



**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 ANTICORRUPCION POR  
PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO AL 30 DE ABRIL DE  
2019**

<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 correspondiente al primer cuatrimestre del año 2019
Alcance de la Auditoría:	Realizar seguimiento a todos los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano formulado para la vigencia 2019 con corte al 30 de abril del año 2019.
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 2019, el cual tiene como objetivo presentar una metodología que



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

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 Integridad.

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 seis 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 30 de 2019, 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 AL 30 DE ABRIL DE 2019**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION																		
ENTIDAD: ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS																		
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION									MONITOREO Y REVISION					
PROCESO/OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO			CONTROL	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			FECHAS	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	Seguimiento abril 30 de 2019
				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	Detrimiento 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 y enero	Realizar auditorías a la contratación	Asesor Jurídico, supervisores y control Interno	Informe de auditoría.	Todos los contratos tienen acta de supervisión firmada por el supervisor del contrato 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

<p>Cuando el estudio previo o término de referencia se realiza para favorecer a una persona natural o jurídica en especial.</p>	<p>Estudios previos o términos de referencia orientados a favorecer a alguien en particular.</p>	<p>Demandas Investigaciones de los entes de control</p>	3	20	Extrema	<p>Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de contratación en todas las etapas de la contratación.</p>	1	20	Moderada	Semestral	<p>Verificar la idoneidad del contratista o proveedor</p>	<p>Hoja de ruta de la contratación</p>	<p>Julio de y enero</p>	<p>Realizar auditorías a la contratación</p>	<p>Asesor jurídico Comité evaluador y supervisores</p>	<p>Hojas de ruta diligenciadas</p>	<p>Se realizó verificación y todos los contratos tiene estudios previos de acuerdo a la necesidad que se requiere y los soportes exigidos en la hoja de acuerdo al tipo de contrato El riesgo no se materializó</p>
<p>Cuando un supervisor tiene a cargo varios contratos lo que dificulta ejercer su función.</p>	<p>Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal</p>	<p>Proceso ineficiente</p>	3	20	Extrema	<p>Control preventivo: Distribuir equitativamente supervisión de los contratos a personal idóneo y capacitado</p>	3	20	Extrema	Mensual	<p>Capacitar supervisores de contratos</p>	<p>Acta de supervisión</p>	<p>Febrero</p>	<p>Verificar la capacitación de los supervisores</p>	<p>Control interno y jurídico</p>	<p>Supervisores capacitados</p>	<p>Todos los contratos auditados tienen la respectiva acta de supervisión firmada por el supervisor y por el poco personal de planta hay supervisores que tienen varios contratos a</p>



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

																			cargo, pero se tiene en cuenta la idoneidad del supervisor para su designación.
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 a Diciembre 2019	Verificar la oportunidad de la publicación de contratos	Asesor jurídico, coordinadores de área y secretaria	Contratos publicados oportunamente	Durante este cuatrimestre de los 61 contratos que se publicaron uno quedo extemporáneo. Se implementó un nuevo control para publicar los contratos en el SIA OBSERVA es registrarlos y antes de rendirlos deben tener cargados todos los documentos soporte.		
Al publicar un contrato cargar documentos que no	Información errónea de contratos publicados en la	Hallazgos de los entes de control	3	20	Extrema	Control preventivo: Ejercer autocontrol	3	20	Extrema	Mensual	Verificar la información registrada	Informe de auditorias	Julio y enero	Verificar en las plataformas la contratación	Control interno	Contratos publicados correct	En la auditoria que se realizó en el segundo		



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

	pertenecen al mismo o valores que no corresponden	plataforma SIA observa y SECOP					ol en las etapas de contratación						a antes de grabar un contrato			ón publicada		amente	semestre los documentos estaban publicados en las plataformas SIA Observa y SECOP correspondientes a cada contrato.
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 auditorías	Julio de y enero	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 verificadas X100	En este cuatrimestre no se presentó ningún nombramiento de personal de planta.	
	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	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 nóminas conciliaciones bancarias	Auxiliar administrativo tesorera	Conciliaciones bancarias con diferencias en el pago de nómina	Las conciliaciones bancarias se realizaron mensualmente y no se ha presentado ninguna inconsistencia. Además se	



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

el patrimonio de la Entidad.																			estableció otro control donde la auxiliar de talento humano realiza certificación mensual donde la nómina no presenta ninguna inconsistencia. El riesgo no se materializó.
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 auditoría a las hojas de vida		





**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 a lo realizado.	Las conciliaciones se realizan mensualmente y no se ha detectado 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 arqueo 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 se ha recibido ninguna denuncia por este concepto.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
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	En las verificaciones que realizó control interno no se detectó ninguna inconsistencia.
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 aleatoriamente a algunas cuentas contables en este cuatrimestre no se detectó ninguna inconsistencia.



**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 en la ejecución de la cadena presupuestal	Desviación de recursos	3	20	Extrema	Control preventivo: Acto administrativo de liquidación de presupuesto	3	20	Extrema	Mensual	Tener autocontrol en la elaboración del CDP	CDP elaborados	Enero a Diciembre 2019	Verificaciones aleatorias posteriores por parte de control interno	presupuestos	No de inconsistencias en la elaboración de los CDP por rubros que no corresponden	En la auditoria que se realizó en este trimestre el riesgo no se materializó
	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 por vacíos de información en la ejecución de la cadena presupuestal y otros pagos	Desviación de recursos	3	20	Extrema	Control preventivo: Autocontrol al momento de realizar pagos.  Acta de supervisión.	1	20	Extrema	Mensual	Revisar los pagos antes de realizarlos	Comprobantes de egresos impresos	Enero a Diciembre 2019	Cuando se detecte cualquier anomalía informar inmediatamente para tomar las acciones pertinentes	Auxiliar administrativo tesorera	Número de pagos equivocadamente	En la auditoria que se realizó a una muestra aleatoria de pagos el riesgo no se materializó
Sistemas de información y atención al	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	3	20	Extrema	Preventivo: Contar con claves de seguridad para ingresar	1	20	Moderada	Permanente	Tener en confidencialidad las claves de acceso a los	Informe de inconsistencias detectadas	Enero a Diciembre 2019	Contar con claves de seguridad . Cuando se	Sistemas	Control es implementados y aplicados.	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

usuario		n.	de control				al sistema de información y establecer los permisos en el sistema de información de acuerdo al rol que desempeña dentro del proceso					sistemas de la Institución			detecte cualquier anomalía informara inmediatamente para tomar las acciones pertinentes. Establecer controles		Anomalías detectadas	
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 encuesta en el mes	Contratista SIAU	Informes de satisfacción con acciones de mejora implementadas	Las encuestas se aplicaron en todos los servicios.	



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

	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	Control preventivo: 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 por este concepto
	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	Control preventivo: 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
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-almacénista Talento humano	No. De hallazgos detectados al realizar los inventarios	En diciembre se realizó verificación al inventario y no se encontró ningún faltante.



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

Evalua ción	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 inconformidad del responsable del proceso.	No se ha presentado ninguna inconformidad por las auditorías realizadas por control interno.
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	En la auditoría realizada a las PQRSD no se presentó 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

**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 DE 2019</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.	En el SUIT el trámite se encuentra actualizado.
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.	El trámite no presentó ningún cambio
CITAS DE LABORATORIO	Consiste en el proceso de asignación de citas para un usuario realizarse paraclínicos en la ESE.	El trámite no presentó ningún cambio
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	El trámite no presentó ningún cambio
DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOSMEDICOS	Consiste en el proceso de entrega de medicamentos a los pacientes una vez estén formulados por el médico tratante.	El trámite no presentó ningún cambio
HISTORIA CLINICA	Consiste en el proceso que debe seguir toda persona que requiera copia de la historia clínica.	El trámite no presentó ningún cambio
TRAMITE DE UNA PQRS	Consiste en los pasos y medios a seguir para radicar una (Petición, Queja, Reclamo, solicitud)	El trámite no presentó ningún cambio
CERTIFICADO NACIDO VIVO	Consiste en el proceso de solicitud de un certificado de nacido vivo de los niños (as) nacidos en la ESE	El trámite no presentó ningún cambio
CERTIFICADO DE DEFUNCION	Consiste en el trámite de solicitar un certificado defunción de los pacientes fallecidos en la ESE.	El trámite no presentó ningún cambio
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.	El trámite no presentó ningún cambio



**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 a abril de 2019</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 2019	Se realizó oportunamente
Convocatoria	planeación	Radio, escrito, canal local, Pagina Web, carteleras, medios internos de comunicación.	abril de 2019	Se publicó por todos los medios descritos
Preparar la información que se presentará en la rendición de cuentas con los diferentes responsables.	Contratista planeación	Escrito	Abril de 2019	Se cumplió
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	mayo de 2019	No se ha cumplido el plazo
Realizar encuesta de percepción al final de la rendición de cuentas	Contratista planeación	Escrito	Mayo de 2019	No se ha cumplido el plazo
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 2019	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**

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FEC HAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2019
Reorganizar el proceso en la asignación de citas médicas para los diferentes servicios y programas que ofrece la ESE.	Se tienen inconvenientes con los usuarios que se desplazan a la institución y no alcanzan citas o no hay agenda	<p>Asignar citas de morbilidad vía telefónica de 7am a 8 a,</p> <p>Cita de crónicos presencial de 9am a 11 a.m.</p> <p>Citas régimen contributivo y régimen especial presencial de 2 p.m. a 3 p.m. y vía telefónica de 3 p.m. a 4 p.m.</p> <p>Citas P Y P presencial de 1 p.m. a 4 pm</p>	Hacer uso de los diferentes medios de comunicación en el proceso de asignación de citas médicas y tener un servicio humanizado	facturadores	Físicos, talento humano	14 de enero 2019	No. De citas asignadas vía telefónica/ No de usuarios que solicitaron la cita médica vía telefónica	Se asignaron telefónicamente del 14 de enero al 30 de abril 4.616 citas telefónicas, no se tiene el registro de usuarios que acuden a la oficina de atención al usuario porque no ha sido posible la asignación de cita telefónica.
Establecer canales de comunicación directos con los usuarios	Desconocimiento por parte de los usuarios de los diferentes canales de comunicación que la institución tiene.	<p>Implementar las redes sociales como canal de comunicación con los usuarios.</p> <p>Dar a conocer a los usuarios los medios de comunicación que la ESE tiene a su servicio como pagina Web, líneas telefónicas, correo institucional, y redes sociales</p>	Comunicación directa con los usuarios y atención humanizada	Facturadores Atención al Usuario, recepción y sistemas	Humanos, físicos y financieros	Febrero a diciembre de 2019	Registro de socialización firmado por el usuario que recibe la información	No se está realizando el registro.



**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	FEC HAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2019
Mejorar los mecanismos de interacción con los usuarios	Poca participación ciudadana	Participación activa de la asociación de usuarios en actividades de la ESE.  Dar información clara y oportuna a los usuarios  Divulgar los diferentes servicios y horarios que ofrece la ESE.	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad	Atención al Usuario  Recepción Y Facturadores  Atención al usuario	Humanos Financieros	Enero a diciembre de 2019	No. De representantes de la asociación de usuarios que participan activamente en las actividades de la ESE	La Asociación de usuarios cuenta con 13 miembros, de los cuales 8 tienen participación activa de las convocatorias que realiza la ESE.
Garantizar buen uso a los espacios que la ESE tiene para la recepción de tramites	Desconocimiento de la plataforma SUIT y pagina Web institucion al por parte de los usuarios.	Capacitar usuarios internos y externos en el manejo de la página Web institucional y la consulta en la plataforma SUIT.	Humanización en los servicios de salud.	Atención al usuario y planeación	Humanos y físicos	Enero-diciembre -19	No. De usuarios capacitados.	No se ha realizado
Medir la percepción de los servicios con los usuarios	Los usuarios manifiestan inconformidad con las observaciones que se realizan en las encuestas ya que no se evidencia acciones de mejora	Aplicar encuestas mensual y socializar el resultado con los coordinadores de área,  Presentar informes de satisfacción a cada área y acciones correctivas.	Humanización de la salud	Atención al Usuario,	Humanos	Enero a diciembre de 2019	Numero de observación con acciones correctivas / No de observaciones realizadas por los usuarios	Atención al usuario entrega el informe de satisfacción y da a conocer las falencias pero los coordinadores no están realizando planes 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	FEC HAS	INDICADORES	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2019
Celebrar mes de deberes y derechos en salud	Poca participación de la comunidad en las diferentes actividades.	Elaborar un cronograma de actividades con diferentes grupos de la población en el cual se socialicen deberes y derechos en salud y capacitar en temas de interés según lo programado con Secretaría de Salud Departamental.	Humanización de los servicios de salud.	Atención al usuario	Humanos	Septiembre de 2019	Derechos y deberes publicados en la página Web y diversos medios de comunicación.  No. De actividades cumplidas de acuerdo al cronograma/No. De actividades programadas	No se ha realizado
Llevar un Registro de atención al usuario	Se desconoce la gestión de la oficina hacia el usuario	Registro de atención al usuario con enfoque psicosocial diario diligenciado y firmado.	Solucionar de forma proactiva las solicitudes de los usuarios	Atención al usuario	humano	Enero a diciembre de 2019	Número de solicitudes resueltas	Durante este cuatrimestre se tiene el registro de 345 usuarios con solicitudes resueltas.



**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 a abril 30 de 2019</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-2019	Todos los procesos de contratación se encuentran publicados en ambas plataformas
<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-2019	A abril se recepcionaron 19 PQRS y a la fecha se le dio trámite oportuno a 8 de acuerdo al manual de atención al usuario.
<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-2019	Se está realizando oportunamente
<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 - 2019	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-2019	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 2019	SIAU-Sistemas	Marzo-19	No se ha realizado
	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 2019	No se ha realizado



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

**COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>fecha</b>	<b>Seguimiento a abril 30 de 2019</b>
Adoptar y socializar a los funcionarios el código de integridad de la ESE	Acto administrativo y registro de socialización.	Talento Humano	Marzo 2019	Ya se realizó la socialización
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-19	Se ha mejorado la inducción al personal que ingresa por prestación de servicios o por una temporal, pero aún quedan funcionarios sin inducción.
Ajustar plan de inducción y reinducción según requerimiento en MIPG	Pan de inducción ajustado y aplicado	Talento Humano	Abril de 2019.	Ya se realizó y se publicaron en la página web de la entidad.
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 2019.	Se está realizando por parte de control interno

(Original firmado)  
MIRIAM RUIZ RUIZ  
Asesora de Control Interno