



**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  
2016**

<b>FECHA DE EMISION DEL INFORME:</b>	
Macroproceso	
Proceso:	Todos los procesos
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Gerente Hospital Asesora de Control Interno Contratista planeación
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento al plan anticorrupción para el tercer cuatrimestre del año 2016
Alcance de la Auditoría:	Realizar seguimiento a todos los componentes del Plan Anticorrupción formulado para la vigencia 2016 con corte a diciembre 31.
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. Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya Quindío, formuló el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el año 2016, 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 versión 2, Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 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 y teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

Dentro del plan se establecieron los cinco 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.
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Para darle cumplimiento a los cinco 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.
- Definir mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

El mapa de riesgos de corrupción y su seguimiento a diciembre de 2016, se definió de acuerdo a la metodología establecida en la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el



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

Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

**SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION A  
DICIEMBRE 31 DE 2016**

Mapa de riesgos de corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones
Delegación de la supervisión contractual en personal no Idóneo, falta de seguimiento contractual.	Solicitar dádivas o acceder a soborno	Preventivo: Manual de supervisión	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo, el riesgo no se materializó	En las auditorías realizadas a la contratación no se encontró ningún hallazgo relacionado con este riesgo.	
Cuando el estudio previo o término de referencia se realiza para favorecer a una persona natural o jurídica en especial.	Estudios previos o términos de referencia orientados a favorecer a alguien en particular.	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de contratación en todas las etapas de la contratación.	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo, el riesgo no se materializó	En las auditorías realizadas a la contratación no se encontró ningún hallazgo relacionado con este riesgo.	
Influencias de Actores locales, Departamentales o Nacionales en la búsqueda de lograr	Tráfico de influencias para nombramiento de personal en la institución.	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo, el riesgo no se materializó.	Durante este cuatrimestre no se realizó ningún nombramiento en provisional	



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

nombramientos de terceros.		laborales teniendo en cuenta los requisitos				dad.	
Mapa de riesgos de corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones
Permitir el incumplimiento de las normas y las funciones de los funcionarios a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.	Incumplimiento de funciones por parte de los funcionarios	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos exigidos	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo porque el riesgo no se materializó.	Los funcionarios de planta están cumpliendo con lo establecido en el manual de funciones.	
Permitir que funcionarios encargados de pagos tengan interlocución directa con proveedores, ausencia de controles en procesos de pagos, exigencias o procedimientos innecesarios que entorpecen el proceso	Acceder a cohecho-soborno - Indebido manejo de pagos	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los libros contables y los extractos bancarios	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo, el riesgo no se materializó.	Se realizaron conciliaciones mensuales de las diferentes cuentas bancarias y no se ha encontrado ninguna inconsistencia	
Ausencia de controles por superiores jerárquicos en el manejo de dineros.	Manejo indebido de dineros cajas-facturación	Preventivo: Realizar arqueos cada dos meses a los diferentes cajeros de la entidad	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	En este trimestre se realizaron dos arqueos a las cajas de la ESE, sin encontrarse ninguna anomalía.	
Ausencia de controles por superiores jerárquicos	Solicitar dinero para realizar trámites	Preventivo: Manual de procesos y procedimientos	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	A la fecha no se ha presentado ninguna	



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

en el manejo de recursos	administrativos	ntos-proceso de pagos				queja, ni denuncia ciudadana por este concepto, el riesgo no se materializó	
Mapa de riesgos de corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones
Ausencia de controles en el manejo de los responsables del manejo del presupuesto	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio o a cambio de una retribución económica	Preventivo Realizar autocontrol al momento de expedir un CDP, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución de liquidación del presupuesto	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	En auditoría realizada al procedimiento de gestión presupuestal no se detectó ningún riesgo	
Cuando no se realizan las conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable	Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de beneficiar un interés particular.	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los diferentes módulos y dejar documento escrito de estas con las inconsistencias detectadas.	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	Las conciliaciones entre las áreas se realizaron mensualmente y a la fecha no se detectó ninguna inconsistencia.	
Se presenta por falta de controles o suspensión temporal de los mismos	Sistema de información susceptible de manipulación y adulteración.	Preventivo: Contar con claves de seguridad para ingresar al sistema de información y establecer	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo.	Todos los usuarios cuenta con su respectiva clave para ingresar al sistema, a la fecha no se ha reportado	



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

		los permisos en el sistema de información de acuerdo al rol que desempeña dentro del proceso				ninguna inconsistencia por parte del área de sistemas, ni de las demás que se puedan ver afectadas por la manipulación del sistema	
Mapa de riesgos de corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones
Por falta de personal suficiente para la aplicación de encuestas en los diferentes servicios	Bajo número de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del usuario en todas las áreas.	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de atención al usuario y aplicar el número de encuestas establecidas en este manual por cada área.	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	Durante este trimestre no se cumplió con el número de encuestas establecido, el nivel de satisfacción fue bueno.	
Por no contar con controles para los inventarios.	Peculado por apropiación de bienes	Preventivo: Realizar una verificación al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de activos fijos			El control fue efectivo	Se realizó el inventario de activos fijos y no se reportó ninguna pérdida.	
Por no contar con controles para los inventarios.	Robo de bienes del hospital	Preventivo: Realizar una verificación al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	Se realizó el inventario de activos fijos y no se reportó ninguna pérdida.	



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

		activos fijos					
Falta de ética profesional del auditor	Favorecimiento en los resultados de la auditoria	Preventivo: Procedimiento para realizar auditorías internas. Rol que desempeña el auditor al realizar las auditorías internas	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control ha sido efectivo.	El riesgo no se materializó.	Se realizó el inventario de activos fijos y no se reportó ninguna pérdida.
Mapa de riesgos de corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones
Trámites engorrosos que dificultan el acceso a los servicios, falta de agilización y alcance de los trámites a la ciudadanía.	Trafico de influencias para acceder a los servicios de salud	Preventivo: Dar aplicabilidad a los trámites publicados en la página web de la entidad.	Abril 30 de 2016	6 de mayo de 2016	El control fue efectivo	A la fecha no se ha recepcionado ninguna queja por este concepto, los trámites se encuentran publicados en la página web de la entidad.	

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

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2016
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 2016	El manual de procesos y procedimientos fue actualizado y aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo No. 004 del 1 de julio de 2016.
2	Continuar con la digitalización de la historia clínica	Gerente Sistemas Comité de historias	100% historia clínica digitalizada	31 de diciembre de 2016	Durante este periodo se realizó lo siguiente con respecto a la historia





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

		clínicas			clínica prenatal: Al ítem fecha de última menstruación se le adicionó un campo como "Desconocido".
3	Los usuarios de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús que vivan en el área rural o en otra ciudad diferente a Quimbaya se le asignará la cita telefónicamente a través de la oficina de atención al usuario.	Atención al usuario	Usuarios satisfechos por asignación de citas telefónicamente	Enero de 2016	Por parte de la funcionaria contratista encargada de la coordinación del SIAU, realiza la consecución de las citas a los usuarios rurales que lo requieran a través de llamada telefónica, en horario de 7:00 a.m. a 8:00 a.m
4	Realizar seguimiento a la oportunidad en la atención del usuario en consulta externa y urgencias.	Calidad y Control interno	Oportunidad de acuerdo a lo establecido en la norma	31 de diciembre de 2016	Durante este trimestre la oportunidad en consulta externa estuvo a 1 día y en urgencias triage I y II 15.9 minutos
5	Realizar monitoreo a las actualizaciones de la página WEB para verificar los requerimientos de ley	Comité de sistemas	Informes cuatrimestrales	Abril, agosto y diciembre de 2016.	En cada reunión del comité de sistemas se están verificando las publicaciones en la página web de acuerdo a lo establecido en la norma.
6	Realizar seguimiento periódico a las estrategia antitrámites	Asesor de control interno	Tres informes publicados en la página web	Abril, agosto y diciembre 2016.	Se realizó seguimiento al primer, segundo y tercer informe publicados en la página web de la entidad.





**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**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Seguimiento diciembre 31 de 2016</b>
Publicar en la página de la Superintendencia <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a> , fecha de programación y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Gerencia-Sistemas	Página <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a>	Antes del 10 de abril del año 2016	La publicación en la página de la Supersalud ya se realizó
Convocatoria	Oficina de Atención al Usuario	Radio, escrito, canal local, Pagina Web, carteleras, medios internos de comunicación.	Agosto de 2016	La convocatoria a los diferentes medios se realizó en el mes de agosto.
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	Septiembre de 2016	La rendición de cuentas se realizó el 21 de septiembre
Realización y resultado de la audiencia pública	Gerente Sistemas	Página <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a>	Septiembre de 2016	El acta se subió a la página de la Supersalud.
Evaluación	Asociación de Usuarios	Encuestas	Octubre de 2016	No se realizó



**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 2016
Dar aplicabilidad al protocolo de atención a los usuarios con discapacidad.	No se da cumplimiento a la atención preferencial	Asignar citas a los pacientes con discapacidad en cualquiera de las cajas sin necesidad de hacer fila.	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad.	Facturadores Atención al Usuario	Humanos Financieros	Enero de 2016	No. De quejas recepcionadas por no dar cumplimiento a la atención de personas con discapacidad.	Durante este periodo se cumplió con la atención preferencial, no se presentó ninguna queja.
Darle aplicabilidad al protocolo de atención a los usuarios de atención preferencial (mayores de 62 años, mujeres con niños en brazos, embarazadas y niños menores de 5 años)	No se da cumplimiento a la atención preferencial	Asignar citas a los pacientes con atención preferencial en cualquiera de las cajas sin necesidad de hacer fila.	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad	Facturadores Atención al Usuario	Humanos Financieros	Enero de 2016	No. De quejas recepcionadas por no dar cumplimiento a la atención preferencial	Durante este periodo se cumplió con la atención preferencial, no se presentó ninguna queja.



**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 2016
Darle aplicabilidad al protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para las personas víctimas del conflicto armado	No se estaba dando aplicabilidad al protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para las personas víctimas del conflicto armado	Socializar el protocolo a los coordinadores de área de la ESE. Elaborar el plan de atención en salud física y mental con enfoque psicosocial para esta población víctima del conflicto armado. Identificar la población víctima del conflicto armado para darle aplicabilidad a este protocolo	Humanización en los servicios de salud.	Coordinación médica Atención al usuario	Humanos	Abril de 2016	Lista de asistencia a la socialización del protocolo Plan de atención en Salud física y mental con enfoque psicosocial para esta población víctima del conflicto armado elaborado. Base de datos donde se identifique la población víctima del conflicto armado.	Durante este periodo se realizó el plan de atención en salud física y mental con enfoque psicosocial para la población víctima del conflicto armado y este fue socializado a los coordinadores. Se solicitó la base de datos actualizada a la Alcaldía Municipal.



**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 2016
Colocar cámaras de seguridad en todas las instalaciones de la ESE.	Falta seguridad para el cliente interno y externo	Instalar cámaras de seguridad donde se cubra todas las instalaciones de la ESE.	Protección al cliente interno y externo	Gerencia	Financieros	Diciembre de 2016	Cámaras instaladas y monitoreadas	No se adquirieron las cámaras de seguridad para la institución
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 2016	No. de capacitaciones realizadas/ No. de capacitaciones programadas sx100	A la fecha no se programaron capacitaciones en participación ciudadana.



**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 2016
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 2016	Mecanismos implementados y aplicados	Por parte de la oficina de atención al usuario se ha realizado la difusión a los usuarios que las PQRS se pueden realizar a través de la página web y se recibieron algunas por este medio.
Medir la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación mensual de encuestas de satisfacción.	Los usuarios no manifiestan sus insatisfacciones 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	Humanización de la salud	Atención al Usuario, responsables de cada Área	Humanos	Enero a diciembre de 2016	12 informes de satisfacción de los usuarios	A la fecha se realizaron 4 informes para medir la satisfacción al usuario. Septiembre: 95.96%, octubre: 100%, noviembre:



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

		S. Informar al usuario lo importante que es para la ESE el diligenciamiento de la encuesta con datos reales que permitan realizar planes de mejoramiento.						e: 96.10% y diciembre 97,39% El informe de satisfacción global mensualmente se publicó en la página web de la entidad.
<b>MECANISMOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>A CARGO DE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FECHAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2016</b>
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, cartelera, plegables, etc.	Humanización de los servicios de salud.	Atención al usuario	Humanos	Septiembre de 2016	Derechos y deberes publicados en la página Web y diversos medios de comunicación.	En el mes de septiembre se realizó la difusión de los derechos y deberes a los usuarios y al cliente interno a través de diferentes medios de comunicación.



**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 2016
Mejorar la atención a los usuarios que solicitan citas por consulta externa	Los usuarios en sala de espera se quejan porque les toca esperar de pie	Adquisición de sillas suficientes para que los usuarios esperen sentados el turno para la asignación de la cita médica.	Humanización de los servicios de salud.	Gerencia Atención al Usuario	Financieros Humanos	Enero de 2016	Satisfacción de los usuarios superior al 90%	Se adquirieron sillas para que los usuarios que van a solicitar cita por consulta externa puedan estar cómodos
Mejorar la oportunidad en la atención en el servicio de urgencias	Quejas de los usuarios por el tiempo prolongado por atención en triage 3y4 en el servicio de urgencias.	Contratar auxiliar de enfermería para realizar triage las 24 horas de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 5596 de 2015	Humanización de los servicios de salud.	Gerencia	Financieros Humanos	Enero de 2016	Satisfacción del usuario por la oportunidad en la atención de urgencias.	En este cuatrimestre se inició aplicabilidad de la Resolución No. 5596 de 2015. Se inicia el 15 de mayo de 2016 y la atención en urgencias ha mejorado considerablemente, al igual que la disminución en el





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

								número de quejas por largas esperas en urgencias para ser atendidos.
--	--	--	--	--	--	--	--	--



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

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA INFORMACION**

<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>				<b>Seguimiento a diciembre de 2016</b>
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>				
<b>Subcomp onente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programa da</b>	
<b>Subcomp onente 1</b> Lineamient os de Transparen cia Activa	1.1 Crear enlace en la página web institucional "Transparencia y acceso a información pública"	Planeación y Sistemas	abr-16	El enlace de transparencia y acceso a la información pública se encuentra creado en la página web.
	1.2 Inventario de otros procedimientos administrativos.	Planeación y cada área.	jun-16	No se realizó
	1.3 Analizar cuales procedimientos se publicaran en el SUIT.	Planeación y Gerencia.	dic-16	No se realizó
	1.4 Gestionar ante el SUIT la publicación de otros procedimientos administrativos.	Planeación	dic-16	No se realizó
	1.5 Publicar todos los procesos de contratación en el SECOP.	Jurídica	dic-16	Todos los procesos de contratación se encuentran publicados en el SECOP
<b>Subcomp onente 2</b> Lineamient os de Transparen cia Pasiva	2.1 Divulgar formato modelo de procedimiento de solicitud de información pública en la página web institucional.	Planeación, sistemas y SIAU	abr-16	No se realizó
	2.2 Responder las solicitudes en el tiempo acordado por la ley 1755 de 2015.	SIAU	dic-16	Todas solicitudes fueron respondidas de acuerdo a lo establecido en el citado Decreto.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**

Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA - QUINDIO

<b>Subcomp onente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programa da</b>	<b>Seguimiento a diciembre de 2016</b>
<b>Subcomp onente 3</b> Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Realizar la depuración del archivo central de acuerdo a las nuevas tablas de retención documental.	Archivo central y todas las áreas.	dic-16	Se terminó la eliminación de documentos por todas las áreas de la institución
	3.2 Publicar las tablas de retención en la página web institucional.	Archivo central y sistemas	jun-16	En este cuatrimestre se publicaron las tablas de retención documental en la página web
	3.3 Publicar el inventario del fondo acumulado en la página web institucional.	Archivo central y sistemas	jun-16	Se publicó en este cuatrimestre en la página web
	3.4 Identificar los documentos de reserva.	Archivo central y Planeación	abr-16	En este cuatrimestre se identificaron los documentos de reserva
	3.5 Publicar la lista de documentos de reserva.	Sistemas	may-16	En este cuatrimestre se publicaron en la página web los documentos de reserva de la ESE
	3.6 Realizar lista de chequeo de información publicada en la página web de acuerdo a los art. 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.	Planeación	may-16	Se realizó la lista de chequeo y se está revisando en el comité de sistemas cada que se reúne el comité.
	3.7 Asignar responsabilidades para la publicación de la información contenida en los art. 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.	Planeación	jun-16	En la lista de chequeo se asignaron las responsabilidades



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

<b>Subcompone</b> <b>nte</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programa</b> <b>da</b>	<b>Seguimiento a</b> <b>diciembre de</b> <b>2016</b>
<b>Subcompone</b> <b>nte 4</b> Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar el manual de deberes y derechos en el lenguaje de los indígenas embera.	Calidad y SIAU	dic-16	No se realizó
	4.2 Diseñar el manual de deberes y derechos orientado a la población analfabeta.	Calidad y SIAU	dic-16	Se realizó en este cuatrimestre.
<b>Subcompone</b> <b>nte 5</b> Monitoreo de Acceso a la Información Publica	5.1 Generar el informe mensual de solicitudes de acceso a información por el SIAU	SIAU	jun-16	Se lleva un registro diario de las actividades que se realizan en el SIAU
	5.2 Publicar el informe en la página web.	SIAU	jul-16	El informe se encuentra publicado en la página web.

MIRIAM RUIZ RUIZ  
Asesora de Control Interno