



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

Código: EV-FT-16

Versión: 03

ENTIDAD: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACION: 15 DE MAYO DE 2017

**PRIMER SEGUIMIENTO OCI**

FECHA DE SEGUIMIENTO		DEL 5 AL 12 DE MAYO DE 2017		
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION</b>	Ver mapa de Riesgos del Plan Anticorrupción	Ver mapa de Riesgos del Plan Anticorrupción	<b>66%</b>	Aún no se ha realizado Plan de Desarrollo de la entidad por falta de gerente en propiedad para la ESE
<b>RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>	No exigir al usuario fotocopia del documento de identificación y carnet de la EPS, se debe consultar las bases de datos suministradas por las entidades.	Se está cumpliendo la actividad programada	100%	
	Link en la página web de la entidad para la recepción de PQRS	Ya se encuentra funcionando el link en la pagina web de la entidad	100%	Se está realizando la inducción al funcionario encargado para la recepción de PQRS
	Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por correo electrónico	Se reciben quejas por el correo institucional hospital@hospitalsanroque.gov.co	100%	A través del facebook incentivar a la comunidad de colocar sus PQRS
	Solicitud de citas médicas por teléfono e internet	Se reciben solicitud de citas médica a los telefonos 2674444 Y 2673283 EXT 111	50%	Aún no se ha implementado las citas médicas por internet
	Se implementará la intranet para aplicar la política de cero papel	No se ha implementado la intranet para recibir la información por este medio	0%	Se está gestionando la contratación de actualizar pagina web, correos institucionales e intranet
	Se especificará en la contratación con las EPS la reducción de soportes en la presentación de las cuentas, para contribuir con la disminución de la estrategia cero papel.	Debido a la nueva contratación por capitación con la EPS-S Emssanar nuestro mayor cliente a los cuales les prestamos servicios de salud, sólo se presentan facturas de venta, eliminándose los soportes en papel de historia clínica y demás anexos.	50%	se está gestionando contratación por evento con la EPS-S ASMETSALUD vigencia 2017, se va a concertar con las EPS entregar soportes en medio magnético, igualmente con las EPS-C
	Continuar con el procedimiento establecido para informar inmediatamente a la Administradora de Riesgos Laborales, cuando ocurra un accidente de trabajo	Se cumple con el procedimiento normativo cuando ocurre un accidente de trabajo de informar inmediatamente a la Administrador de Riesgos Laborales.	100%	
	Para evitar la radicación de oficios físicos y así contribuir en la política de cero papel, se adoptará como medio de comunicación oficial interna los correos institucionales y la intranet Intrafile	Aun no se ha implementado la intranet intrafile, pero se utilizan los correos institucionales de cada líder de proceso para enviar y recibir la comunicación interna	80%	
	Eliminación de solicitud de certificados fiscales, penales y de policía para la contratación, los cuales son obligación verificarlos en línea por la entidad contratante.	Persiste en la entidad la solicitud de los certificados fiscales, penales y de policía a los contratistas, estos deben ser verificados por la entidad.	0%	
	Publicar en la página web los acontecimientos, proyectos, cambios en la plataforma estratégica y todas las exigencias de la Ley 1712 de 2014, a fin de mantener informada permanentemente a la comunidad Pradereña.	Se publican acontecimientos, proyectos y cambios en la plataforma estratégica de la entidad, pero no se está cumpliendo con la actualización de todos los items requeridos por la Ley 1712 de 2014	70%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

Código: EV-FT-16

Versión: 03

ENTIDAD: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACION: 15 DE MAYO DE 2017

**PRIMER SEGUIMIENTO OCI**

FECHA DE SEGUIMIENTO		DEL 5 AL 12 DE MAYO DE 2017		
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>	Los funcionarios responsables del proceso de facturación son los que recaudan los recursos de la prestación de los Servicios de Salud al Usuario. Para atenciones de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, el usuario no paga ningún tipo de emolumento por ningún servicio o medicamento o examen de laboratorio.	Se evita el desplazamiento del usuario por varios procesos, debido a que se factura y recauda por el mismo facturador que atiende el usuario.	100%	
<b>PORCENTAJE TOTAL AVANCE RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>			<b>68%</b>	
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	La oficina de atención al usuario debe proveer información veraz y oportuna de forma presencial, vía telefónica a través de los teléfonos 2674444 y 2673283 extensión 100 y de manera virtual al correo electrónico <a href="mailto:atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co">atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co</a>	Se está dando información al usuario sobre los servicios que requiera por la oficina de atención al usuario, igualmente se recibe por los teléfonos 267444 y 2673283 Extensión 100, no se evidencia solicitud de información al correo <a href="mailto:atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co">atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co</a>	67%	
	Crear relaciones de respeto y mejorar la imagen institucional ante el ciudadano.	A través de la oficina de atención al usuario se está brindando mayor información al usuario que solicita nuestros servicios	100%	
	Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas que los ciudadanos realicen a través del correo electrónico <a href="mailto:contacto@hospitalsanroque.gov.co">contacto@hospitalsanroque.gov.co</a> . Este proceso estará a cargo del Sistema de Información y atención al Usuario SIAU, quien será responsable de darles el tratamiento documentado en el Procedimiento establecido.	Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas se están recibiendo a través de los buzones dispuestos en la entidad, se revisan los correos <a href="mailto:atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co">atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co</a> y no se evidencia PQRS interpuestas.	100%	
	Igualmente darle trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas personalmente o detectadas en los buzones de la entidad, los cuales siempre deben ser abiertos en presencia de un Representante de la Asociación de usuarios y un delegado de la Dirección Local de Salud y dando la respuesta en los términos establecidos en el procedimiento GIC-PR-10 "PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES"	Se está llevando a cabo correctamente el procedimiento GIC-PR-10 "Procedimiento manejo de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones".	100%	
	Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 de acuerdo a Los terminos establecidos en la Ley citada.	Se da cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015	100%	
	Elaboración del Plan de Mejora de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el respectivo seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas.	Se verifica el cumplimiento con el plan de mejora de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por los líderes y funcionarios involucrados, con el respectivo seguimiento por la oficina de Calidad y Control Interno	100%	
	Se tiene la ventanilla única para la recepción y entrega de correspondencia en horario de 7:00 a.m a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 p.m. de lunes a jueves y los viernes en horario de 7:00 a.m a 12:00 m y de 1:00 a 4:00 p.m.	Se cumple con la recepcion y entrega de correspondencia en los tiempos establecidos	100%	
	A través de la página web se pueden visualizar el portafolio de servicios que brinda la institución con sus respectivos horarios de atención. Este mismo procedimiento se fijará en las carteleras institucionales.	Se cumple con la información del portafolio de servicios a través de la página web, igualmente en cada servicio de la entidad está fijado el horario de atención a los usuarios.	100%	



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

Código: EV-FT-16

Versión: 03


ENTIDAD: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA

VIGENCIA: 2017

FECHA DE PUBLICACION: 15 DE MAYO DE 2017

**PRIMER SEGUIMIENTO OCI**

FECHA DE SEGUIMIENTO		DEL 5 AL 12 DE MAYO DE 2017		
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	Carnetizar a todos los funcionarios con el fin de facilitar a los usuarios en caso de ayuda o queja la identificación de los funcionarios implicados.	A la fecha del seguimiento no se han carnetizado a los funcionarios que laboran en la entidad.	0%	
	Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general, específicamente en el tema de Plan de Intervenciones Colectivas.	Se evidencia acciones de educación a la comunidad praderaña en temas del Plan de Intervenciones colectivas, dictadas por el grupo	100%	
	Reactivar las filas preferenciales para las personas en situación de discapacidad, gestantes, adulto mayor y niños menores de 5 años.	Aún no se han implementado las filas preferenciales en la entidad	0%	
	Construir e implementar la Política de Protección de Datos Personales.	Aún no ha terminado la construcción de la política de Protección de datos personales.	50%	
	Establecer planes de mejora producto de la medición de las encuestas realizadas a los usuarios.	Se tienen establecidos los planes de mejora, producto de las encuestas realizadas	100%	
<b>PORCENTAJE TOTAL AVANCE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>			<b>79%</b>	
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>	Realizar manual rendición de cuentas	Aún se encuentra en construcción el Manual de Rendición de cuentas de la entidad	50%	
	Realizar rendición de cuentas con invitación pública	La rendición de cuentas a la comunidad se programó para el 22 de junio de 2017	0%	
	Publicación Rendición de cuentas anual en la página web institucional	Se publicó en la página web el informe de Gestión de la vigencia 2016	100%	
<b>PORCENTAJE TOTAL AVANCE RENDICION DE CUENTAS</b>			<b>50%</b>	
<b>MECANISMOS PARA EL ACCESO Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION</b>	Página Web donde se publicarán los siguientes ítems promulgados en la Ley 1712: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura orgánica</li> <li>Portafolio de servicios con sus respectivos horarios de atención</li> <li>Ejecuciones presupuestales</li> <li>Estados Financieros</li> <li>Directorio de los empleados de planta y contratistas</li> <li>Normatividad reglamentaria</li> <li>Políticas de Operación</li> <li>Auditorías realizadas</li> <li>Planes de Adquisiciones</li> <li>Contratación realizada por la entidad y redireccionada al SECOP</li> <li>Publicación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano con sus respectivos seguimientos.</li> <li>Informes de Gestión</li> <li>Informe de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS</li> </ul>	Aún faltan por actualizar los siguientes ítems de la Ley 1712: <ul style="list-style-type: none"> <li>Directorio de los empleados de planta y contratistas</li> <li>Normatividad reglamentaria</li> <li>Políticas de Operación</li> <li>Auditorías realizadas</li> <li>Registro de Activos de información</li> </ul>	64%	
	Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.			

	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>
<b>Código:</b> EV-FT-16	<b>Versión:</b> 03

ENTIDAD: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA  
 VIGENCIA: 2017  
 FECHA DE PUBLICACION: 15 DE MAYO DE 2017

PRIMER SEGUIMIENTO OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO		DEL 5 AL 12 DE MAYO DE 2017		
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
<b>MECANISMOS PARA EL ACCESO Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION</b>	Elaboración de plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Aun no se ha realizado rendición de cuentas a la comunidad vigencia 2016	0%	
	Formulario electrónico para que la Comunidad o Usuarios formulen sus necesidades de información	No se ha implementando el formularioelectrónico para que los usuarios formulen sus necesidades de información	0%	
<b>PORCENTAJE TOTAL AVANCE MECANISMOS PARA EL ACCESO Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION</b>			<b>21%</b>	
<b>INICIATIVAS INICIALES</b>	Se ajustará el Código de Ética y Buen Gobierno, con definición de estrategias permanentes de socialización a los Colaboradores.	Se realizó la actualización del Código de Etica y Buen Gobierno	100%	
	Se debe elaborar el Manual de Convivencia para los Colaboradores de la Organización	No se ha realizado el Manual de Convivencia de la entidad.	0%	
	Actualizar el Reglamento Interno de la entidad	Aún no se ha terminado de actualizar el Reglamento Interno de la entidad.	70%	
<b>PORCENTAJE TOTAL AVANCE INICIATIVAS INICIALES</b>			<b>57%</b>	
<b>TOTAL AVANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION</b>			<b>57%</b>	

**CONVENCIONES:**

**% DE AVANCE**

0 - 59%	
60 - 79%	
80 - 100%	