



**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 ABRIL 30 DE 2015**

FECHA DE EMISION DEL INFORME: Mayo 4 de 2015	
Macroproceso	
Proceso:	Todos los procesos
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Gerente Hospital
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento al plan anticorrupción a abril 30 de 2015
Alcance de la Auditoría:	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción formulado para la Vigencia 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.

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



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

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:

- 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.
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 30 de abril 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 REISGOS DE CORRUPCIÓN

Identificación		Riesgo		Análisis	Medidas de mitigación		de Seguimiento			
Proceso y objetivo	Causa	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Resp	Indicador	Seguimiento a abril 30 de 2015
CONTRATACION	Delegación de la supervisión en personal no idóneo. Falta 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	Lista de asistencia de socialización del manual de supervisión. Auditorías donde se detecte que lo entregado o no corresponde a lo contratado.	En el mes de abril se realizó una reinducción sobre cómo se elaboran los estudios previos que quedo registrado en lista de asistencia. En los meses de enero a marzo de 2015 se realizó auditoría a toda la contratación del año 2015, donde se cumplió con todo lo contratado.
	Concentrar las etapas precontractual y contractual en el mismo	2	Estudios previos o términos de referencia orientados a favorecer a alguien en particular.	Posible	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de contratación en todas las etapas de la	Evitar el riesgo	Actualizar los procesos de contratación conforme a la normatividad vigente. Socializar el manual de	Jurídica y responsable del área de realizar los	Procesos de contratación actualizados. Procesos de contratación	El manual de contratación fue actualizado de acuerdo a la Ley en el año 2014 y fue socializado a



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

	grupo de personas		(Se presenta cuando el estudio previo o los términos de referencia para contratar están dirigidos intencionalmente a favorecer a una persona o empresa determinada).		contratación.		contratación a los supervisores de los contratos y al comité evaluador de propuestas	estudios previos	ión actualizados. Lista de asistencia de los supervisores e integrantes del comité evaluar donde se socializó el manual de contratación.	todos los supervisores de contratos
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Que funcionarios del orden municipal o territorial ejerzan poder para nombrar funcionarios en la entidad de su mismo interés 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 y miembros de la Junta Directiva	Gerencia Talento humano	Lista de asistencia de socialización del código de ética y buen gobierno	El código de ética y buen gobierno fue actualizado en el año 2014, falta realizar la socialización al personal de la entidad.
	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	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.	El funcionario responsable de calidad realizó una auditoría a las hojas de vida del personal asistencial y no se detectó ninguna anomalía, falta realizar la revisión de las hojas



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

	s		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 .							de vida del personal administrativo.
GESTIÓN FINANCIERA	Ausencia de controles en el manejo de recursos, falta de conciliaciones periódicas entre los libros de entidad y las conciliaciones bancarias	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 el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares .	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 bancarios	Tesorería Control Interno	Lista de asistentes a la socialización del código de ética. Pagos registrados diferentes a los del extracto bancario	No se ha realizado la actualización al código de ética, en los meses de octubre y noviembre del año 2014 se realizó auditoría a las conciliaciones bancarias comparándolos con los realizados y no se encontró ninguna inconsistencia.
	Ausencia de controles en el manejo de dinero por los superiores, falta de	6	Manejo indebido de dineros cajas-facturación (Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en	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	Tesorería Control Interno	No. De arqueos realizados/No. De arqueos programados	En el mes de diciembre se realizó arqueo a todas las cajas de la entidad y no se encontró ninguna novedad.



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

	arqueos periódicos en el manejo de dinero		efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios.				código de ética Manejo indebido de dineros cajas-facturación			
	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- Tesorera. Auxiliares administrativos- cajeros	Lista de asistencia de todos los funcionarios socialización del código de ética Manual de procesos y procedimientos actualizado y socializado	No se ha realizado las socializaciones del Código de ética a la fecha ya está actualizado. El manual de procesos y procedimientos no se ha actualizado se están recepcionando propuestas de diferentes entidades para realizarlo.
	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.	No se han realizado auditorías a los pagos.
	Falta de conciliaciones permanentes entre los	9	Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de	Posible	Preventivo Realizar conciliaciones mensuales entre los	Evitar el riesgo	Por parte de los diferentes módulos informar las inconsistencias detectadas	Facturación, cartera, presu	No de hallazgos informados.	Las conciliaciones se realizan mensualmente, se detectaron



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

	diferentes módulos del sistema de información		beneficiar un interés particular. (Cuando no se realizan las conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable)		diferentes módulos y dejar documento escrito de estas con las inconsistencias detectadas		producto de las inconsistencias detectadas.	puerto, tesorería y contabilidad		inconsistencias en los consecutivos de las facturas, ya se aplicaron los correctivos necesarios
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	Falta de controles a los permisos y revisiones periódicas 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 materializó ningún riesgo.
	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	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.	Sí	Informes de satisfacción con acciones de mejora implementadas	Se tienen los informes de satisfacción y a cada área se le están socializando las observaciones de los usuarios y se toman los correctivos.



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

			metodología estandarizada para la aplicación de encuestas).							
	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	No se ha presentado.
MANEJAMIENTO 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 almacénista	No de hallazgos detectados en las verificaciones	A diciembre 31 de 2014 se realizó la verificación de los inventarios, sin encontrar ninguna inconsistencia.



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

	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.
GESTIÓN DE EVALUACIÓN	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.	El código de ética se encuentra actualizado, falta realizar la socialización.
PROCESOS MISIONALES	Trámites complejos que dificultan el acceso a los servicios	16	Tráfico de influencias (Funcionarios que solicitan o reciben dinero de los usuarios por trámites 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	No se han actualizado los procesos y procedimientos No se ha recibido ninguna queja por este concepto.



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

**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.

No	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 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	Se están analizando las diferentes cotizaciones para escoger la que más convenga a la entidad.
2	Realizar estudio de reorganización y reestructuración administrativa	Gerente Talento Humano	Estudio realizado y aplicado	31 de diciembre de 2015	Se están analizando las diferentes cotizaciones para escoger la que más convenga a la entidad.
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	Ya se identificaron los trámites y se están diligenciando los formularios.
4	Gestionar ante el Departamento Administrativo de la función Pública la	Técnico operativo sistemas	Trámites y servicios registrados	30 de junio de 2015	No se ha realizado



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

No	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2015
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 ha realizado un seguimiento.

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

Actividad	Responsable	Medio	Fecha	Seguimiento a abril 30 de 2015
Publicar en la página de la Superintendencia www.supersalud.gov.co o , 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, cartelera, 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.



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

Actividad	Responsable	Medio	Fecha	Seguimiento a abril 30 de 2015
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	Marzo de 2015	La rendición de cuentas se realizará el 6 de mayo de 2015.
Realización y resultado de la audiencia pública	Gerente Sistemas	Página www.supersalud.gov.co	Abril de 2015	No se ha realizado
Evaluación	Asociación de Usuarios	Encuestas	Mayo de 2015	No se ha realizado

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 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	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	No se ha realizado



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

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2015
Realizar protocolos para la atención con enfoque diferencial dando prioridad a mayores de 62 años, mujeres con niños en brazos, embarazadas y niños menores de 5 años.	No se le da aplicabilidad a la atención para las personas que requieren atención preferencial.	Realizar los protocolos de la atención requerida para la atención preferencial y socializarlo. Capacitación a todo el personal sobre la importancia de la atención preferencial.	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	No se ha realizado
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



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**

Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

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 incluyeron en el plan de capacitaciones para el año 2015 a la fecha no se han realizado.
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.
Medir la satisfacción de los	Los usuarios no	Aplicar mensualmente	Humanización de la salud	Atención al Usuario, responsab	Humanos	Enero a diciembre	12 informes de	Se han realizado 4 informes de



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**

Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

usuarios mediante la aplicación mensual de encuestas de satisfacción.	manifiestan sus insatisfacción en las encuestas por temor a que se tomen represalias	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.		les de cada Área		agosto de 2014	satisfacción de los usuarios	satisfacción y se han socializado con las áreas los resultados.
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, carteleros, 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.
Mejorar el despacho de fórmulas en farmacia.	Quejas de los usuarios porque el despacho de	Traslado de la entrega de medicamentos en un sitio	Humanización del servicio	Gerencia Farmacia	Financieros Humanos	Enero de 2015	No. De quejas por insatisfacción en el	Ya se realizó el traslado de farmacia a un sitio más cómodo para el usuario y con mayor organización. Durante los meses



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

	medicamentos se encontraban en sitio descubierto.	cubierto, con sillas y digiturno y de fácil acceso a los baños.					servicio de farmacia.	de enero a marzo se presentaron 3 quejas por insatisfacción en el servicio de urgencias.
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 .	No se ha realizado la capacitación a los porteros de urgencias.

MIRIAM RUIZ RUIZ
Asesora de Control Interno