



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZON HUILA  
NIT: 891.180.026-5

### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<b>Entidad:</b> Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl*
<b>Vigencia:</b> 2017
<b>Fecha Publicación:</b> 14/09/2017
<b>Componente:</b> Seguimiento al Plan Anticorrupción 2017

SEGUIMIENTO 2 OCI				
Fecha de Seguimiento: 31/08/2017				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del plan anticorrupción	Se actualizo el plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE, de que trata el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, y se adoptó mediante resolución No. 082 de enero 26 de 2017.	100	De acuerdo a lo establecido en el artículo 7º del Decreto 2641 de 2012, El Plan Anti corrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017 fue adoptado mediante resolución N.º 082 de enero 26 de 2017, y publicado en la página web de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl.
	Actualización del mapa de riesgos institucional	El mapa de riesgos institucional fue actualizado mediante resolución No. 0223 de febrero 21 de 2017, por la cual se	100	Mapa de riesgos Institucional actualizado, socializado y publicado en la web para la vigencia 2017.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN HUILA  
NIT: 891.180.026-5

		adopta las modificaciones al Manual de Gestión de Riesgos.		
	Realizar seguimiento al plan de acción anticorrupción	Mediante el presente informe se realiza el 2º seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano con fecha 31 de agosto de 2017	100	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano con su correspondiente seguimiento y publicado en la web de la entidad en los términos del decreto 2641 de 2012.
	Realizar los reportes correspondientes al manual SARLAFT	A la fecha del informe (31/08/2017), se han enviado cuatro (4) reportes relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos, Lavado de Activos y financiación del terrorismo - SARLAFT, correspondiente a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2017.	100	Mediante los certificados de reportes generados se evidencia el cumplimiento mensual al envío de la información; por este medio la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF de Colombia certifica que "Reporte Procedimientos (CE009)"; "Reporte Proveedores (CE009)"; y "Reporte Operaciones Sospechosas", fue Exitoso.
Racionalización de trámites	Realizar la inscripción de trámites ante el SUIT	Se ha enviado solicitud de asignación de USUARIO y CONTRASEÑA acompañado del formato, debidamente diligenciado, para administrar el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT	50	Mediante E-Mail enviado a <a href="mailto:eva_soportesuit@funcionpublica.gov.co">eva_soportesuit@funcionpublica.gov.co</a> se solicita la creación de Usuario y asignación de Contraseña. Así mismo se anexa el formato donde se reportan los datos de la empresa y del



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZON HUILA  
NIT: 891.180.026-5**

				responsable para administrar el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- Radicado DAFP Petición INC 2017-027558 de agosto 31 de 2017.
	Actualización de los tramites de los usuarios ante la ESE	Se elaboró el documento "DIAGNOSTICO DE TRAMITES Y SERVICIOS QUE LOS USUARIOS REALIZAN ANTE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE GARZÓN" en el cual se detalla la gestión de formularios e inventario de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en SUIT.	50	A la fecha del presente informe, se han consolidado formatos para los siguientes trámites o procedimientos: 1.Solicitud historia clínica 2.Certificado de defunción 3.Certificado de nacido vivo 4.Exámenes de laboratorio clínico 5.Rayos x 6.Tomografías 7.Ecografías 8.Asignación de citas 9.Dispensación de medicamentos 10.Atención inicial de urgencias 11.Asignación fecha cirugía 12.Atención al usuario
	Realizar la viabilidad técnico financiera para la racionalización de tramites	Para realizar la viabilidad técnico financiera para la racionalización de los tramites de la ESE se cuenta con usuario y contraseña	50	Conforme lo reportado por la oficina de Planeación esta información se encuentra en proceso de digitalización y documentación. Se espera para



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN HUILA  
NIT: 891.180.026-5

				el próximo reporte el documento terminado al 100%.
Rendición de cuentas a la ciudadanía	Realizar una audiencia pública a grupo de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia Anterior.	La ESE ha dado cumplimiento a la Ley 489 de 1998 al realizar la Cuarta Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía correspondiente a la vigencia 2016 en donde se presentó informe de gestión gerencial, informe clínico o asistencial, e informe presupuestal y financiero; igualmente se presentaron las conclusiones de la audiencia.	100	La Audiencia se desarrolló el día viernes 21 de abril de 2017 en las instalaciones del auditorio de la Cámara de Comercio Oficina Garzón, desde las 8 am con la participación de usuarios y público en general; se evaluó la realización de la audiencia mediante la aplicación de una encuesta, y se presentaron los espacios para la participación y retroalimentación ciudadana.
	Realizar el cargue de Verificaciones ante la Súper Intendencia sobre los resultados de la rendición de Cuentas.	La información sobre los resultados de la audiencia pública fue enviada de manera oportuna a la Superintendencia de Salud.	100	
	Publicar los resultados de la Rendición de cuentas en la Página Web de la ESE	Las conclusiones sobre la audiencia pública de rendición de cuentas fueron publicadas de manera oportuna en la web de la Entidad.	100	
Mecanismos para Mejorar la Atención al	Realizar acta de apertura de buzones de sugerencias, en	Se realizó apertura formal de buzones de sugerencias	100	Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en:



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN HUILA  
NIT: 891.180.026-5**

ciudadano	<p>donde se especifique fecha y hora de la apertura, y el número de manifestaciones encontrada</p>	<p>mediante actas en el cual interviene coordinadora de SIAU, trabajadora social y un representante de la asociación de usuarios. Se realiza apertura del buzón conforme el siguiente detalle: Mayo: cuatro actas Junio: cinco actas Julio: cuatro actas Agosto: cuatro actas</p>		<p>Hospitalización, Rayos X, Sala de Partos, área de Cardiología y Gastroenterología, Central de citas, Consulta Externa, Hospitalización pediátrica, Centro de Terapia y Urgencias. Las fechas de las actas de apertura corresponden a: Mayo: 5, 12, 19 y 26 de 2017 Junio: 1, 9, 16, 23, 30 de 2017 Julio: 7, 14, 21 y 23 de 2017 Agosto: 4, 11, 18 y 25 de 2017</p>
	<p>Programar capacitaciones periódicas con los miembros de la asociación de usuarios y Realizar acta dejando en constancia los temas tratados y de alternativas de solución a las diferentes problemáticas de la institución</p>	<p>Se desarrollaron cuatro capacitaciones entre los meses de mayo y agosto con los miembros de la asociación de usuarios y se elaboraron las respectivas actas dejando en constancia los temas tratados.</p>	100	<p>Las capacitaciones desarrolladas fueron: Durante el mes de mayo del 2017, se capacitó sobre lavado de manos a un total de 9 usuarios. Durante el mes de junio del 2017, se capacitó sobre clasificación del Triage – Referencia y Contrarreferencia a un total de 14 usuarios. Durante el mes de julio del 2017, se capacitó sobre Maternidad Segura a un total de 12 usuarios. Durante el mes de agosto de</p>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN HUILA  
NIT: 891.180.026-5**

				2017, se capacitó en temas de trabajo en equipo y relaciones interpersonales a un total de 12 personas.
	Aplicar la encuesta de satisfacción después de prestado un servicio	Se aplicaron encuestas a los usuarios tendientes a evaluar la satisfacción del servicio (11). Durante el segundo cuatrimestre se realizaron un total de 1777 encuestas y arrojaron un nivel de satisfacción conforme el siguiente detalle: Mayo: 419 encuestas. Nivel de satisfacción del 90.4% Junio: 442 encuestas. Nivel de satisfacción del 95.6% Julio: 441 encuestas. Nivel de satisfacción del 89.02% Agosto: 475 encuestas. Nivel de satisfacción del 89.28%.	100	Se analizan los resultados y se genera el respectivo informe acerca de la satisfacción. Durante los meses de mayo y junio la satisfacción del servicio estuvo por encima del 90%, cumpliendo la meta; en los meses de julio y agosto se presenta plan de mejoramiento en razón a que el porcentaje de satisfacción obtenido fue del 89.02% y del 89.28%, respectivamente, ubicándose por debajo del promedio establecido por la Supersalud, el cual es del 90%.
	Emitir respuesta escrita a los PQR en términos de ley para dar cumplimiento a los requerimientos de los usuarios	La oficina de SIAU recibió un total de cincuenta y ocho (58) quejas, las cuales presentan un tiempo promedio de respuesta de 8 días; esto se debe a que	100	La ESE ha dado cumplimiento a los términos para el trámite de quejas, ajustado a las directrices de la Superintendencia Nacional de Salud, que ha fijado una meta



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZON HUILA  
NIT: 891.180.026-5

		<p>los buzones no son aperturados diariamente, se hacen de manera semanal.</p> <p>El registro del período es el siguiente:</p> <p>Mayo: Se reciben trece (13) quejas</p> <p>Junio: Se reciben catorce (14) quejas</p> <p>Julio: Se reciben quince (15) quejas</p> <p>Agosto: Se reciben dieciséis (16) quejas.</p>		<p>estándar de 15 días hábiles para respuesta a PQRS y 8 días se considera un tiempo oportuno para el trámite de respuesta.</p> <p>En los casos de quejas anónimas, se realiza la respuesta y es publicada en las carteleras de la Institución por espacio de 15 días y se deja evidencia fotográfica.</p>
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	No hay actividades programadas para este componente			No se han reportado actividades por parte de la oficina de planeación de la ESE, que conlleven a continuar la implementación de los componentes de la estrategia de Gobierno En Línea-GEL.
Iniciativas Adicionales	No hay actividades programadas para este componente.			No se han reportado actividades por parte de la oficina de planeación de la ESE para desarrollar iniciativas adicionales.
Evaluación y Seguimiento: PEDRO FERNÁNDEZ ZAMBRANO, Asesor de Control Interno				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZON HUILA  
NIT: 891.180.026-5

---