

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Entidad:		ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro							
Vigencia:		2018							
Fecha de publicación:		Mayo 10 de 2018							
Responsable:		Asesor Control Interno Maribel Arguello Cala							
Seguimiento 1 OCI									
Fecha de seguimiento: Período de enero a abril de 2018									
Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Actualización de la Política con todos los líderes de proceso y equipos de áreas	Política construida	30 Enero de 2018	La entidad formulo y aprobó el Plan Anual de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que contiene el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 024 del 29 de enero de 2018.	100%		Lider de Proceso Planeación - Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero	
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción Mapa de Riesgos Anticorrupción y Atención al Ciudadano por procesos	Consolidación Mapa de Riesgos Institucional y de Atención al Ciudadano por procesos	30 Enero de 2018	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 024 del 29 de enero de 2018	100%		Lider de Proceso Planeación Lideres Todos los Procesos Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero	
	Consulta y Divulgación	Aprobación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consolidado	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Aprobado por los Lideres de Proceso	30 Enero de 2018	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 024 del 29 de enero de 2018	100%		Lider Proceso Planeación Lider de Proceso Gestión Administrativa y Financiero	
		Publicación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Publicado en la Página Web	30 Enero de 2018	La entidad formulo y aprobó el Mapa de Riesgos Anticorrupción y lo Adopto Mediante Resolución Número 024 del 29 de enero de 2018 y se encuentra publicado en la Página Web Institucional	100%		Lider de Proceso DATIC Lider de Proceso Planeación	
		Socialización y divulgación del Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar dos Talleres de Socialización del Mapa de Riesgos a los servidores públicos de la entidad	30 Marzo de 2018 30 Agosto de 2018	La entidad formulo y socializó el Plan y Mapa de Riesgos Anticorrupción con todos los lideres de los procesos el 24 de enero. Una vez fue aprobado mediante Resolución No. 024 del 29 de enero de 2018, fue enviado por la Intranet Institucional a través de Gestión Documental a todos los procesos y áreas de la institución para su conocimiento y socialización.	100%		Lider de Talento Humano - Planeación	
	Monitoreo, Revisión y Seguimiento	Realizar Seguimiento y Evaluación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Una revisión al del Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	30 Agosto de 2018	Actividad Pendiente por Ejecutar	0%		Lideres de Procesos	
Política de Racionalización de Trámites	Política de Racionalización de Trámites	Seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Tres seguimientos Anuales al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	10 mayo 2018 10 septiembre 2018 10 enero 2019	Se realizó el Seguimiento correspondiente al Período de Enero - Abril de 2018, los líderes de área hacen entrega de las evidencias al cumplimiento de las actividades formuladas	33%		Lideres de Procesos - Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	
		Registro de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de trámites SUIT	Continuar con el registro de los trámites de la entidad y la documentación de los mismos en la plataforma del SUIT	30 mayo 2018	El Lider de Proceso de Calidad y La oficina DATIC realizaron el registro de los 3 últimos tramites: Certificado de Paz y Salvo, Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos, entrega de resultados de Radiología e imágenes, los cuales se encuentra en estado de revisión y aprobación en la plataforma de la DAFP.	100%		Lider de Proceso Planeación	

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Racionalización de Trámites	Gobierno en Línea	Revisión, actualización y Operatividad del Comité de Gobierno Línea	Realizar las sesiones del Comité de Gobierno en línea periódicamente	Según lo establecido en el Acto Administrativo de Creación de Comité	El Líder de Proceso de DATIC realizó sesión del Comité los días 15 de febrero y 29 de marzo. Se definieron y aprobaron la política de perfiles de acceso y presentación y aprobación del PETIC	33%		Líder de Proceso DATIC
		Realizar Diagnóstico del estado Actual de la página Web institucional frente a los requerimientos de la estrategia de Gobierno en Línea	Diagnóstico Realizado con recomendaciones y acciones a realizar	30 junio de 2018	Se realizó el diagnóstico y ajuste de la página para el cumplimiento de los Estándares de accesibilidad web definidos en la estrategia gobierno en línea; quedando a la espera del estudio de caracterización de los usuarios de la institución para la finalización del proceso	100%		Líder de Proceso DATIC
		Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano que incluya la estrategia anti trámites publicado	Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en la Página Web de la entidad	30 enero 2018	El Plan Anticorrupción se encuentra publicado en la Página Web de la entidad e incluye el Componente de Racionalización de Trámites	100%		Líder de Proceso Planeación y DATIC
Rendición de Cuentas	Divulgación y Socialización	Rendición de Cuentas con presentación de informe consolidado en lenguaje comprensible para la ciudadanía (Pública página web)	Informes por procesos consolidados publicados en la página web institucional	09 febrero de 2018	La entidad desde el 9 de febrero de 2018 y hasta la realización de la Audiencia Pública de Cuentas el día 23 de febrero, publicó en la página web institucional el informe preliminar a la audiencia. El 5 de marzo publicó en la página web el informe final realizado en la Rendición de Cuentas. http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/asst/documentos/rendicion/PRESENTACION_FINALSI.pdf	100%		Líder proceso Planeación Líderes Todos los Procesos Comunicaciones
		Invitaciones Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Diseñar y enviar por los diferentes canales de comunicación institucional, las invitaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	15 febrero de 2018	A partir del 15 de febrero de 2018 la entidad envió invitaciones escritas a las diferentes autoridades locales, municipales y departamentales, representantes y líderes de la comunidad, EPS, agremiaciones, representantes de usuarios y comunidad en general. Las evidencias reposan en el expediente de Rendición de Cuentas que se encuentra en el archivo de la oficina de Calidad.	100%		Líder Proceso Comunicaciones
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios de participación ciudadana en el marco del Proceso de Rendición de Cuentas	Implementar acciones virtuales de participación ciudadana	05 febrero 2018 - 30 noviembre 2018	La entidad habilitó en la página web institucional hasta el 20 de febrero la encuesta de Rendición de cuentas, donde la ciudadanía general elegía los temas sobre los cuales consideraba ser expuesto en la Rendición de Cuentas vigencia 2017.	50%		Líder Proceso Comunicaciones
	Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	Estructurar informe y acta de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, publicarla en la página web institucional y enviarla a la Supe salud	Informe realizado y Publicado en la página web y Supe salud	30 marzo 2018	El Acta de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas vigencia 2017 fue publicada EL 2 de abril en la página web institucional en el link http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/asst/documentos/rendicion/Acta_RendiciondeCuentas2017.pdf . El informe de Evaluación de la Audiencia Pública fue publicado el 5 de marzo en la página web institucional http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/asst/documentos/rendicion/Informe_Evaluación_RendicióndeCuentas2017.pdf . Se envió informe con el Acta de la Audiencia a la SUPERSALUD el día 26 de marzo	100%		Líder Proceso Planeación y Comunicaciones

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Divulgar a la comunidad los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Establecer una estrategia para la divulgación de los Mecanismos de Atención al ciudadano	30 junio 2018	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional, implemento el Chat Virtual en la Página Web, se tiene implementada la línea telefónica gratuita, correo electrónico. Los Líderes de Proceso del área de comunicaciones y SIAU elaboraron la Guía de Atención al Ciudadano que fue aprobada y adoptada mediante Resolución 287 de 2017 la cual será socializada e implementada en la entidad.	50%		Líder de Proceso SIAU y Comunicaciones
		Implementar instrumentos y herramientas de comunicaciones para los ciudadanos a través de la página web institucional	Página Web Actualizado con canales de comunicación para los ciudadanos	30 junio de 2018	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional, implemento el Chat Virtual en la Página Web, se tiene implementada la línea telefónica gratuita, correo electrónico. Se realizó el diagnóstico y ajuste de la página para el cumplimiento de los Estándares de accesibilidad web delíndios en la estrategia gobierno en línea	100%		Líderes de Proceso DATIC- Coordinador HSEQ
		Identificar e implementar los canales de atención al ciudadano y asignar responsables de los mismos de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	Buzones de Sugerencias Chat Virtual Línea Telefónica Gratuita Correo Electrónico institucional Página Web Actualizada	Permanente	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional y esta está siendo actualizada por el proceso de DATIC, implemento el Chat Virtual en la Página Web que está a cargo del líder de proceso de SIAU y Comunicaciones, se tiene implementada la línea telefónica gratuita y correo electrónico a cargo del coordinador del SIAU.	33%		Líder Proceso de SIAU Comunicaciones
		Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Entrada y salida de documentos a través de la ventanilla única para su respectivo control y seguimiento	Permanente	La entidad tiene implementada la Ventanilla Única, el flujo de comunicaciones se da a través de estas, el usuario o cliente interno radica la información o solicitudes en la oficina de Ventanilla única y esta es clasificada y direccionada a cada área. El área de DATIC trabaja en e mejoramiento del Software de Ventanilla Única para el reporte de informes de seguimiento a las comunicaciones que ingresan a la institución y el control de respuestas a las comunicaciones que ingresan a la entidad.	33%		Líderes Procesos y áreas
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Evaluar el Nivel de desempeño de los canales de atención al ciudadano	Realizar un seguimiento a los canales de atención al ciudadano	30 agosto 2018	La entidad tiene habilitada la Página Web Institucional y esta está siendo actualizada permanentemente por el proceso de DATIC, se tiene implementado canales de atención al ciudadano como son el Chat Virtual, la línea telefónica gratuita, correos electrónicos y se habilito el módulo de consulta de resultados de imagenología. Estos canales están a cargo de los líderes de proceso del SIAU y Comunicaciones	33%		Líder Procesos SIAU y Comunicaciones
		Desarrollar actividades orientadas a la promoción y evaluación de los servicios de cara al ciudadano	Estrategia diseñada e implementada	30 septiembre 2018	Actividad Pendiente por Ejecutar	0%		Líder Proceso de SIAU con apoyo de Coordinador HSEQ- y proceso de Gestión de Calidad
		Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos en relación al servicio prestado al ciudadano	Plan de Bienestar y Estímulos elaborado e implementado	30 abril 2018	La entidad mediante Resolución No. 003 de Enero 02 de 2017 expidió el Plan de Bienestar y Estímulos para la vigencia 2018	100%		Líder de Proceso Talento Humano-Coordinadores de enlace

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Establecer Reglamento Interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Socializar y publicar en la Página Web Institucional el Reglamento de PORF	28 febrero 2018	La entidad tiene establecidos los procedimientos para el trámite de Quejas y Reclamos, Atención de trámites administrativos y percepción de servicios, apertura de buzones de sugerencias, procedimiento para el trámite de quejas y reclamos del cliente interno. Realizo actualización al procedimiento de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Formulo y adopto mediante Resolución no. 291 de octubre de 2017 el Reglamento Interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia, el cual esta pendiente de publicación en la página web institucional y posterior socialización.	50%		Lider Proceso SIAU y Comunicaciones
		Elaborar periódicamente informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Seguimiento presentados a la Alta Dirección	Mensual (Comité de Ética)	El Líder de Proceso rinde informe en las sesiones de Comité de Ética Hospitalaria	33%		Lider Proceso SIAU
		Realizar la medición de la satisfacción del usuario y generar informes a la Alta Dirección	Realizar Encuesta de Satisfacción del Usuario, presentar informes trimestrales a la Alta Dirección y reportarlos semestralmente a la Plataforma PISIS del Min. De Salud	10 Abril 2018 10 Julio 2018 10 Octubre 2018 15 Enero 2019	El Proceso de Gestión de Calidad junto con el Subproceso de Estadística reporto a la Plataforma PISIS los indicadores que establece la Resolución 256 de 2016, en los que se encuentran la medición de la Encuesta de Satisfacción del Usuario. El informe fue presentado a la Gerencia	25%		Lider de Procesos SIAU (Generación de Informes y presentación a la Alta Dirección)-Gestión de la Calidad y Estadística (Reporte a la Plataforma PISIS del Min. De Salud)
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y ajustar la Estructura de la entidad de acuerdo a normatividad vigente	Estructura de la entidad revisada aprobada y publicada	30 junio 2018	Actividad Pendiente por Ejecutar	0%	La oficina de Talento humano coordina con la Gerencia y demás áreas la proyección del estudio de viabilidad de ajustes a la estructura de la entidad según la normalidad vigente.	Lider Proceso Talento Humano
		Publicación de la información sobre contratación pública	Información Publicada en el Portal de Contratación estatal y medios dispuesto para este fin	Mensual	La entidad ha venido publicando en el portal de contratación de Colombia compra eficiente y la plataforma SIA OBSERVA de la Contraloría la información correspondiente a los procesos contractuales realizados durante los meses de enero a abril de 2018	33%		Lider Proceso de Gestión Contractual - Jurídica
		Gestionar las relaciones públicas y la difusión de eventos institucionales con públicos de interés.	Estrategia implementada	30 octubre 2018	Actividad Pendiente por Ejecutar	0%		Lider Proceso Comunicaciones

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.		Identificar estrategias y mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna y satisfactoria al ciudadano	Mecanismos identificados	30 noviembre 2018	La entidad tiene implementada la ventanilla única la cual receptiona todas las solicitudes de la comunidad, y esta direccionada a las dependencias responsable de la respuesta de la misma. El Líder del Proceso de Gestión SAU y el Coordinador de Sistemas de Gestión receptiona las Peticiones, quejas y reclamos depositados en los buzones de la institución, clasifican y direccionan a las áreas que deban emitir respuesta de las mismas, y realizan seguimiento a las acciones de forma. El informe es presentado en las sesiones de Comité de Ética. En las sesiones realizadas del Comité de Ética se ha enfocado sobre la aplicación del Procedimiento de respuesta a las PQRF de los usuarios; en el cual se establecen los términos en que debe darse la respuesta a los usuarios.	50%		Líder Proceso Subdirección Administrativa, Planeación, Jurídica
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y mantener el componente de seguridad y privacidad de la información de la entidad.	Mecanismos implementados	30 noviembre 2018	El Líder de Proceso de Jurídica, Salud Pública y Calidad documentó la Guía para el manejo responsable de la información clasificada y Reservada confidencial (G-11-001). La Guía fue aprobada en comité de Calidad del mes de agosto de 2017.	50%		Líder Proceso DATIC
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar evaluación y Seguimiento a las Solicitudes realizadas por los ciudadanos y los tiempos de respuesta.	Informes PQRSF	Semestral	Se realiza seguimiento semestral a las solicitudes realizadas por los ciudadanos y que hayan sido respondidas. El Asesor de Control Interno presente en el mes de abril el informe a la Gerencia correspondiente al seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2017.	33%		Coordinador Sistemas Integrados de Gestión – Control Interno
	Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Elaborar y adoptar el Código de Integridad del servidor Público de acuerdo a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública Socialización permanente del Código de Integridad del Servidor Público	Código de integridad elaborado Divulgación y entrega del Código de Integridad a los servidores públicos de la entidad	30 septiembre 2018 17 diciembre 2018	La entidad Adoptara el Código de Integridad del Servidor Público propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública. El Código fue enviado a todos los servidores públicos de la institución por la intranet y correos institucionales para su socialización y divulgación.	33%		Líder Proceso Talento Humano Comité de Coordinación de control Interno
						33%		Líder Proceso de Talento Humano

Componente	Proceso	Actividades programadas	Meta Producto	Fecha Finalización	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable
Iniciativas Adicionales	Desarrollo del Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación actividades inherentes al Plan Anticorrupción	Socialización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a todos los Servidores Públicos de la ESE	30 junio 2018	La entidad realizó formulación y socialización del Plan y Mapa de Riesgos Anticorrupción con todos los líderes de los procesos el 24 de enero. Una vez fue aprobado mediante Resolución No. 024 del 29 de enero de 2018 fue enviado por la Intranet Institucional a través de Gestión Documental a todos los procesos y áreas de la institución para su conocimiento y socialización. Se ha realizado retroalimentación al interior de los procesos sobre el Plan Anticorrupción, y los líderes de procesos trabajan permanentemente en el cumplimiento de las acciones y metas trazadas en cada componente con sus equipos de trabajo. La entidad formulo y expidió el Plan de Capacitación para la vigencia 2018 mediante Resolución no. 004 del 02 de enero de 2018.	100%		Lider Proceso Talento Humano
	Planes, Programas y Proyectos	Socializar y verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos	Seguimiento y evaluación a los Planes, Programas y proyectos de la ESE (Plan de Desarrollo)	30 agosto 2018 10 enero 2019	Los líderes de procesos realizaron la formulación de los Planes de Acción para la vigencia 2018 con el apoyo de la oficina de Calidad. En el mes de agosto se realizara la evaluación y seguimiento al cumplimiento de las metas trazadas, durante el primer semestre.	33%		Líderes de Procesos


ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR
Gerente


MARIBEL ARGÜELLO CALA
Asesor Control Interno
Contratista