E.S.E HOSPITAL San Carlos
Aipe – Huila
Nit. 891.180.238-1

E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS DE AIPE

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Aipe, Mayo de 2016

¡Calidad con Calidez!

E.S.E HOSPITAL San Carlos
Aipe – Huila
Nit. 891.180.238-1

E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS DE AIPE

EDWIN GARCIA GONZALEZ
Asesor Control Interno

Aipe, Mayo de 2016

¡Calidad con Calidez!

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.

2. ALCANCE.

3. METODOLOGÍA.

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO.

5. RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES

1. OBJETIVO

Efectuar una verificación a los cuatro componentes que integran el plan de anticorrupción y de atención al ciudadano en la E.S.E. Hospital san Carlos de Aipe (Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones de manejo; Estrategia antitrámite; Rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) con el fin de medir el grado de cumplimiento a la fecha del corte.

2. ALCANCE

En el siguiente seguimiento se evaluaran el desarrollo de las actividades propuestas en el plan de anticorrupción y atención al ciudadano con corte al 30 de abril del 2016.

2. METODOLOGÍA

En el desarrollo del presente seguimiento se utilizaran las siguientes técnicas y herramientas de supervisión y revisión.

- Verificación física: Inspección.
- Verificación verbal: Indagación.
- Verificación escrita: Revisión.
- Verificación ocular: Observación.
- Verificación documental: Comprobación.

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO

Para darle cumplimiento al decreto 2641 del 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

A continuación se le realizara seguimiento a los cuatro (4) componentes que integran el plan de anticorrupción y atención al ciudadano de la E.S.E. Hospital san Carlos de Aipe vigencia 2016, en el cual se enunciaran los principales avances registrados en cada uno de ellos.

- **METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

Actividad	Cumplimiento.
a) Actualización del mapa de riesgos institucional.	Se encuentra en proceso de actualización se dio inicio con la subgerencia administrativa y financiera. Cumplimiento del 10%
b) Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periocidad establecida.	Se tiene programado un seguimiento para el mes de julio y/o agosto del 2016. Cumplimiento del 0%
c) Socialización y sensibilización sobre la política de riesgos institucional.	Se tiene proyectado para el mes de Agosto del 2016, efectuar esta actividad. Cumplimiento del 0%
d) Socializar con la ciudadanía la existencia de mecanismos para la recepción de denuncias de corrupción, mediante el uso estrategias para ser visualizadas en el área de atención al ciudadano.	Esta pendiente el desarrollo de actividad para el segundo semestre del 2016.

✓ ESTRATEGIA ANTITRAMITE.

Actividad	Cumplimiento.
a) Realizar una depuración y actualización de la documentación en el SIG, que busquen la simplificación del desarrollo de los diferentes procedimientos y procesos en la entidad.	Se inició el proceso de actualización de procesos de la parte asistencial y administrativa de la entidad. Cumplimiento del 10%.
b) Levantamiento del inventario de trámites de la entidad.	Se va iniciar en el semestre de la vigencia con este proceso. Cumplimiento del 0%.
c) Diseñar un conjunto de actividades que permitan mejorar la satisfacción del usuario a través de una buena prestación del servicio.	Pendiente de desarrollar.
d) Organizar y mantener al día la página web institucional con la documentación del icono del sistema integrado de gestión.	El contratista del área de sistema actualizado permanentemente el contenido del portal web de la institución con la información suministrada por las diferentes áreas. Cumplimiento del 40%.

✓ RENDICION DE CUENTAS.

Actividad	Cumplimiento.
a) Mantener actualizada la página web con información de la entidad. (planes, programas, indicadores, informes de gestión, etc.)	A la fecha en la plataforma www.esesancarlos.gov.co se ha publicado los informes y documentos de la vigencia 2016, está pendiente la publicación del nuevo plan estratégico una vez sea aprobado por parte de la junta directiva de la entidad. Cumplimiento del 80%

Actividad	Cumplimiento.
b) Realizar una audiencia pública a grupo de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia anterior.	En el mes de marzo del 2016 se realizo en la ciudadela educativa el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2015, con la participación de diferentes sectores de la comunidad. Cumplimiento del 100%.
c) Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.	Se publicó el informe final en la página web de la entidad. Cumplimiento del 100%.
d) Suscribir planes de acción con las diferentes áreas de la entidad y publicar su seguimiento semestral en la página web de la institución.	Las diferentes áreas de la entidad elaboraron su respectivo plan de acción para la vigencia 2016. Cumplimiento del 100%

✓ MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION A EL CIUDADANO.

Actividad	Cumplimiento.
a) Revisar y actualizar el procedimiento de atención al ciudadano con los diferentes jefes de áreas de la entidad como el diseño de un protocolo de atención a la comunidad en general.	Se encuentra en proceso de actualización el manual de procesos y procedimientos del área de SIAU. Cumplimiento del 30%
b) Realizar campañas de divulgación a la ciudadanía de los requerimientos que pueden ser resueltos en la entidad.	Esta actividad pendiente a desarrollar en el mes de junio del 2016. Cumplimiento del 0%
c) socializar la herramienta establecida para la evaluación de la prestación del servicio por parte de los usuarios de la E.S.E.	A la fecha se han aplicado 990 encuestas con resultados son positivos del servicio prestado con una favoralidad del 96%. Cumplimiento del 100%
d) Seguimiento y monitoreo a la P.Q.R.S con el dar cumplimiento a las respuestas dentro del plazo predeterminado en la entidad.	A la fecha se ha tramitado y realizado seguimiento a 5 PQRS de los servicios de farmacia, urgencias, citas y consulta. Porcentaje de cumplimiento del 100%

e) Afianzar la cultura de atención al ciudadano (Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos).	En el mes de Abril se realizó una jornada con los funcionarios de la entidad sobre atención al ciudadano y los demás temas referentes al área de SIAU. Cumplimiento del 100%.
f) Medir la satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio y publicar sus resultados.	Se encuentra en proceso de elaboración la consolidación el resultado de las encuestas de satisfacción de los 3 primeros meses de la vigencia 2016. Cumplimiento del 0%.
g) Socializar a los usuarios el buzón de sugerencias de la entidad.	En lo corrido de la vigencia en los meses de febrero y marzo del 2016 se realizaron jornadas de socialización del buzón de sugerencias con los usuarios de la entidad. Cumplimiento del 100%

5. RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista de la oficina de control interno y soportado en el seguimiento efectuado al plan de anticorrupción y atención al ciudadano en las diferentes áreas de la entidad me permito presentar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Continuar documentando las reuniones que se realizan en cada una de las áreas con sus equipos de trabajo y con los líderes de las diferentes áreas.
- ✓ Realizarle un seguimiento mensual al buzón de sugerencias en la institución y garantizar su accesibilidad a la comunidad en general.
- ✓ Dar prolongación a la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios y consolidar mensualmente estos resultados y analizarlos.

6. CONCLUSIONES

En el primer seguimiento efectuado al plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2016 con corte al mes de abril se puede concluir:

- Que la entidad se encuentra en proceso de ajuste y mejora continua con el fin brindar una mejor atención a todos los usuarios que utilizan los diferentes servicios ofertados por la E.S.E. Hospital San Carlos de Aipe.

- Se realizó la rendición de cuentas dentro de los plazos establecidos por la ley con el fin de presentarle a la comunidad Aipe un informe detallado de la gestión realizada en la vigencia 2015.

- La entidad continúa actualizando la página web http://www.esesancarlos.gov.co y su sistema de PQR para mejorar la atención al ciudadano.

- El noventa y seis (98%) de los ciudadanos atendidos en la institución tiene una percepción excelente y buena de los servicios prestados.

En este sentido, el presente documento describe el primer seguimiento a las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2016, y evidencia el compromiso institucional de la entidad por fortalecer las políticas institucionales de buen gobierno, transparencia y gestión pública eficiente, de acuerdo a lo establecido por la Ley 1474 de 2011.

Dado en Aipe a los treinta (30) días del mes Mayo del 2016.

EDWIN GARCIA GONZALEZ
Asesor de Control Interno.
Elaboro.