

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 (Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011)

FECHASEGUIMIENTO:	ABRIL, AGOSTO, DICIEMBRE DEL AÑO 2017	MUNICIPIO:	ITAGUI
PRESENTA INFORME:	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO:	JORGE ALEXANDER SALAZAR SANTAMARIA	

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
1. Riesgos Anticorrupción y Armonización con el Mapa de Riesgos Institucional	1.2 Identificación, seguimiento y valoración de los Riesgos Anticorrupción	Mensual	Control Interno	100%	Se tiene el seguimiento y la valoración de los riesgos Anticorrupción, se realiza de manera semanal al igual que su analisis respectivo.	100%	Se tiene el seguimiento y la valoración de los riesgos Anticorrupción, se realiza demanera semanal al igual que su analisis.
	1.4.Verificar la Efectividad De Los Controles	Mensual	Asesores Calidad, Planeación y Control Interno	100%	Se realiza desde la reuniones primarias o comités institucionales y la actualización de todos los procedimiento que se realizaron en el mes de marzo del 2017, aprobados y publicados en el sistema Isolucion	80%	Se realiza desde la reuniones primarias o comités institucionales y la actualización de todos los procedimiento que se realizaron has ta el mes de julio del 2017. Sin embargo las reuniones no se estan realizando y por lo tanto los cosntroles si existen pero no se divulgan en las reuniones.
	2.1 Prohibición de exigir documentos que reposan en la entidad. Cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.	Permanente	Auxiliares Admisiones	100%	Se realiza de manera permanente con los nuevos empleados y con los antiguos cuando estos ya reposan en las carpetas individuales de las hojas de vida	100%	Se realiza de manera permanente con los nuevos empleados y con los antiguos cuando estos ya reposan en las carpetas individuales de las hojas de vida
	2.2 Presentación De Solicitudes, Quejas o Reclamos Por Parte De Los Niños, Niñas Y Adolescentes	Mensual	Usuarios de Servicios - Oficina de Atención al Usuario	100%	Se realizan y se analizan desde la oficina de atención al usuario, ademas que las pueden interponer mediante los buzones, pagina web y en la misma oficina.	100%	Se realizan y se analizan desde la oficina de atención al usuario, ademas que las pueden interponer mediante los buzones, pagina web y en la misma oficina.

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
2. Estrategia Antitramites	2.3 Atención Especial A Infantes, Mujeres Gestantes, Personas En Situación De Discapacidad, Adultos Mayores Y Veteranos De La Fuerza Pública	Mensual	Usuarios de Servicios - Oficina de Atención al Usuario	100%	Se tiene una ventanilla única para usuarios pririzados en las tres sedes.	100%	Se tiene una ventanilla única para usuarios pririzados en las tres sedes.
	2.4 Presentación De Solicitudes, Quejas, Recomendaciones o Reclamos Fuera De La Sede De La Entidad	Mensual	Usuarios de Servicios - Oficina de Atención al Usuario	100%	Se realizan y se analizan desde la oficina de atención al usuario, ademas que las pueden interponer mediante los buzones, pagina web y en la misma oficina.	100%	Se realizan y se analizan desde la oficina de atención al usuario, ademas que las pueden interponer mediante los buzones, pagina web y en la misma oficina.
	2.5 Consejos y juntas directivas no presenciales. (Se podrán realizar de forma virtual).	CUANDO APLIQUE	Miembros Junta Directiva - P.U. Sistemas de Información		no se han realizado		
	2.6 Publicación de Actas De Las Entidades Públicas en sistema interno de la Ese Isolución	CUANDO APLIQUE	Líderes de servicio	70%	Se Publican las actas de los Comités Institucionales en el sistema Isolución, sin embargo no lo estan realizando en el tiempo establecido para su publicación y hay varios comités que son muy intermitentes	21%	Se Publican las actas de los Comités Institucionales que se realizan en el sistema Isolución, sin embargo no lo estan realizando en el tiempo establecido ni se estan montando las actas para su publicación, la evaluación para el mes de agosto fue del 21%
	2.7 El trámite de incapacidades por enfermedad general y licencias de maternidad o paternidad se deberá realizar por el empleador, y no por el empleado, ante la EPS	Mensual	Empleadores	100%	Se realiza desde la oficina de Talento Humano, de manera permanente.	100%	Se realiza desde la oficina de Talento Humano, de manera permanente. Se evidencia en la carpeta de incapacidades y registro en excel
	2.8 Realizar la consulta de antecedentes con la Policía y contraloría	anual	Líder de Talento Humano Oficina de Contratación			100%	Se realizó en el mes de diciembre de 2015, y no hubo novedades de reporte del personal, la evidencia reposa en la oficina de talento humano, se incluyó al personal de contrato
	2.9 Posesión revisor fiscal en las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de salud.	Marzo	Revisor Fiscal - Gerente	100%	La ESE continua con el Revisor Fiscal que venia como responsable de dicho proceso		
	2.10 Publicidad de los Estados Financieros. Adicionase un inciso al artículo 41 de la Ley 222 de 1995	Mensual	P.U. Sistemas de Información P.U. Contadora	100%	Se pública de manera trimestral en la página web isitucional y en las carteleras de las tres sedes para el público en general	100%	Se pública de manera trimestral en la página web isitucional y en las carteleras de las tres sedes para el público en general

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
	2.11 generar los registros civiles al interior de la ESE en el proceso de hospitalización	Permanente	Auxiliares de Admisiones		No se realizando el diligenciamiento de los registros civiles, dado que se tiene dificultades con la impresora y la registraduría es la encargada de realizar los mantenimiento respectivos el hospital no lo puede relaizar por ser un equipo de dicha entidad		Se reactivo en el mes de septiembre con la reguistraduría de Itagui, en la cual dicto capacitación al auxiliar administrativo en cargado de dicho proceso, sin mebargo la impresora esta desconfigurada esperando técnico de la registraduría para que den el soporte pertinente.
	2.12 Habilitar la asignación de citas de manera presencial y con rol preferencial al call center (Documentar Proceso)	Permanente	Auxiliares de Admisiones	100%	Se tiene habilitada la asignación de citas desde el call center, tanto para consulta externa como para odontología y desde la oficina de atención al usuario para usuarios priorizados	100%	Se tiene habilitada la asignación de citas desde el call center, desde la oficina de atención al usuario y desde la página web institucional
	2.14 Fortalecer el sistema de llamados en sedes y ampliación de servicios en sede san pio	Permanente	Profesional Comunicaciones - Asesor Gerencia de la Información	100%	Los sistemas de información se tienen interconectados, incluso desde la historia clínica, además se tiene el llamado de turnos para los procesos de consulta externa, laboratorio, imaginología.	100%	Los sistemas de información se tienen interconectados, incluso desde la historia clínica.
	2.15 Asignación de citas médicas vía WEB (Consulta Externa) e incluir las citas de P y P	Permanente	P.U. Sistemas de Información	0%	en estos momentos esta en construcción la página web. Sin embargo las citas se están asignando desde el call center y desde la oficina de atención al usuario.	100%	Se tiene habilitada la asignación de citas desde el call center, desde la oficina de atención al usuario y desde la página web institucional
	2.16 Desde el proceso de gestión documental realizar la digitalización de las unidades documentales perteneciente a historia clínica	Permanente	Técnica de Archivo - Administradora Información Primaria	77%	Se tiene la digitalización de las historias clínicas y se han digitalizado alrededor de 14 mil historias clínicas de 18 mil	78%	Se tiene la digitalización de las historias clínicas y se han digitalizado alrededor de 14.751 de 19.000 para un porcentaje del 77.6%
	3.1 Conformar comité de gobierno en línea y definir responsables	Marzo	Calidad y Gerencia	50%	Se tiene asignado el personal para el comité de gobierno en línea y se realizan las reuniones periódicas. Sin embargo no se encuentran mediante resolución.	50%	Se tiene asignado el personal para el comité de gobierno en línea y se realizan las reuniones periódicas. Sin embargo no se encuentran mediante resolución.
	3.2 Adoptar medidas preventivas y precautelativas que permitan la incorporación progresiva en las nuevas soluciones, herramientas y equipos de cómputo con características de producto ecológico.	Junio	Lider de Gestion de la Tecnología y sistemas	100%	Se realizan las compras mientras estén las condiciones de productos Ecológicos para equipos de computo	100%	Se realizan las compras mientras estén las condiciones de productos Ecológicos para equipos de computo
	3.3 Estrategia cero papel	Mensual	Sistemas Archivo Administrativo	100%	Se realizó la estrategia desde la responsable de ambiente físico, y se tiene la cultura dentro del hospital de la estrategia con las diferentes campañas que se realizan para no utilización.	100%	Se realizó la estrategia desde la responsable de ambiente físico, y se tiene la cultura dentro del hospital de la estrategia con las diferentes campañas que se realizan para no utilización.

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
	3.4 Publicar datos al público abiertos que no estén sujetos a clasificación, confidencialidad o reserva, en Formatos reutilizables.	Permanente	Asesor Jurídico	0%	No se tiene la política adoptada de cuales debemos reclasificar en información confidencial o reservada.	0%	No se tiene la política adoptada de cuales son información confidencial o reservada, sin embargo y de acuerdo con auditoria realizada por la Contraloría Municipal quedo la obseración y se tendra en cuanta en el Plan de Mejora.
	3.5 Capacitar en temas de gobierno en línea	Trimestral	Comunicaciones Sistemas. Talento Humano	100%	Se realiza mediante mensajes o correos al personal del hospital y se evidencia con los pantallazos	100%	Se realiza mediante mensajes o correos al personal del hospital y se evidencia con los pantallazos
	3.6 Publicar, en un lugar plenamente visible de la página inicial, un enlace a la sección de trámites y servicios, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del 15. Estado Colombiano (PEC), en el cual cada entidad debe subir, a través del SUIT, los formatos que exige para cada trámite o servicio	Marzo	Sistemas y Atención al usuario	50%	Se tiene el enlace de tramites y servicios pero no se tiene enlazado al portal PEC.	50%	Se tiene el enlace de tramites y servicios pero no se tiene enlazado al portal PEC.
	3.7 Publicar perfil y hoja de vida del nivel directivo	Cuando Aplique	Lider de talento humano	100%	Se tiene publicado en la pagina web institucional.	100%	Se tiene publicado en la pagina web institucional.
	3.8 Publicar planes de acción anual 2017	Enero	Control Interno y sistemas	100%	Se tiene publicado en la pagina web institucional, en el modulo de Gestión Institucional.		
	3.9 Publicar los planes de mejoramiento internos y externos de acuerdo con los hallazgos de la Contraloría	Enero	Calidad		No se tienen informes definitivos de las auditorias realizadas por la contraloría Municipal		ya se realizó la auditoria financiera, pero no ha llegado el informe final de los hallazgos.
	3.10 Calendario de actividades	Febrero	Ingeniero de Sistemas Comunicadora	0%	No se ha alimentado el calendario de actividades en la pagina web	80%	Se encuentra alimentado con los eventos, falto alimentarlo con los dias clasicos del resto del año
	3.11 Publicar Evaluación del desempeño /Acuerdos de Gestión (así como el seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios principales)	Febrero	Líder de talento humano	0%	Se han realizado las evaluaciones de desempeño, sin embargo no se han publicado.	0%	Se han realizado las evaluaciones de desempeño, sin embargo no se han publicado, dado que no se cuenta tampoco con la política pero se tendra en cuanta en el Plan de Mejora.
	3.12 Publicar las ofertas de empleos, e incluye en esta sección la convocatoria para los de prestación de servicios. Igualmente, debe publicar los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios	Cuando Aplique	Líder de talento humano. Asesor Jurídico				N / A

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II AGOSTO 2017
3. Estrategia de Gobierno en Linea	3.13 Publicar semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	Julio y Enero	Atención al usuario	100%	Se tiene publicado en la pagina Web, en el Link de Control Interno.	100%	Se tiene publicado en la pagina Web, en el Link de Control Interno.
	3.14 Publicar normograma (Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos) organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. Contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma. Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición de acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad, y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	Permanente	Asesor Jurídico	70%	Se tiene publicado en la pagina web, sin embargo se encuentra desactualizado en la vigencia 2017		Se tiene publicado en la pagina web institucional en el Link de Juridica.
	3.15 La entidad debe publicar el plan de acción en el cual se especifiquen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal aprobado de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses.	Enero	Control Interno, Calidad, Presupuesto y Proyectos	100%	Se tiene publicado en la pagina web institucional, en el modulo de Gestión Institucional.	100%	Se publica el seguimiento de los planes de acción de forma trimestral, en el Link de Gestión institucional.
	3.16 La entidad debe publicar, como mínimo, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, según lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Se debe publicar el avance en su ejecución, mínimo cada 3 meses.	Enero	Tesorero, Asesor Financiero	100%	Se tiene publicado en la pagina web institucional, en el modulo de Gestión Institucional.		N / A
	3.17 Las entidades deben publicar, trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: • Número de demandas. • Estado en que se encuentra. • Pretensión o cuantía de la demanda. • Riesgo de pérdida. La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.	Trimestral	Asesores jurídicos	100%	SE tiene publicado en la pagina Web, en el Link Juridica	100%	Se tiene publicado en la pagina Web, en el Link Juridica

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
	3.18 Publicación en el SECOP todos sus procesos de contratación según lo establecido en el artículo 2.2.5 del Decreto 734 de 2012. Para facilitar el acceso a esta información la entidad debe contar con una sección de contratación que permita al usuario identificar la información publicada en el SECOP. El ingreso a esta sección debe estar ubicado en la página de inicio. De igual forma, las entidades deberán contar con un espacio ubicado en la misma sección donde se deberán publicar los avisos de apertura de licitación siguiendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 224 del Decreto 019 de 2012.	Permanente	ASESORES JURIDICOS	100%	Se publica de manera periodica y se evidencia en la pagina web del SECOP	100%	Se publica de manera periodica y se evidencia en la pagina web institucional en el Link de Jurídica y Contratación
	3.19 Implementar la publicación de vacantes en la WEB	Cuando Aplique	Lider de T.H Comunicadora				N / A
	3.20 Implementar la evaluación sistemática de los mecanismos de participación ciudadana por parte del jefe de control interno (Lista de chequeo)	Junio	Control Interno			100%	Se evidencia con el seguimiento de los buzones de las PQRS en las tres sedes, con el informe semestral de tramites y respuestas alas PQRS y se tendra en cuanta en la
	3.21 Implementar mecanismos que permitan evaluar en la asociación de usuarios en entendimiento de la capacitación en rendición de cuantas y otras.	Anual	Asesora de Atención a las Personas				Se realizará la evaluación al mes siguiente de la rendición de cuentas.
	3.22 Implementar la publicación de informes enviados a los entes de control, con una descripción general de los resultados	Trimestral	P.U de Apoyo Administrativo	100%	Se tiene la matriz de información secundaria en la cual se tiene la información periodica de reporte a entidades externas.	100%	Se tiene la matriz de información primaria y secundaria en la cual se tiene la información periodica de reporte interna y externa.
	3.23 Subir el plan de compras 2017 al SECOP	Enero	Responsable del Almacen	100%	Se público en febrero de 2017 y se evidencia de la pagina web		
	3.24 Revisar como vincular los riesgos anticorrupción a cada proceso	Marzo	Jefe Enfermera de Hospitalización y Urgencias	100%	Se encuenrta vinculada desde el año 2015, se realiza revisión mensual con su respectivo analisis de manera mensual.		
	3.25 Revisar que los nombres de procesos coincidan con el mapa de riesgos	Marzo	Jefe Enfermera de Hospitalización y Urgencias	100%	Se evidencia con el mapa de riesgos actualizada y publicada en el sistema isolucion		Se evidencia con el mapa de riesgos actualizada y publicada en el sistema isolucion
	3.26 Ajustar la Resolución de comité de calidad y control interno, incluyendole con concepto de transparencia y anticorrupción	Marzo	Jefe Enfermera de Hospitalización y Urgencias	0%	No se ha realizado	0%	No se ha realizado
	3.27 Publicar en la WEB el porcentaje de ejecución de los proyectos	Trimestral	Comunicadora		No hay proyectos en la actualidad	100%	Se tiene publicada en la pagina web en el Link de gestión institucional.
	3.28 Reubicar lo de antitramites en el aplicativo de participación ciudadana	Marzo	Comunicadora	0%	No se ha realizado. Sin embargo se esta actualizando la pagina web en el cual se introducirá este aspecto.	100%	Se realizó la reubicación del Link Antitramites en el Link de Participación al Ciudadano

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
	3.29 Fortalecer la identificación de necesidades para la planeación de la capacitación, teniendo en cuenta resultados de evaluaciones de desempeño, resultados de auditorías de procesos y seguimiento a riesgos y eventos adversos	Trimestral	Lider de T.H	100%	Se tiene el plan de trabajo de capacitaciones de los funcionarios en la cual se compila las necesidades de cada uno y fortalecer el desempeño de sus funciones articulado con la evaluación de desempeño y en la encuesta de talento humano con clima laboral	100%	Se tiene el plan de trabajo de capacitaciones de los funcionarios en la cual se compila las necesidades de cada uno y fortalecer el desempeño de sus funciones articulado con la evaluación de desempeño.
4. Estrategia De Rendición de Cuentas	4.1 Convocatorias a veedurías ciudadanas	Permanente	Profesional Comunicaciones	100%	Se evidencia en la rendición de cuentas que realiza el hospital, los cuales son convocados de manera anticipada.	100%	Se realizó la convocatoria a veedurías ciudadanas para la rendición de cuentas del hospital, la cual se tiene programada para el día 29 de septiembre a las 2pm en el centro de convenciones aburra sur de Itagui y se enviaron cartas de invitación a las mismas.
	4.2 Retroalimentación rendición de cuentas	Permanente	Profesional Comunicaciones				N / A
	4.3 Publicación del informe de rendición de cuentas.	Permanente	Profesional Comunicaciones			100%	Se publicó el informe en el mes de agosto, en el Link Informes - Rendición de Cuentas, para que la comunidad se enterará de los temas a tratar en la rendición y los asistentes pudieran realizar las preguntas pertinentes en cuanto al informe con corte al mes de agosto de 2017.
5. Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano	5.1 Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en el código de Ética y sus políticas.	Trimestral	Profesional Atención al Usuario.	100%	Se realizó la capacitación del código de ética y se evidencia con la lista de asistencia que repos en la oficina de atención al usuario	100%	Se realizó la capacitación del código de ética y se evidencia con la lista de asistencia que repos en la oficina de atención al usuario
	5.2 . Realizar divulgación del código de ética y Buen Gobierno con las Gestoras de Bienestar en las salas de esperas charlas educativas a los usuarios.	Trimestral	Profesional Atención al Usuario.	100%	Se realizó con corte de marzo de 2017 y se evidencia con registro fotográfico y lista de asistencia.	100%	Se realizó con corte de marzo de 2017 y se evidencia con registro fotográfico y lista de asistencia.
	5.3. Presentar informe sistemático de las manifestaciones presentadas por el cliente interno y externo por el modelo de escucha activa.	Junio	Profesional Atención al Usuario.	100%	Se realiza el seguimiento desde la oficina de atención al usuario de las manifestaciones y se publica un informe sobre la gestión de las mismas.	100%	Se realiza el seguimiento desde la oficina de atención al usuario de las manifestaciones y se publica un informe sobre la gestión de las mismas.
	5.4. Capacitar a los integrantes de la liga de usuarios en las normas del buen trato y que hacer en caso de comportamiento agresivo.	Mayo	Profesional Atención al Usuario.			100%	Se realiza de manera periódica, incluso con plan de trabajo de la Asociación de Usuarios, además se tiene capacitarlos para la rendición de cuentas del mes de septiembre para que puedan orientar mejor a la comunidad.

ESTRATEGIAS	Actividades	Fecha Realización Actividades	Responsable	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE I	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE I 2017	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRE II AGOSTO-2017	OBSERVACIONES CUATRIMESTRE II 2017 AGOSTO 2017
	5.5 Capacitar a la asociación de usuarios en el Modelo de escucha activa para el cliente externo	Junio	Profesional Atención al Usuario.			100%	Se realiza de manera periodica, incluso con plan de trabajo de la Asociación de Usuarios, ademas se capacita para que binde información de forma adecuada en las salas de espera del
	5.6. Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en el tema de Rendición de cuentas que la ESE debe hacer a la comunidad	Noviembre	Profesional Atención al Usuario.			100%	Se realiza de manera periodica, incluso con plan de trabajo de la Asociación de Usuarios, ademas se tiene capacitarlos para la rendición de cuentas del mes de septiembre para que puedan orientar mejor a la comunidad. Se realiza de manera periodica, incluso con plan de trabajo de la Asociación de Usuarios, ademas se capacita para que binde
	5.7. Capacitación servicio al cliente	Junio	Profesional Atención al Usuario.			100%	Se realiza de manera periodica, incluso con plan de trabajo de la Asociación de Usuarios, ademas se capacita para que binde
	5.8 Fortalecer la accesibilidad y la comunicación con el cliente externo a través del portal WEB.	Mensual	Comunicaiones	100%	Se tiene con el link para niños, PQRF, citas medicas, normatividad, noticias, rendición de cuentas, Planes y proyectos, Empleo.	100%	Se tiene con el link para niños, PQRF, citas medicas, normatividad, noticias, rendición de cuentas, Planes y proyectos, Empleo.
				81%		87%	

Seguimiento De La Estrategia	Cargo: JEFE DE CONTROL INTERNO Nombre: JORGE ALEXANDER SALAZAR SANTAMARÍA Firma _____
------------------------------	---