



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

**INFORME SE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORUPCION POR
PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A DICIEMBRE 31 DE
2015**

FECHA DE EMISION DEL INFORME: Enero 4 de 2016	
Macroproceso	
Proceso:	Todos los procesos
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Gerente Hospital
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento al plan anticorrupción a diciembre 31 de 2015
Alcance de la Auditoría:	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción formulado para la Vigencia 2015 a diciembre 31 de 2015
Criterios de Seguimiento:	Constitución Política de Colombia, Ley 87 de 1993, Ley 734 de 2002, Ley 850 de 2003, Ley 1474 de 2011, Decreto 371 de 2010 y Decreto 734 de 2012, Decreto 2641 de 2012, Decreto 943 de 2014.

RESUMEN EJECUTIVO

La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya Quindío, formuló el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el año 2015, el cual tenía como objetivo Presentar una metodología que permita realizar la formulación, el seguimiento y control del plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, de conformidad con la Constitución Política y el Código de Ética y Buen Gobierno.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

El Plan fue elaborado siguiendo los lineamientos de la herramienta Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Dentro del plan se establecieron los cuatro componentes planteados en la guía, los cuales relaciono a continuación:

- Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Segundo componente: Definir la estrategia anti trámites y racionalización de trámites.
- Tercer componente: Definir estrategia para la rendición de cuentas.
- Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para darle cumplimiento a los cuatro componentes se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Definir el mapa de riesgos de corrupción de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús de acuerdo a la metodología DAFP
- Definir la estrategia anti trámites y racionalización de trámites
- Definir la estrategia de rendición de cuentas
- Adoptar mecanismos que permitan mejorar la atención al ciudadano.

El mapa de riesgos de corrupción se definió de acuerdo a la metodología impartida por el DAFP, se realizó seguimiento al 31 de diciembre de 2015.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Identificación		Riesgo		Análisis	Medidas mitigación de		Seguimiento				
Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Valoración	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
CONT RATA CION	Delegación de la supervisión en personal no idóneo. Falta de seguimiento contractual desde la oficina jurídica	1	Tolerar por parte del supervisor de los contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la ESE, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.	Posible	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de supervisión.	Evitar el riesgo		Realizar socialización del manual de supervisión. Realizar auditorías a la contratación	Asesor Jurídico y control Interno	Auditorías donde se detecte lo entregado o no corresponde a lo contratado.	Se concluyó auditoría a la contratación realizada, se suscribió plan de mejoramiento para subsanar las inconsistencias detectadas. Se evidenció que todo lo contratado correspondió a lo efectivamente comprado por la ESE. El asesor jurídico realizó reunión con los supervisores de los contratos donde se socializó recomendación por parte de la Contraloría General del Departamento con respecto al diligenciamiento de las actas de supervisión.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
	Concentrar las etapas pre contractual y contractual en el mismo grupo de personas	2	Estudios previos o términos de referencia orientados a favorecer a alguien en particular. (Se presenta cuando el estudio previo o los términos de referencia para contratar están dirigidos intencionalmente a favorecer a una persona o empresa determinada).	Posible	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de contratación en todas las etapas de la contratación.	Evitar el riesgo	Actualizar los procesos de contratación conforme a la normatividad vigente.	Jurídica y responsable del área de realizar los estudios previos	Procesos de contratación actualizados.	Los procesos de contratación no han sido actualizados a la fecha.
GESTION DE TALENTO HUMANO	Que funcionarios del orden municipal o territorial ejerzan poder para nombrar funcionarios en la entidad de sus mismos intereses políticos	3	Tráfico de influencias (Que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral, generado por influencias políticas).	Posible	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos exigidos	Evitar el riesgo	Socializar el código de ética y buen gobierno a todos los funcionarios de la ESE.	Gerencia Talento humano	Lista de asistencia de socialización del código de ética y buen gobierno	Se realizó socialización a los funcionarios de la ESE del código de ética y buen gobierno por parte de la oficina de control interno en el mes de octubre.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a agosto 31 de 2015
	Mala calidad en la realización del trabajo, pérdida de tiempo por parte del funcionario al que fue asignadas las funciones	4	incumplimiento de funciones (Permitir el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencias a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares .	Posible	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos exigidos	Evitar el riesgo	Realizar auditorías a los requisitos exigidos contra los aportados.	Gerencia Control Interno	No. de funcionarios que no están dando cumplimiento a los requisitos exigidos para el cargo.	La funcionaria responsable de calidad verificó las hojas de vida del personal asistencial. No se ha realizado la revisión de las hojas de vida del personal administrativo. No se ha concluido la revisión de las hojas de vida del personal asistencial que está contratado por la Asociación sindical,
GESTION FINANCIERA	Ausencia de controles en el manejo de recursos, falta de conciliaciones periódicas entre los libros de entidad y las	5	Acceder a cohecho-soborno - Indebido manejo de pagos. (Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con	Posible	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los libros contables y los extractos bancarios	Evitar el riesgo	Exigir soportes a todos los pagos realizados. Socialización del código de ética institucional. Realizar conciliaciones periódicas entre los giros registrados en los libros de la entidad y los extractos	Tesorería Control Interno	Lista de asistentes a la socialización del código de ética. Pagos registrados diferentes a los del extracto bancario	La socialización del código de ética se realizó en el mes de octubre. Mensualmente se realizan las conciliaciones bancarias por la auxiliar contable y dichos



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

	conciliaciones bancarias		el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.				bancarios			saldos son confrontados por la contadora., no se han encontrado diferencias.
	Ausencia de controles en el manejo de dinero por los superiores, falta de arqueos periódicos en el manejo de dinero	6	Manejo indebido de dineros cajas-facturación (Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios).	Posible	Preventivo Realizar arqueos cada dos meses a los diferentes cajeros de la entidad.	Evitar el riesgo	Realización de arqueos cada dos meses a los facturadores y a los responsables del manejo de los recursos públicos. Socializar el código de ética Manejo indebido de dineros cajas-facturación	Tesoraría Control Interno	No. De arqueos realizados/No. De arqueos programados	Durante este cuatrimestre se realizó un arqueo por parte de la tesorera a los funcionarios que manejan recursos sin encontrarse ninguna novedad.
	Ausencia de controles en el proceso de pagos, exigencias o procedimientos innecesarios que entorpecen el proceso de pago	7	Solicitar dinero para realizar trámites administrativos: (Que los funcionarios soliciten dineros o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o trámites).	Posible	Preventivo: Manual de procesos y procedimientos- proceso de pagos	Evitar el riesgo	Socializar el código de ética al personal administrativo. Tener un manual con procesos y procedimientos claros y actualizado	Auxiliar administrativo- Tesorería. Auxiliares administrativos- cajeros	Lista de asistencia de todos los funcionarios socialización del código de ética Manual de procesos y procedimientos actualizado y socializado	La socialización del código de ética se realizó en el mes de octubre por parte de la oficina de control interno. El manual de procesos y procedimientos no se ha actualizado.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
	Falta de control por parte de los superiores en el proceso presupuestal	8	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio o a cambio de una retribución económica (Cuando se expide un CDP por un rubro diferente al objeto del gasto.	Posible	Preventivo: Realizar autocontrol al momento de expedir un CDP, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución de liquidación del presupuesto.	Evitar el riesgo	Realizar auditorías aleatorias a los pagos e identificar las inconsistencias. Aplicar las disposiciones del presupuesto	Presupuesto, y control interno	No de hallazgos informados.	Se realizó auditoría a los pagos realizados en el mes de mayo y no se encontró ninguna inconsistencia. Durante este cuatrimestre no se realizaron auditorías a los pagos realizados. Se cumplen todas las disposiciones de presupuesto contempladas en la ley.
	Falta de conciliaciones permanentes entre los diferentes módulos del sistema de información	9	Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de beneficiar un interés particular. (Cuando no se realizan las conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable)	Posible	Preventivo Realizar conciliaciones mensuales entre los diferentes módulos y dejar documento escrito de estas con las inconsistencias detectadas.	Evitar el riesgo	Por parte de los diferentes módulos informar las inconsistencias detectadas producto de las inconsistencias detectadas.	Facturación, Cartera, presupuesto, tesorería y contabilidad	No de hallazgos informados.	Las conciliaciones se están realizando mensualmente entre las áreas de facturación, tesorería, contabilidad, presupuesto y almacén.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	Falta de controles a los permisos y revisiones periódicas a estos para detectar manipulaciones	10	Sistema de información susceptible de manipulación y adulteración. (Se presenta por falta de controles o suspensión temporal de los mismos con el fin de vulnerar la información de la entidad a favor de algunos funcionarios o particulares).	Posible	Preventivo: Contar con claves de seguridad para ingresar al sistema de información y establecer los permisos en el sistema de información de acuerdo al rol que desempeña dentro del proceso	Evitar el riesgo	Contar con claves de seguridad. Cuando se detecte cualquier anomalía informar inmediatamente para tomar las acciones pertinentes. Establecer controles	Técnico operativo de sistemas	Controles implementados y aplicados. Anomalías detectadas	Se tienen los controles y las claves de seguridad, no se presentó esta situación.
	Metodología escrita no definida claramente para la aplicación de las encuestas	11	Bajo número de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del usuario en todas las áreas. (Se presenta cuando no se tiene una metodología estandarizada para la aplicación de encuestas).	Posible	Preventivo Dar aplicabilidad al manual de atención al usuario y aplicar el número de encuestas establecidas en este manual por cada área	Evitar el riesgo	Aplicar la metodología correcta para medir la satisfacción de los usuarios.	Siau	Informes de satisfacción con acciones de mejora implementadas	Se mide la satisfacción global mensualmente y por cada servicio. Este proceso ha mejorado mucho porque se adoptó el manual de información y atención al usuario donde se estableció el número de encuestas que se deben aplicar mensualmente por cada servicio.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
	Falta de conocimiento de la importancia de las quejas para el mejoramiento de la institución.	12	Manipulación de la información (Cuando un usuario coloca una queja contra un funcionario y el responsable del proceso no la reporta).	Posible	Preventivo: Dar aplicabilidad al código de ética en los valores que debe tener cada funcionario para ingresar al SIAU Dar aplicabilidad al manual de procesos y procedimientos de atención al usuario	Evitar el riesgo	Socialización del manual de atención al usuario	Siau	Listado de asistencia de socialización Manual de atención al usuario	El 30 de noviembre se realizó socialización del manual de atención al usuario por parte de la coordinadora del SIAU.
MANTENIMIENTO Y ACTIVOS FIJOS	Falta de realizar inventarios aleatorios periódicos Sentido de pertenencia por la institución Ausencia de controles en la salida de bienes de la institución	13	Peculado por apropiación (Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución).	Posible	Preventivo: Realizar dos verificaciones al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de activos fijos	Evitar el riesgo	Mantener actualizados los inventarios de cada área. Realizar dos verificaciones al año a los inventarios de la entidad	Técnico administrativo almacenista	No de hallazgos detectados en las verificaciones	Se realizaron las dos verificaciones en los inventarios de la ESE sin presentarse ningún faltante.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
	Ausencia de control en los inventarios de la institución. Bajas de elementos o equipos sin cumplir con los requisitos.	14	Robo de bienes del hospital (Funcionarios que sustraen equipos y otros bienes de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús).	Posible	Preventivo: } Realizar verificaciones al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de activos fijos	Evitar el riesgo	Dar aplicabilidad al manual de activos fijos en caso de hurto de bienes del hospital	Técnico administrativo almacenista	No. de procesos disciplinarios insaturados por robo de bienes del hospital.	No se ha presentado ningún proceso disciplinario por este concepto porque no se presentaron faltantes en los inventarios y se está dando cumplimiento al manual de activos fijos.
GESTION DE EVALUACION	Falta de ética profesional. Desconocimiento de los roles del auditor	15	Favorecimiento en los resultados de la auditoría (Cuando se detecta una inconsistencia y esta no es manifestada por el auditor para beneficiar a un funcionario del proceso que se está auditando)	Posible	Preventivo: Aplicar el manual de procesos y procedimientos de auditorías.	Evitar el riesgo	Socialización del código de ética Conocimiento del auditor de los procesos y procedimientos del área a auditar como del rol que desempeña el auditor en las auditorías.	Asesoría de Control Interno	Listado de asistencia a la socialización del código de ética.	La socialización del código de ética se realizó en el mes de octubre. La oficina de control interno cumplió con su rol de auditorías manifestando las inconsistencias detectadas en cada uno de los procesos, sin presentarse favoritismo en los informes de auditoría.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
PROCESOS MISIONALES	Trámites complejos que dificultan el acceso a los servicios	16	Trafico de influencias (Funcionarios que solicitan o reciben dinero de los usuarios por tramites misionales como asignar una cita, aplicar una vacuna que es gratuita.	Posible	Preventivo: Dar aplicabilidad a los Procedimientos establecidos para los trámites asistenciales como asignación de citas, vacunación, etc.	Evitar el riesgo	Verificar la adherencia a los procedimientos Quejas recibidas en atención al usuario por estos conceptos. Indicador de oportunidad en la asignación de la cita.	Facturación y coordinación médica	Listado de asistencia de socialización de los procesos y procedimientos	Durante este trimestre no se recibió ninguna queja por este concepto.

**SEGUNDO COMPONENTE: DEFINIR LA ESTRATEGIA
ANTITRÁMITES Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

- Identificación de todos los trámites y servicios a todos los procesos que ofrece la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús de Quimbaya Quindío, conforme a la normatividad vigente.
- Elaborar la hoja de vida de cada trámite y servicio.
- Gestionar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública la inscripción ante el SUIT el registro de los trámites.
- Adaptar la página web de la entidad de acuerdo a los requerimientos de Gobierno en línea.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 Nit. 890001006-8
 QUIMBAYA - QUINDIO

No	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
1	Actualizar el manual de todos los procesos y procedimientos en el cual se establezca claramente el paso a paso de acuerdo a la normatividad vigente para su posterior revisión por el comité de calidad	Gerente Líder de cada proceso	100% de los procesos actualizados	31 de diciembre de 2015	No se realizó
2	Realizar estudio de reorganización y reestructuración administrativa	Gerente Talento Humano	Estudio realizado y aplicado	31 de diciembre de 2015	Fue entregado por la ESAP no se ha aplicado.
3	Realizar el inventario de todos los trámites y de otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano conforme a la normatividad vigente	Líder de cada proceso	100% del inventario de trámites y servicios	30 de junio de 2015	Fueron identificados los trámites
4	Gestionar ante el Departamento Administrativo de la función Pública la inscripción de los trámites y servicios en el SUIIT	Técnico operativo sistemas	Trámites y servicios registrados en el SUIIT	30 de junio de 2015	Se inscribieron los 10 trámites ante el SUIIT.
5	Realizar monitoreo a las actualizaciones de la página WEB para verificar los requerimientos de ley	Comité de sistemas	Página web actualizada	30 de junio de 2015	El comité de sistemas permanente realiza verificaciones a la página web de la entidad.
6	Realizar seguimiento periódico a las estrategia anti trámites	Asesor de control interno	Tres informes	Abril, agosto y diciembre 2015	Se realizaron los seguimientos en las fechas establecidas.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

**TERCER COMPONENTE: DEFINIR ESTRATEGIA PARA LA
RENDICIÓN DE CUENTAS**

Actividad	Responsable	Medio	Fecha	Seguimiento a diciembre 31 de 2015
Publicar en la página de la Superintendencia www.supersalud.gov.co , fecha de programación y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Gerencia-Sistemas	Página www.supersalud.gov.co	Antes del 10 de abril del año 2015	Ya se publicó en la página de la supersalud la fecha y el sitio donde se realizará la rendición de cuentas a la comunidad.
Convocatoria	Oficina de Atención al Usuario	Radio, escrito, canal local, Pagina Web, carteleras, medios internos de comunicación.	Marzo de 2015	Se enviaron los oficios a las diferentes entidades y a la emisora local para que asistan a la rendición de cuentas.
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	Marzo de 2015	La rendición de cuentas a la comunidad se realizó el 6 de mayo de 2015 y la evidencia se subió a la página de la Supersalud el 4 de junio del año 2015.
Realización y resultado de la audiencia pública	Gerente Sistemas	Página www.supersalud.gov.co	Abril de 2015	El acta de la audiencia de rendición de cuentas a la comunidad se subió a la página de la Supersalud el 4 de junio del año 2015.
Evaluación	Asociación de Usuarios	Encuestas	Mayo de 2015	Se realizó la evaluación de la rendición de cuentas en el mes de noviembre con los usuarios de la Asociación que asistieron.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Protocolos de atención para personas con capacidades especiales	No se da aplicabilidad a la Atención para las personas con capacidades especiales	Realizar los protocolos de la atención requerida para las diferentes capacidades especiales y socializarla. Capacitación a todos los funcionarios sobre la importancia de la atención a personas con discapacidad. Realizar señalización adecuada a los diferentes tipos de discapacidad.	Humanización de la atención. Prestación de servicios con calidad	Atención al usuario. Y Líder P y D Talento humano	Humanos Financieros	Junio de 2015	Protocolos diseñados y aplicados	Se realizó el protocolo de atención para las diferentes discapacidades y fue socializado a los coordinadores de área por la coordinadora del SIAU. Está pendiente realizar la señalización.
Realizar protocolos para la atención con enfoque diferencial dando prioridad a mayores de 62 años,	No se le da aplicabilidad de atención para las personas que requieren atención preferencial.	Realizar los protocolos de la atención requerida para la atención preferencial y socializarlo. Capacitación	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad.	Atención al usuario. Líder P y Talento humano	Humanos Financieros	Junio de 2015	Protocolos diseñados y aplicados	Se realizaron los protocolos de atención con enfoque diferencial y fueron socializados por la coordinadora del SIAU a los coordinadores



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

mujeres con niños en brazos, embarazadas y niños menores de 5 años.		n a todo el personal sobre la importancia de la atención preferencial.						de área.
MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Colocar el botón de pánico en las diferentes consultorios y sitios de atención al usuario	Ausencia de tipos de alarma que alerten en algún momento de agresión por los usuarios.	Instalar en todos los consultorios y áreas de atención al público un botón que comunique con el consultorio del lado y sitios de atención.	Protección del usuario interno y bienestar laboral.	Gerencia Mantenimiento	Financieros Humanos	Julio de 2015	Sitios de atención al usuario con botón de pánico instalado.	No se ha realizado
Capacitar a los funcionarios en participación ciudadana	Desconocimiento de los mecanismos de participación ciudadana por los funcionarios de la ESE	Realizar capacitaciones y programas de sensibilización a todos los funcionarios en el servicio e incluirlas en el plan de capacitación como son servicio al cliente, derechos humanos y estatuto anticorrupción.	Humanización de la atención en salud.	Talento humano SIAU	Financieros Humanos	Diciembre 2015	No. de capacitaciones realizadas /No. de capacitaciones programadasx100	Se incluyó en el plan de capacitaciones para el año 2015 y no se realizó.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Difundir el formato para peticiones, quejas y reclamos	No se tiene conciencia de la importancia del trámite de la queja para mejorar en la prestación de los servicios.	Implementar y optimizar mecanismos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos a través de la página web de la entidad.	Humanización de la atención en salud.	Atención al usuario	Humanos	Enero a diciembre de 2015	Mecanismos implementados y aplicados	En la página web existe el link para realizar las peticiones, quejas y reclamos y se le informa al usuario que se puede hacer por este medio o se puede realizar en la oficina de atención al usuario, o a través de los buzones que existen en la entidad.
Medir la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación mensual de encuestas de satisfacción .	Los usuarios no manifiestan sus insatisfacción en las encuestas por temor a que se tomen represalias	Aplicar mensualmente encuestas y presentar informes de satisfacción confiable y de ser necesario tomar las acciones correctivas. Informar al usuario lo importante que es para la ESE el diligenciamiento de la encuesta con datos reales.	Humanización de la salud	Atención al Usuario, responsables de cada Área	Humanos	Enero a diciembre de 2014	12 informes de satisfacción de los usuarios	Se realizó la medición de la satisfacción global mensualmente por parte de la oficina de atención al usuario. Se midió la satisfacción mensual por cada uno de los servicios, se entregaron los resultados con las acciones de mejora.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios utilizando diferentes canales	Los usuarios conocen los derechos y desconocen los deberes	Utilizar diferentes medios para la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, entre ellos la página Web, carteleras, plegables, etc.	Humanización	Atención al usuario	Humanos	Septiembre de 2015	Derechos y deberes publicados en la página Web y diversos medios de comunicación.	Los derechos y deberes se encuentran publicados en la página web y a través de la oficina de atención al usuario se entregan plegables para socializarlos. En el mes de septiembre se realizaron las siguientes actividades para el despliegue de los derechos y deberes: <ul style="list-style-type: none"> . El 15 de septiembre se realizó la actividad con las gestantes y el apoyo de Asmet salud. . El 16 de septiembre se realizó la actividad con las madres comunitarias y el apoyo de la comisaria de familia. . El 17 de septiembre se realizó la actividad con los funcionarios de la ESE con el apoyo de secretaria



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

								<p>Dptal, Dra Claudia Castaño. . El 21 de septiembre se realizó la actividad con grupo adultos mayores con el apoyo de la personería municipal y la secretaria Dptal., . El 22 de septiembre se realizó la actividad con población con discapacidad con el apoyo de profesional de la ESE la Dra Iris Adriana franco y Yadisleny García. . El 28 de septiembre se realizó la actividad con estudiantes del colegio simón bolívar con el apoyo de profesional de la ESE, la Dra Luisa Fernanda Castaño (Psicóloga).</p>
Mejorar el despacho de fórmulas en farmacia.	Quejas de los usuarios porque el despacho de medicamentos se encontraba en sitio	Traslado de la entrega de medicamentos en un sitio cubierto, con sillas y digiturno y de fácil	Humanización del servicio	Gerencia Farmacia	Financieros Humanos	Enero de 2015	No. De quejas por insatisfacción en el servicio de farmacia.	De acuerdo a encuesta donde se midió la satisfacción de los usuarios en farmacia todos consideraron que el sitio



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

	descubierto .	acceso a los baños.						donde quedó la farmacia es mucho mejor y más cómodo para el usuario porque no se moja y está sentado, tiene digiturno. No se presentó ninguna queja por este concepto.
MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
Mejorar la información que los porteros del servicio de urgencias entregan al usuario.	Los porteros de urgencias no son idóneos para diferentes tipos de información que requiere el usuario	Capacitar a los porteros de urgencias en información referente a su competencia.	Calidad en la información al usuario.	Talento humano Coordinador de mantenimiento Contratista externo	Financieros Humanos	Agosto de 2015	Capacitación realizada.	Se realizó capacitación a los porteros del servicio de urgencias por parte de Protección el 2 de octubre de 2015.

MIRIAM RUIZ RUIZ
Asesora de Control Interno