



**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 ABRIL 30 DE 2018**

<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 y de atención al ciudadano primer cuatrimestre año 2018
Alcance de la Auditoría:	Realizar seguimiento a todos los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano formulado para la vigencia 2018 con corte a 30 de abril del año 2018.
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. Ley 1712 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 2018, el cual tenía como objetivo presentar una metodología que permita realizar la formulación, el seguimiento y control del plan



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

anticorrupción y de Atención al ciudadano, de conformidad con la Constitución Política y el Código de Ética y Buen Gobierno.

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 anticorrupción y de atención al ciudadano se establecieron los cinco componentes planteados en la guía, los cuales se relacionan 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.
- Sexto componente: Iniciativas adicionales

Para darle cumplimiento a los seis 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.
- Mantener informado al personal de los sucesos a través del boletín.



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

El mapa de riesgos de corrupción y su seguimiento a abril de 2018, 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 Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.



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

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

**SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION A ABRIL 30 DE 2018**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION																		
ENTIDAD: ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS																		
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION									MONITOREO Y REVISION		Seguimiento a abril 30 de 2018			
PROCESO/OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO			CONTROL	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			FECHAS		ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
				RIESGO INEHERENTE				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTROS					
GESTION ADMINISTRATIVA/CONTRATACION	Delegación de la supervisión contractual en personal no idóneo, falta de seguimiento contractual.	Solicitar dádivas o acceder a soborno	Detrimento patrimonial Pérdidas económicas - Sanción de los entes de control	3	20	Extrema	Preventivo: Manual de supervisión	1	20	moderada	semestral	Realizar auditorías a la contratación -realizar actas de supervisión	Informe de auditorías	julio de 2018 y enero 2019	Realizar auditorías a la contratación	Asesor Jurídico, supervisores y control Interno	Informe de auditoría.	Se realizó auditoría al primer trimestre del año 2018, el riesgo no se materializó



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

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.	Demandas Investigaciones de los entes de control	3	20	Extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de contratación en todas las etapas de la contratación.	1	20	Moderada	Semestral	Verificar la idoneidad del contratista o proveedor	Hoja de ruta de la contratación	Julio de 2018 y enero 2019	Realizar auditorías a la contratación	Asesor jurídico Comité evaluador y supervisores	Hojas de ruta diligenciadas	Se realizó auditoría al primer trimestre del año 2018 y el riesgo no se materializó
Cuando un supervisor tiene a cargo varios contratos lo que dificulta ejercer su función.	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Proceso ineficiente	3	20	Extrema	Distribuir equitativamente supervisión de los contratos a personal idóneo y capacitado	3	20	Extrema	Mensual	Capacitar supervisores de contratos	Acta de supervisión	Febrero de 2018	Verificar la capacitación de los supervisores	Control interno y jurídico	Supervisores capacitados	Todos los contratos auditados tiene la respectiva acta de supervisión firmada por el responsable
No se pasa a tiempo los contratos al área encargada de publicar	Oportunidad en la publicación de contratos en la plataforma SIA observa y SECOP	Hallazgos de los entes de control	4	20	Extrema	Registro de entrega de contrato para publicar	4	20	Extrema	Mensual	Determinar tiempo de entrega de contratación a planeación	Acta de compromisos	Enero 2018 a Diciembre 2018	Verificar la oportunidad de la publicación de contratos	Asesor jurídico, coordinadores de área y secretaria	Contratos publicados oportunamente	El control se está aplicando pero no todos los contratos durante el primer trimestre se está aplicando por la dificultad en las firmas de los contratistas



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

	Al publicar un contrato cargar documentos que no pertenecen al mismo o valores que no corresponden	Información errónea de contratos publicados en la plataforma SIA observa y SECOP	Hallazgos de los entes de control	3	20	Extrema	Ejercer autocontrol en las etapas de contratación	3	20	Extrema	Mensual	Verificar la información registrada antes de grabar un contrato	Informe de auditorias	Julio de 2018 y enero 2019	Verificar en las plataformas la contratación publicada	Control interno	Contratos publicados correctamente	En la auditoria que se realizó al primer trimestre los documentos estaban publicados en las plataformas SIA Observa y SECOP
TALENT O HUMAN O	Influencias de Actores locales, Departamentales o Nacionales en la búsqueda de lograr nombramientos de terceros.	Tráfico de influencias para nombramiento de personal en la institución.	Generar pérdida de confianza en la entidad, afectando su reputación	3	20	Extrema	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos	3	20	Extrema	Semestral	Verificar la idoneidad del personal a contratar	Informe de auditorias	Julio de 2018 y enero 2019	Dar aplicabilidad al manual de funciones al momento de realizar la contratación de personal de planta	Gerente Junta directiva Control interno y talento humano	No. De hojas de vida conforme al manual de funciones/No. De hojas de vida verificadasX100	No se presentó



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

Desviar recursos para un beneficio propio, es decir, de los administradores de la nómina y de un tercero, ocasionando pérdida de recursos y detrimento en el patrimonio de la Entidad.	Fraude en el pago de la nómina y factores salariales en beneficio propio y de un tercero	Detrimento patrimonial e investigación de los entes de control	3	20	Extrema	Autocontrol en el proceso de nómina	3	20	Extrema	Mensual	Verificar valores antes de confirmar pagos	Conciliaciones bancarias	Mensual	Revisar nómina conciliaciones bancarias	Auxiliar administrativo tesorera	Conciliaciones bancarias con diferencias en el pago de nómina	Las conciliaciones bancarias se realizan mensualmente y no se ha presentado
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	Ineficiencia en los procesos, pérdida de Recursos de la entidad, incumplimiento de metas,	3	20	Extrema	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos exigidos	1	20	Moderada	Se realizan esporádicamente	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética.	Evidencia física	Cuando se presente el caso	Interiorizar los principios y valores institucionales; así como las consecuencias al materializarse este riesgo.	Talento humano	No. De hojas de vida auditadas no acorde con el manual de funciones y competencias laborales	En este cuatrimestre no se realizó la auditoría



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

	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	Detrimento patrimonial Demandas Investigaciones de los entes de control	3	20	Extrema	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los libros contables y los extractos bancarios	1	20	Moderada	Mensualmente se realizan las conciliaciones bancarias por un funcionario diferente al tesorero.	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética.	Informes de auditorías por control interno donde se verifican los soportes y las conciliaciones bancarias	Anual	Exigir soportes a todos los pagos realizados. Realizar auditorías por control interno	Auxiliar contable control Interno	No. De pagos no acorde s a lo realizado.	En la auditoria que se realizó a una muestra de los pagos realizados no se detectó ninguna inconsistencia
FINANCIERA	Ausencia de controles por superiores jerárquicos en el manejo de dineros.	Manejo indebido de dineros cajas-facturación	Detrimento patrimonial Demandas Investigaciones de los entes de control	3	20	Extrema	Preventivo: Realizar arqueos cada dos meses a los diferentes cajeros de la entidad	1	20	Moderada	Bimensual	Realizar los arqueos cada dos meses	Evidencia de los arqueos realizados.	Bimensual	verificar la realización de los arqueos de caja	Auxiliar administrativo-tesorerera	Arqueos con faltante de recursos.	En el arqueos que se realizó no se presentó ningún faltante.
	Ausencia de controles por superiores jerárquicos en el manejo de recursos	Solicitar dinero para realizar trámites administrativos	Detrimento patrimonial Demandas Investigaciones de los entes de control	3	20	Extrema	Preventivo: Manual de procesos y procedimientos-proceso de pagos	1	20	Moderada	cuando se presente	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética.	Informe de investigaciones realizadas	cuando se presente	Investigaciones de control interno ante denuncias recibidas por este concepto	Control Interno	Investigaciones realizadas/Denuncias Recibidas	A la fecha no hay ninguna investigación por este concepto





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

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	Investigaciones de los entes de control Detrimento o patrimonial	3	20	Extrema	Preventivo Realizar autocontrol al momento de expedir un CDP, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución de liquidación del presupuesto	1	20	Moderada	anual	Contar con el documento donde están claras las disposiciones del presupuesto.	Informe de auditorías	Anual	Verificaciones aleatorias por parte de control interno	Gerente Contratista presupuesto Control interno	No. de inconsistencias detectadas por este concepto	A la fecha no se ha realizado la auditoría está programada para el próximo cuatrimestre.
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.	Investigaciones de los entes de control Detrimento o patrimonial	3	20	Extrema	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los diferentes módulos y dejar documento escrito de estas con las inconsistencias detectadas.	1	20	Moderada	Mensualmente	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética profesional	Conciliaciones mensuales entre las diferentes áreas.	Mensualmente	Mensualmente se realizan las conciliaciones con los diferentes módulos Dejar evidencia escrita de las inconsistencias detectadas	Coordinador financiero - Contador	No. De hallazgos detectados en las conciliaciones	En la auditoría realizada no se detectó ninguna inconsistencia al respecto.



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

En el momento de expedir el CDP y el registro presupuestal se pueden cometer errores de asociación en el momento de manipular el sistema de información	Efectuar certificados de disponibilidad y registros presupuestales por un rubro presupuestal que no corresponde a en la ejecución de la cadena presupuestal	Desviación de recursos	3	20	Extrema	Acto administrativo de liquidación de presupuesto	3	20	Extrema	Mensual	Tener autocontrol en la elaboración del CDP	CDP elaborados	Enero 2018 a Diciembre 2018	Verificaciones aleatorias posteriores por parte de control interno	presupuestos	No de inconsistencias en la elaboración de los CDP por rubros que no corresponden	A la fecha no se ha realizado la auditoría
Cuando se realizan pagos sin tener en la mano los soportes requeridos para efectuarlos,	Efectuar un pago a una persona natural o jurídica que no corresponde a por vacíos de información en la ejecución de la cadena presupuestal y otros pagos	Desviación de recursos	3	20	Extrema	Autocontrol al momento de realizar pagos.  Acta de supervisión	1	20	Extrema	Mensual	Revisar los pagos antes de realizarlos	Comprobantes de egreso impresos	Enero 2018 a Diciembre 2018	Cuando se detecte cualquier anomalía informar inmediatamente para tomar las acciones pertinentes	Auxiliar administrativo tesorera	Número de pagos equivocadamente	En la revisión aleatoria que se realizó no se presentó



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

Sistemas de información y atención al usuario	Se presenta por falta de controles o suspensión temporal de los mismos	Sistema de información susceptible de manipulación y adulteración.	Pérdida de la información Investigaciones de los entes de control	3	20	Extrema	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	1	20	Moderada	Permanente	Tener en confidencialidad las claves de acceso a los sistemas de la Institución	Informe de inconsistencias detectadas	Enero 2018 a Diciembre 2018	Contar con claves de seguridad . Cuando se detecte cualquier anomalía informar inmediatamente para tomar las acciones pertinentes. Establecer controles	Sistemas	Control es implementados y aplicados. Anomalías detectadas	No se presentó
---	--	--	---	---	----	---------	--	---	----	----------	------------	---	---------------------------------------	-----------------------------	---	----------	--	----------------



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

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.	Se dificulta tomar decisiones para la mejora continua. Poca confiabilidad de la información.	3	20	Extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de atención al usuario y aplicar el número de encuestas establecidas en este manual por cada área	1	20	Moderada	Mensualmente	Que la encuesta sea diligenciada por el mismo usuario. Socializar los informes de satisfacción a las diferentes áreas y tomar las medidas correctivas en caso de presentarse.	Informe con medición de la satisfacción del usuario	Mensualmente se realiza el indicador de satisfacción al cliente.	Solicitar colaboración cuando detecte bajo número de encuestas en el mes	Contratista SIAU	Informes de satisfacción con acciones de mejor implementadas	Las encuestas se aplicaron en todos los servicios
Cuando un usuario coloca una queja contra un funcionario y el responsable del proceso no la reporta.	Manipulación de la información	Instancias superiores	3	20	Extrema	Registro de PQRS	1	20	Moderada	Mensual	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética.	Carpeta con el proceso de PQRS completo	Trimestral	Auditoría PQRS	control interno Talento humano	Número de PQRS no repostadas	A la fecha no se ha detectado que no se haya reportado una queja interpuesta por un usuario
Cuando se hace uso del poder que ejerce en el cargo para manipular la atención de los usuarios	Tráfico de influencias	Usuarios insatisfechos	3	20	Extrema	Contar con personal con ética profesional y sentido de pertenencia	3	20	Extrema	Cuando se presente	Profesional con ética y humanización	Reporte de algún caso que se identifique	Cuando se presente	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética.	Talento humano		A la fecha no se reportó ningún caso



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

Mantenimiento y activos fijos	Por no contar con controles para los inventarios.	Peculado por apropiación de bienes	Pérdidas económicas Investigaciones de los entes de control.	3	20	Extrema	Preventivo: Realizar una verificación al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de activos fijos	1	20	Moderada	Anual	Mantener actualizados los inventarios de cada área. Realizar verificaciones periódicas a los inventarios	Informe de inventarios actualizados.	Cuando se identifique el caso	Sensibilizaciones sobre temas de corrupción y ética.	Técnico administrativo Talentos humanos	No. De hallazgos detectados al realizar los inventarios	Este riesgo se verifica a fin de año
Evaluación	Falta de ética profesional del auditor	Favorecimiento en los resultados de la auditoria	Investigaciones de los entes de control.	3	20	Extrema	Preventivo: Procedimiento para realizar auditorías internas. Rol que desempeña el auditor al realizar las auditorías internas	1	20	Moderada	Anual	Solicitar información suficiente sobre el proceso que se va a auditar Socializar informe de auditoría con el responsable del proceso auditado.	Informe del resultado de la auditoria	Anual	Realizar auditoria eficaz	Gerente Asesor de control interno Responsable del proceso a auditar	No. De informes de auditoría socializados con inconfiabilidad del responsable del proceso.	No se ha presentado ninguna inconformidad por las auditorías realizadas por control interno.



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

Misionales	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	Demandas Investigaciones de los entes de control	3	20	Extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad al trámite publicado en el suit	1	20	Moderada	Anual	Difundir los trámites publicados en el Suit a los usuarios	Evidencia de difusión a los usuarios	Anual	Verificar con los usuarios el conocimiento de los tramites en la institución	Control interno y siau	No. De quejas recepcionadas por dificultades en la realización de un trámite	A la fecha no se ha realizado la auditoria a las PQRS del año 2018 ya esta programada.
------------	---	--	--	---	----	---------	---	---	----	----------	-------	--	--------------------------------------	-------	--	------------------------	--	--



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

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

**ESTRATEGIA ANTITRÁMITES ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON  
 DE JESUS**

<b>TRAMITES PUBLICADOS EN EL SUIT</b>	<b>OBSRVACIONES</b>	<b>SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2018</b>
ATENCION INICIAL DE URGENCIAS	Consiste en el proceso de atención en el servicio de urgencias desde el momento en que el usuario llega a las instalaciones de la ESE.	Se debe actualizar en el SUIT porque el proceso ha tenido cambios.
ASIGNACION DE CITAS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Consiste en el proceso que el usuario debe seguir para obtener una cita en el servicio de Consulta externa según la necesidad o servicio que desee utilizar en la Institución.	Sigue igual
CITAS DE LABORATORIO	Consiste en el proceso de asignación de citas para un usuario realizarse paraclínicos en la ESE.	Sigue igual
RADIOGRAFIAS E IMÁGENES MEDICAS	Consiste en el proceso de asignación de citas para un usuario realizarse la toma de placas e imágenes de rayo X	Sigue igual
DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOSMEDICOS	Consiste en el proceso de entrega de medicamentos a los pacientes una vez estén formulados por el médico tratante.	Sigue igual
HISTORIA CLINICA	Consiste en el proceso que debe seguir toda persona que requiera copia de la historia clínica.	Sigue igual
TRAMITE DE UNA PQRS	Consiste en los pasos y medios a seguir para radicar una (Petición, Queja, Reclamo, solicitud)	Sigue igual
CERTIFICADO NACIDO VIVO	Consiste en el proceso de solicitud de un certificado de nacido vivo de los niños (as) nacidos en la ESE	Sigue igual
CERTIFICADO DE DEFUNCION	Consiste en el trámite de solicitar un certificado defunción de los pacientes fallecidos en la ESE.	Sigue igual
CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Consiste en el proceso de solicitud de un certificado de Paz y Salvo de funcionarios que terminan las labores en la ESE.	Sigue igual



**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 abril 30 de 2018</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	Planeación-Sistemas	Página <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a>	Antes del 10 de abril del año 2018	Se publicó la fecha y el sitio de la rendición de cuentas en el mes de abril
Convocatoria	planeación	Radio, escrito, canal local, Pagina Web, carteleras, medios internos de comunicación.	abril de 2018	Se va a realizar en el mes de mayo
Preparar la información que se presentará en la rendición de cuentas con los diferentes responsables.	Contratista planeación	Escrito	Abril de 2018	Se va a realizar en el mes de mayo
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	mayo de 2018	El 18 de mayo se va a realizar
Realizar encuesta de percepción al final de la rendición de cuentas	Contratista planeación	Escrito	Mayo de 2018	El 18 de mayo se va a realizar
Elaboración y publicación en la página del acta de rendición de cuentas a la comunidad con los resultados de la audiencia pública	Contratista de Planeación	Página <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a>	junio de 2018	No se ha cumplido el plazo





**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 LA ATENCION AL CIUDADANO**

<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 ABRIL 30 DE 2018</b>
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 cualquier a 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 a diciembre de 2018	No. De quejas recepcionadas por no dar cumplimiento a la atención de personas con discapacidad.	No se recibió ninguna queja por este concepto
Dar 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 caja 2. de 7am a 8 am	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad	Facturadores Atención al Usuario	Humanos Financieros	Enero a diciembre de 2018	No. De quejas recepcionadas por no dar cumplimiento a la atención preferencial	No se recibió ninguna queja por este concepto



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

Dar 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	Gestionar citas de primer nivel que requieran los usuarios víctimas del conflicto armado en la Institución	Humanización en los servicios de salud.	Coordinación médica Atención al usuario	Humanos	Enero-diciembre-18	No. De usuarios víctimas del conflicto armado atendidos en la institución.	No se está realizando porque la Alcaldía no ha entregado la base de datos de la población víctima del conflicto armado
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 2018	12 informes de satisfacción de los usuarios	Se presentaron 4 informes de enero a abril



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

		que permitan realizar planes de mejoramiento.						
Celebrar meses de deberes y derechos en salud	Los usuarios tienen desconocimiento de los derechos y deberes	A través de actividades con diferentes grupos de la población socializar deberes y derechos en salud y capacitar en temas de interés según cronograma acordado con Secretaria de Salud Departamental.	Humanización de los servicios de salud.	Atención al usuario	Humanos	Septiembre de 2018	Derechos y deberes publicados en la página Web y diversos medios de comunicación.	La actividad se realiza en el mes de septiembre
Llevar un Registro de atención al usuario	Se desconoce la gestión de la oficina hacia el usuario	Registro de atención diario diligenciado	Solucionar de forma proactiva las solicitudes de los usuarios	Atención al usuario	humano	Enero a diciembre de 2018	Número de solicitudes resueltas	En la oficina de atención al usuario se lleva el registro de las solicitudes de los usuarios resueltas
Asignar cita médica o de Control Prenatal telefónicamente a usuarios de vereda	Se tienen inconvenientes con los usuarios que se desplazan desde la vereda y no	Registro de citas asignadas	Tener un servicio humanizado	Atención al usuario	humano	Enero a diciembre de 2018	Numero de citas asignadas telefónicamente	Se lleva el registro de citas telefónicas a los pacientes de vereda



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

través de la oficina de atención al usuario	alcanza n citas o no hay agenda							
Entregar fichas de colores según solicitud médica, crónicos ,(fichas amarillas) preferencial (fichas verdes) o morbilidad (fichas blancas)	No se tiene orden al momento de la atención	Agilidad en el servicio	Cumplir con los protocolos de atención	Atención al usuario	Humano	Enero a diciembre 2018	Número de usuarios atendidos	Se están entregando fichas de colores de acuerdo a la atención que requiere el usuario.
Asignar cita de RX en Armenia o Montenegro según agenda del técnico para los pacientes que lo requieran urgente.	Demanda insatisfecha	Registro de usuarios re direccionados	Solucionar de forma proactiva las necesidades del usuario	Atención al usuario	Humano	Enero a diciembre 2018	Número de usuarios re direccionados a otros lugares para la toma de la placa	Se está dando aplicabilidad cuando un usuario tiene premura en la atención es atendido en Armenia o Montenegro



**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>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	<b>Seguimiento abril de 2018</b>
<b>Subcomponente 1:</b> Lineamientos de Transparencia activa	1. Publicar todos los procesos de contratación a través del SECOP y en SIA OBSERVA	Planeación	Enero-diciembre-2018	Todos los procesos fueron publicados en el SECOP y SIA OBSERVA
	1.2 Actualizar trámites y servicios registrados en el SUIT	Planeación	Diciembre de 2018	No se ha realizado
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2. Responder las PQRS en el tiempo acordado por la ley 1755 de 2015.	SIAU	Enero-diciembre-2018	
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3. Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de acuerdo a los art. 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.	Planeación	Enero-diciembre-2018	Se está realizando oportunamente
	3.1 Socializar la información contenida en los art. 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014 para ser publicada en la Pág. Web.	Planeación	marzo-2018	Se realizó por parte de la oficina de planeación
	3.2 Realizar seguimiento a las publicaciones de la página WEB para verificar los requerimientos de ley	Planeación	Abril, agosto y diciembre de 2018.	Se realizó por parte de la oficina de planeación
<b>Subcomponente 4</b> Criterios Diferencial de Accesibilidad	4. Capacitar a funcionarios de la ESE y usuarios en deberes y derechos en salud	Siau	abril a junio - 2018	No se ha realizado
	4.1 Capacitar a funcionarios de la ESE y usuarios en como consultar la página Web de la Institución y el acceso a la información.	Sistemas y Siau	julio-2018	No se ha realizado
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5. Divulgar en la página web el cronograma de capacitaciones que se realizará a la Asociación de Usuarios en el año 2018	SIAU- Sistemas	Marzo-18	No se realizó



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

	5.1 Actualizar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP	Talento humano	Enero a marzo de 2018	No se ha iniciado el proceso
--	---	----------------	-----------------------	------------------------------

**COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>fecha</b>	<b>Seguimiento abril de 2018</b>
Realizar reuniones Bimensuales con la Asociación de Usuarios	Acta de cada reunión	Contratista SIAU	Marzo-diciembre-18	Se están realizando quedando registro en acta
Promover la Humanización en el servicio por medio de la inducción al personal nuevo de la entidad	Acta de inducción al personal nuevo	Talento humano	Enero-diciembre-18	Queda registrado en el acta de inducción que se realiza al personal asistencial
Realizar seguimiento en el cumplimiento de cada subcomponente del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Lista de chequeo	Control interno	Marzo a diciembre de 2018.	Se realizó el seguimiento
Conformar grupos de trabajo para la elaboración de boletín informativo que den a conocer a todos los funcionarios de la ESE las novedades relevantes de cada mes, con su respectivo cronograma.	Oficio con su respectivo recibido por el líder de cada grupo	Coordinadores de áreas.	Enero a diciembre de 2018	El boletín se está realizando mensualmente de acuerdo a la programación.

(Original firmado)  
MIRIAM RUIZ RUIZ  
Asesora de Control Interno