



E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS DE AIPE

**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

Aipe, Septiembre de 2016

¡Calidad con Calidez!



E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS DE AIPE

EDWIN GARCIA GONZALEZ
Asesor Control Interno

Aipe, Septiembre 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

¡Calidad con Calidez!

1. OBJETIVO

Realizar una revisión 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 de cada una de las actividades propuestas para esta vigencia..

2. ALCANCE

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

2. METODOLOGÍA

Durante la presente evaluación y seguimiento se implementarán las siguientes técnicas y herramientas de supervisión y revisión.

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

¡Calidad con Calidez!

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO

Con el fin de cumplir con lo establecido en el 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 Cumplimiento del 70%.
b) Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida.	Durante el mes de agosto y septiembre se retomó el seguimiento de los riesgos en el área asistencial de la entidad con los diferentes coordinadores de áreas. Cumplimiento del 70%.
c) Socialización y sensibilización sobre la política de riesgos institucional.	Se realizo dos jornadas con todo el personal durante los meses de julio y agosto del 2016 en coordinación entre las áreas de calidad y talento humano. Cumplimiento del 100%
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.	Está pendiente el desarrollo de actividad para el segundo semestre del 2016 (octubre). Cumplimiento del 0%.

¡Calidad con Calidez!

✓ **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 y elaboración de procesos de la parte asistencial y administrativa de la entidad. Cumplimiento del 40%.
b) Levantamiento del inventario de trámites de la entidad.	Se va iniciar esta actividad en el mes de octubre en coordinación con los diferentes jefes de las áreas de la entidad. Cumplimiento del 0%.
c) Diseñar un conjunto de actividades que permitan mejorar la satisfacción del usuario a través de una buena prestación del servicio.	Se han diseñado la implementación de encuestas mensuales a los diferentes usuarios que requieren nuestros servicios. Cumplimiento del 100%.
d) Organizar y mantener al día la página web institucional con la documentación del icono del sistema integrado de gestión.	Se ha publicado en el canal web de la entidad 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%

¡Calidad con Calidez!

Actividad	Cumplimiento.
b) Realizar una audiencia pública a grupo de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia anterior.	<u>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.</u> <u>Cumplimiento del 100%.</u>
c) Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.	<u>Se publicó el informe final en la página web de la entidad.</u> <u>Cumplimiento del 100%.</u>
d) Suscribir planes de acción con las diferentes áreas de la entidad y publicar su seguimiento semestral en la página web de la institución.	<u>Las diferentes áreas de la entidad elaboraron su respectivo plan de acción para la vigencia 2016.</u> <u>Cumplimiento del 100%</u> Esta pendiente el respectivo ajuste de los planes de acción de acuerdo al nuevo plan de gestión 2016 a 2020.

✓ **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 60%
b) Realizar campañas de divulgación a la ciudadanía de los requerimientos que pueden ser resueltos en la entidad.	A los usuarios internos y externos de la entidad por medio de la oficina de SIAU y la oficina de talento humano realizan campañas de socialización de servicios con la comunidad de Aipe e inducción con el personal que labora en la entidad sobre los requerimientos a resolver en la institución. Cumplimiento del 80%

¡Calidad con Calidez!

<p>c) socializar la herramienta establecida para la evaluación de la prestación del servicio por parte de los usuarios de la E.S.E.</p>	<p>A la fecha se han aplicado 1500 encuestas con resultados son positivos del servicio prestado con una favorabilidad del 96%. Cumplimiento del 100%</p>
<p>d) Seguimiento y monitoreo a la P.Q.R.S con el dar cumplimiento a las respuestas dentro del plazo predeterminado en la entidad.</p>	<p>A la fecha se ha tramitado y realizado seguimiento a 6 PQRS de los servicios de farmacia, urgencias, citas y consulta. Porcentaje de cumplimiento del 100%</p>
<p>e) Afianzar la cultura de atención al ciudadano (Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos).</p>	<p>Se cuenta con un cronograma de capacitaciones institucional definido por la gerencia en el cual muchas de las actividades ya realizadas a la fecha se orientaron hacia la buena atención al usuario. Cumplimiento del 100%.</p>
<p>f) Medir la satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio y publicar sus resultados.</p>	<p>La oficina de SIAU consolido y analizo el resultados de las 1200 encuestas de satisfacción del servicio realizadas en el primer semestre del 2016. Cumplimiento del 100%.</p>
<p>g) Socializar a los usuarios el buzón de sugerencias de la entidad.</p>	<p>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%</p>

¡Calidad con Calidez!

5. RECOMENDACIONES

De acuerdo al seguimiento anteriormente realizado como asesor de control interno y soportado en el trabajo de campo efectuado al plan de anticorrupción y atención al ciudadano en las diferentes áreas de la entidad me permito presentar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Cumplir con los compromisos y actividades que no se ha logrado cumplir con el de alcanzar la meta propuesta para la vigencia 2016, para lo cual tiene que trabajar articuladamente la gerencia con cada una de las áreas con sus equipos de trabajo y con los líderes de las diferentes áreas.
- ✓ Continuar efectuando un seguimiento mensual al buzón de sugerencias en la institución y garantizar su accesibilidad a la comunidad en general con el fin de garantizar una trazabilidad a los diferentes requerimientos que se presentan en la E.S.E.
- ✓ Seguir en el proceso de actualización de manuales de procesos y procedimientos de las diferentes áreas de la entidad con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio basada en la parámetros de la eficiencia y transparencia.

6. CONCLUSIONES

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

- La institución cuenta con un nuevo plan de gestión para el periodo 2016 al 2020, lo cual ha generado ajustes y modificaciones a la plataforma documental estratégica y misional.
- La E.S.E. Hospital San Carlos de Aipe viene realizando una serie de modificaciones y mejoras en los diferentes servicios asistenciales con el fin de lograr la habilitación de todos los servicios asistenciales ofertados a la comunidad en general.

¡Calidad con Calidez!

- Se está realizando el proceso de publicación de los diferentes contratos celebrados en la entidad en la vigencia 2016 en la plataforma SIA OBSERVA de la Contraloría Departamental del Huila de acuerdo a los parámetros de este ente de control.
- La oficina de SIAU está realizando encuestas a los usuarios de la entidad mide y analiza los resultados de la percepción de la prestación del servicio, con el fin de realizar mejoras en la calidad de los mismos.

En este sentido, el presente documento describe el segundo 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 Septiembre del 2016.

EDWIN GARCIA GONZALEZ

Asesor de Control Interno.

Elaboro.

¡Calidad con Calidez!