conformidad con la legislación aplicable. Actualizar y publicar el normograma institucional. Mantener la base de datos actualizada de las PQRS	Modole Actualización de la política editorial y actualización de contenidos Verificación y actualización del Procedimiento Actualización del Normograma Actualización semanal de las PQRS	Técnico Gestión de la Información Atención al Ciudadano Atención al Ciudadano y Gestión de la Información Atención al Ciudadano					
	9. Relaciones con el ciudadano	Divulgación continua de derechos y deberes <b>DE LOS CIUDADANOS</b> . Atención preferencial a niños, adolescentes, gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública. Atención de PQRS en los diferentes canales de la ESE Hospital del Sur. Habilitar la asignación de citas de manera presencial y con rol preferencial en call center	Divulgación derechos y deberes <b>DE LOS CIUDADANOS</b> . Atención preferencial simbólica Atención de PQRS Asignación citas presenciales y preferenciales	Admisores Atención al Ciudadano Atención al Ciudadano					Deje turnos: acciones especiales y funcionarios capacitados Formas parte de las herramientas que la ESE adquiere a finales del año 2018 con un sistema de turnos por voz y un portal que facilite al usuario identificar cuál es el punto de atención dentro de las instalaciones en la sede sede. En cada punto de atención se visualiza la tarjeta de priorización que entrega información sobre las personas que tienen derecho a ser atendidas según los criterios que tenemos en nuestra política de atención. En nuestra institución se han implementado varias estrategias para la asignación de citas que van de la convocatoria por medio del Call Center, esta estrategia solicitada por varios medios como: Whatsapp, Presentación, Encuesta CIGA, Además eficientes entre los funcionarios que requieren ayuda serán atendidos y escuchados para solucionar los inconvenientes de manera presencial.
	10. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Actualizar y publicar los tiempos y servicios que ofrece la ESE Hospital del Sur en el SUT. Publicación semestral del Informe Institucional de las PQRS Capacitar a los miembros de la asociación de pacientes en el Código de Ética y sus peticiones en las normas del buen trato, en el modelo de escucha activa y en resolución de quejas. Presentar informe estadístico de las manifestaciones presentadas por el cliente interno y externo en el módulo de escucha activa.	SUT Publicación informe Litado de asistencia y presentación Informe	Gerencia de la Información Atención al Ciudadano y Control Interno Atención al Ciudadano					El informe de PQRS correspondiente al último semestre del año 2018 fue publicado en la página web El personal de atención se encuentra actualizado, en la rendición de cuentas se atienden las solicitudes de información.