



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

Entidad: Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl*
Vigencia: 2017
Fecha Publicación: 11/01/2017
Componente: Seguimiento al Plan Anticorrupción 2017

SEGUIMIENTO 3 OCI				
Fecha de Seguimiento: 31/12/2017				
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 3º seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano con fecha 31 de diciembre 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 (31/12/2017), 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 septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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	A la fecha 31/12/2017 se cuenta dentro del SUIT con 7 tramites inscritos.	70	A la fecha se cuenta con los siguientes trámites: <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de defunción. 2. Radiología e imágenes diagnósticas. 3. Asignación de citas para la prestación del servicio en



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

				<p>salud.</p> <p>4. Historia clínica.</p> <p>5. Terapia.</p> <p>6. Examen de laboratorio clínico.</p> <p>7. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.</p>
	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.	100	<p>A la fecha del presente informe, se han consolidado formatos para los siguientes trámites o procedimientos:</p> <p>1.Solicitud historia clínica</p> <p>2.Certificado de defunción</p> <p>3.Certificado de nacido vivo</p> <p>4.Exámenes de laboratorio clínico</p> <p>5.Rayos x</p> <p>6.Tomografías</p> <p>7.Ecografías</p> <p>8.Asignación de citas</p> <p>9.Dispensación de medicamentos</p> <p>10.Atención inicial de urgencias</p> <p>11.Asignación fecha cirugía</p> <p>12.Atención al usuario</p>
	Realizar la viabilidad técnico	Se elaboro el "DOCUMENTO	100	Se cumplió con lo establecido,



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

	financiera para la racionalización de tramites	la TECNICO ECONOMICO PARA LA RACIONALIZACION DE TRAMITES”		este documento.
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	Realizar acta de apertura de	Se realizó apertura formal de	100	Los buzones de sugerencias se



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

Mejorar la Atención al ciudadano	<p>buzones de sugerencias, en donde se especifique fecha y hora de la apertura, y el número de manifestaciones encontrada</p>	<p>buzones de sugerencias 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: Septiembre: cinco actas Octubre: cuatro actas Noviembre: cuatro actas Diciembre: cinco actas</p>		<p>encuentran ubicados en: 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: Septiembre: 1, 8, 15, 22, 29 de 2017 Octubre: 6, 13, 20 y 27 de 2017 Noviembre: 3, 10, 17 y 24 de 2017 Diciembre: 1, 11, 15, 22 y 29 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 septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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 septiembre del 2017, se capacitó en temas de prevención de cáncer de seno y próstata a un total de 14 usuarios. Durante el mes de octubre del 2017, se capacitó sobre Copagos y Cuotas Moderadoras – Código</p>



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

				<p>de Ética y buen Gobierno a un total de 17 usuarios.</p> <p>Durante el mes de noviembre del 2017, se capacitó en temas de Comunicación Asertiva, Trabajo en Equipo y Humanización a un total de 16 usuarios.</p> <p>Durante el mes de diciembre de 2017 se capacito en temas de Seguridad del Paciente a un total de 09 usuarios.</p>
	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción después de prestado un servicio</p>	<p>Se aplicaron encuestas a los usuarios tendientes a evaluar la satisfacción del servicio. Durante el segundo cuatrimestre se realizaron un total de 1793 encuestas y arrojaron un nivel de satisfacción conforme el siguiente detalle: Septiembre: 408 encuestas. Nivel de satisfacción del 90.27% Octubre: 445 encuestas. Nivel de satisfacción del 89.22% Noviembre: 514 encuestas. Nivel de satisfacción del</p>	100	<p>Se analizan los resultados y se genera el respectivo informe acerca de la satisfacción. Durante los meses de septiembre, noviembre y diciembre la satisfacción del servicio estuvo por encima del 90%, cumpliendo la meta; en el mes de octubre se presenta plan de mejoramiento en razón a que el porcentaje de satisfacción obtenido fue del 89.22% respectivamente, ubicándose por debajo del promedio establecido por la Supersalud, el cual es del 90%.</p>



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

		91.43% Diciembre: 426 encuestas. Nivel de satisfacción del 92.14%.		
	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 sesenta (60) quejas, las cuales presentan un tiempo promedio de respuesta de 8 días; esto se debe a que los buzones no son aperturados diariamente, se hacen de manera semanal. El registro del período es el siguiente: Septiembre: Se reciben dieciocho (18) quejas Octubre: Se reciben once (11) quejas Noviembre: Se reciben quince (15) quejas Diciembre: Se reciben dieciséis (16) quejas.	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 estándar de 15 días hábiles para respuesta a PQRS y 8 días se considera un tiempo oportuno para el trámite de respuesta. 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.



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

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: YANETH GUTIERREZ MARTINEZ , Asesor de Control Interno