



ESE HOSPITAL DEL SUR GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA

PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 (Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011)

FECHA SEGUIMIENTO:		DICIEMBRE DEL AÑO 2020									
PRESENTA SEGUIMIENTO:		OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO									
EJECUTA PLAN:		Verificar columna de responsables									
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA						
					SEP	OCT	NOV	DIC			
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de Administración de riesgo	Revisar y ajustar en caso de ser necesario, la política de administración de riesgos de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus dimensiones operativas. Publicación en el Portal Web de la política de administración de riesgos.	política ajustada de ser necesario. Publicación política	Jefe Freddy Subgerentes			X		En el mes de noviembre se ajusta la política de acuerdo a los lineamientos de MFG.	100	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Vincular los riesgos de transparencia a cada proceso. Seguimiento y gestión del mapa de riesgos.	Mapa de Riesgos Mapa de Riesgos	Jefe Freddy				X	Se vinculan los riesgos de transparencia a cada proceso de la entidad. Se realizó seguimiento a los riesgos de forma mensual.	100	
	3. Consulta y elaboración	Realizar consulta a la ciudadanía sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Socializar al interior de la Entidad el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Publicación en la página web del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad y Mapa de Riesgos de Corrupción.	Listado de asistencia y presentación Listado de asistencia y presentación Publicación plan	Control Interno	Control Interno				X	Se realizó consulta a la ciudadanía sobre el plan, se publicó en la página web la evidencia. Se socializó el plan se publicó en la página web. Se publicó en la página web el plan y el mapa de riesgos.	100
	4. Seguimiento	Realizar seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos.	Publicación seguimiento	Control Interno		X				Se realizó seguimiento cuatrimestral al plan y al mapa de riesgos.	100
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Gestión documental	Hacer seguimiento a la herramienta tecnológica destinada para la Gestión Documental. Publicación interna de actas de comités, seguimiento a indicadores, actualización de procesos y procedimientos en herramienta tecnológica.	Workmanager Solución	Archivo Coordinadores de Área	X	X	X	X	Se realizó el seguimiento a la gestión documental el índice de eficiencia mejoró en un 50%. Se realizó seguimiento a los actas de comité, indicadores y actualización de procesos en la herramienta tecnológica, evidenciando la actualización de algunos procesos y políticas.	98	
		Continuar implementando la estrategia cero papel.	Indicador cero papel y evidencias	Ambiente Físico		X			X	Se realizó el seguimiento a la gestión documental el índice de eficiencia cumplió y actualizó con la estrategia cultura de cero papel.	100
		Realizar las correspondientes transferencias documentales al archivo central.	Correos, cronograma transferencias y evidencias	Archivo		X			X	Se realizó un avance significativo con las transferencias documentales y se realizó con presencia en el Departamento de los trámites de información documental. Se recibe respuesta por parte del Departamento. Se debe corregir las observaciones en un solo documento en línea y en un proyecto.	70
2. Estrategia antitrámites	Prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad.	Correos, listados y evidencias.	Admisiones						Se realizó seguimiento a los embargos de la entidad, para no exigir a los pacientes documentos que ya reposan en la entidad.	100	
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el informe de gestión de la ESE Hospital del Sur GIP, para la respectiva vigencia. Indagar a la ciudadanía sobre los temas que interesarían incluir en la Rendición de Cuentas mediante la página web y redes sociales.	Informe de Gestión Encuesta	PU Calidad				X	Se publicó el informe de gestión en la página web. Se realizó encuesta en la que ciudadanía realizó preguntas para que el día de la rendición de cuentas se diera respuesta a cada una de ellas.	100	
	2. Diálogo de doble vía 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. Emplear el espacio en la web para que la ciudadanía de sus aportes y generen inquietudes o comentarios frente a la gestión de la Entidad. Implementar mecanismos que permitan evaluar en la asociación de usuarios el entendimiento de la capacitación en rendición de cuentas.	Informe de Gestión Publicación Espacio en las herramientas habilitadas	PU Calidad y Gestión de la Información Gestión de la Información		X			Se presentaron los resultados de gestión de la entidad en el mes de diciembre de 2020. Se publicó en el portal web el informe de gestión, rendición pública de cuentas municipal y la comunidad. Se emplearon las herramientas de la entidad para que la ciudadanía realizara sus comentarios frente a la gestión de la entidad.	100	
	3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y peticiones	Realizar el Plan de Participación Ciudadana. Ejecutar el Plan de Participación Ciudadana.	Herramienta implementada Plan de participación Cronograma del plan y evidencias	Atención al Ciudadano	Atención al Ciudadano					Se realizaron capacitaciones y reuniones de la comisión de la asociación. Se realizó el plan de participación ciudadana para la vigencia 2020. Se verificó el plan con sus respectivas evidencias.	90
		Tramitar las PQRS de la comunidad dentro de la oportunidad. Realizar una encuesta de satisfacción por cada evento de rendición pública de cuentas que se realice.	Evidencias gestión de las PQRS Encuesta	Atención al Ciudadano y coordinadores de los procesos	Atención al Ciudadano					Se verificó en la herramienta de gestión documental el índice de oportunidad dando como resultado que se promovió la atención en 3.0 días. Se realizó la encuesta a la ciudadanía, una vez finalizada la rendición de cuentas.	100
		De acuerdo a los resultados de las encuestas, formular e implementar acciones en caso de ser requerido.	Análisis encuesta y gestiones	PU Calidad						De acuerdo a los resultados no se requirió implementar acciones.	NA
	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	publicar el seguimiento a los planes de acción de la entidad. publicar el seguimiento al Plan de Desarrollo. Publicar el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad y el Plan de Compras. Publicar los estados financieros de la Entidad. Publicar el informe sobre las demandas de la Entidad.	Seguimiento planes presentación Comité Seguimiento al plan de desarrollo PAA Estados Financieros Informe de demandas Resolución implementación comité y ajustes	Control Interno y Gestión de la Información Control Interno y Gestión de la Información Almacén y Gestión de la Información Contadores y Gestión de la Información Área Jurídica y Gestión de la Información Área Jurídica	Control Interno y Gestión de la Información Control Interno y Gestión de la Información					Se evidenció el seguimiento a los planes de acción de la entidad. Se realizó la publicación y el seguimiento al plan de desarrollo. Se evidenció la publicación del plan anual de adquisiciones dentro de la oportunidad legal. Se evidenció la publicación de los estados financieros de la entidad en la página web. Se evidenció la publicación del informe de las demandas de la entidad.	93
		Celebrar las reuniones con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y realizar ajustes al Comité de Calidad y Control Interno según el modelo MFG. Efectuar la evaluación de la Rendición Pública de Cuentas, la cual se publicará en el Portal Web de la Entidad. Coordinación y seguimiento permanente a la atención de las peticiones.	Evaluación de la rendición de cuentas	PU Calidad						Se realizaron las reuniones del comité institucional de gestión y desempeño y del comité de calidad y control interno. No se realizaron en el tiempo establecido debido a la pandemia. Se publicó la evaluación de la rendición pública en la página web.	100
	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Evidencias seguimiento	Atención al Ciudadano		X	X	X	X	Se realizó un seguimiento permanente a la atención de las peticiones. A través del modelo PQRS se evidenció la atención de las PQRS se evidenció el seguimiento a éstas.	99	
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	Evaluar la gestión de la recepción, trámite y solución de quejas, sugerencias, reclamos y actos de corrupción. Continuar implementando la estrategia de gobierno digital.	Evidencias seguimiento	Atención al Ciudadano						Se realizó la gestión con el índice continuado de satisfacción (ICS). La entidad continúa trabajando con la estrategia de gobierno digital. Se aprobó el PETI para el periodo 2020-2024. Se realizó capacitación por parte de la gerencia de la información en el tema de gobierno digital. Asimismo en la rendición institucional realizada el mes de diciembre, se realizó el examen de competencia organizacional a los servidores del hospital, en el que los temas a evaluar son: conocimientos conceptuales de gobierno digital.	96
		Revisar el acto administrativo que conforma el comité de gobierno en línea y crear comité de datos abiertos. Publicar los datos abiertos de la Entidad de la información que carece de confidencialidad y reserva. Mantener disponibles los espacios virtuales de la atención de nuestras partes interesadas.	Plan de Gobierno en Línea y PETI Resolución Herramientas disponibles	Comité de Gobierno en Línea y Datos Abiertos Área Jurídica						Se verificó los actos de reuniones del comité de gobierno digital en el que se tomaron los acuerdos referentes al seguimiento y el avance que ha tenido la entidad frente a la política de gobierno digital. Se logró evidenciar la publicación de datos abiertos que carecen de confidencialidad y reserva. Se evidenció espacios virtuales para la atención de los grupos de interés. Se continúa trabajando para tener un espacio virtual.	78
		Capacitación en la herramienta MOODLE por parte del área de atención al ciudadano según el plan de capacitaciones del área de talento humano.	Herramienta MOODLE	Gestión de la Información y Coordinadores		X	X	X	X	Se regresó a la plataforma de Moodle evidenciando la capacitación por parte del área de atención al ciudadano en la presentación y evaluación (curso) de MOODLE 2020.	100

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA							
					SEP	OCT	NOV	DIC				
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	3. Talento Humano	Publicar perfil de los Directivos de la ESE	Publicación	Área Talento Humano y Gestión de la Información	x	x	x	x	Se evidenció la publicación de los directivos de la entidad	https://hospitaldesur.gov.co/entidad/index/funcionarios	100	
		Publicar los procesos de selección, vinculación y selección del personal	Publicación	Área Talento Humano y Gestión de la Información	x	x	x	x	Se evidenció la publicación de los procesos de selección	https://hospitaldesur.gov.co/entidad/convocatorias	85	
		Capacitar en temas relacionados con la ley de transparencia	Moodle	Control Interno			x					100
	4. Normativo y Procedimental	revisar y difundir la política editorial y actualización de contenido	Actualización de la política	Técnico Gestión de la Información						La entidad continúa trabajando de acuerdo a los lineamientos de la ley 1712 de 2014, la transparencia de la misma y que la entidad cuenta con un botón habilitado en la página web para que cualquier persona consulte la información que establece la ley	https://www.transparencia.gov.co/informacion/Paginas/informacion.aspx	77
			Verificación y actualización del Procedimiento	Atención al Ciudadano						Se revisa en la plataforma de solución y se evidencian los procedimientos de atención al ciudadano	http://192.168.0.50/Instituto/FrameSetGeneral.asp?Pagina=...	90
		Revisar los procedimientos de Atención al Ciudadano	Actualización del Normograma	Atención al Ciudadano	x					Se actualizó el normograma institucional	NORMOGRAMA 30 DE NOV DE 2020.xlsx	85
		Mantener la base de datos actualizada de las PQRS	Actualización semanal de las PQRS	Atención al Ciudadano y Archivo	x	x	x	x		La base de datos de las PQRS se mantiene actualizada, así mismo de PQRS que tiene la entidad		90
		Divulgación continua de derechos y deberes de los pacientes	Divulgación derechos y deberes	Atención al Ciudadano	x	x	x	x		Se publica en la página web la continua de los derechos y deberes de los pacientes	Derechos y deberes	100
	5. Relacionamento con el ciudadano	Atención preferencial a niños, adolescentes, gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública	Atención preferencial simbología	Admisiones	x	x	x	x		Se cuenta con lugares de atención preferencial en el servicio de laboratorio. Se debe priorizar más a la atención preferencial en el servicio farmacéutico y en admisiones de consulta externa. La entidad cuenta con la política de priorización en la que se logra un 90%. Al finalizar el cuarto trimestre en promedio presentó un resultado de 90.69%	Política de Priorización	80
			Atención de PQRSO en las diferentes sedes de la ESE Hospital del Sur	Atención PQRSO	Atención al Ciudadano	x	x	x	x		El hospital cuenta con la herramienta y se realiza seguimiento por parte de la área de atención al ciudadano y la oficina de control interno	Atención al Ciudadano
		Habilitar la asignación de citas de manera presencial y con rol preferencial en call center	Asignación citas presenciales y preferenciales	Admisiones y Atención al Ciudadano	x	x	x	x		Se cuenta habilitado desde la página web la opción de citas, desde se realizó la asignación de citas para la PQRS. Asimismo contó con una línea para atender consultas a la capacidad residual. Falla un mayor número de médicos para suplir la demanda.	Atención al Ciudadano	70
		Actualizar y publicar los trámites y servicios que ofrece la ESE Hospital del Sur en el SUIT	SUIT	Gerencia de la Información				x		Se realizó con corte a diciembre 31 de 2020 los trámites y servicios que ofrece la entidad en el SUIT. Se encuentran habilitados en el portal web: https://www.transparencia.gov.co/informacion/Paginas/informacion.aspx	Atención al Ciudadano	80
		Publicación semestral del Informe institucional de las PQRSO	Publicación informe	Gerencia de la Información, Atención al Ciudadano y Control Interno						Se publicó en julio el informe del semestre de enero a junio de 2020 y julio a diciembre de 2020 dentro de la oportunidad legal	https://hospitaldesur.gov.co/entidad/informe_pqrs	100
		Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en el Código de Ética y sus políticas, en las normas del buen trato, en el modelo de escucha activa y en rendición de cuentas	Listado de asistencia y presentación	Atención al Ciudadano						Se realizó la capacitación a los miembros de la asociación de usuarios en el código de ética, política, modelo de escucha activa	ASOCIACION RESERVA VIRTUAL - docx	90
Presentar informe sistemático de las manifestaciones presentadas por el cliente interno y externo en el modelo de escucha activa	Informe	Atención al Ciudadano						Se evidenció informe de las manifestaciones presentadas por el cliente interno y externo en el modelo de escucha activa	https://hospitaldesur.gov.co/entidad/informe_pqrs	90		

Rango de calificación

Mayor a 100%	Bueno
Entre 80% y 75%	Bastante
Menor a 60%	Mal

Calificación Cuantitativa

Mayor a 100%	Bueno
Entre 80% y 75%	Bastante
Menor a 60%	Mal

Rango de calificación

Mayor a 100%	Bueno
Entre 80% y 75%	Bastante
Menor a 60%	Mal

Calificación Cuantitativa

Mayor a 100%	Bueno
Entre 80% y 75%	Bastante
Menor a 60%	Mal