

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

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.

Vigencia: 2017

Fecha Publicación: Enero 12 de 2018

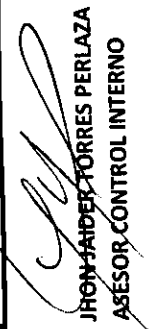
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

12 ENE 2018

R.A.D. HORAS: 10:05 am  
RECIBIDO

**Seguimiento 3 OCI**

Fecha de Seguimiento: A Diciembre 31 de 2017					
Componente	Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observación
<b>Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Elaborar la guía para la administración de los riesgos de corrupción en la entidad	La guía se encuentra elaborada y se realiza la revisión para determinar ajustes.	100%	Se reviso la guía y se encuentra ajustada a la normatividad legal vigente.
	Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción en la entidad	Se reviso el mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, encontrando que se encuentran vigentes y actualizados. Considerando que los riesgos son dinámicos en el transcurso de la vigencia 2018 se deberá llevar a cabo nuevamente revisión de los mismos.	100%	
	Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	Publicar en la página web y en la intranet el mapa de riesgos de corrupción	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra incorporado en el Plan Anticorrupción y publicada en la página Web Institucional, botón Gestión Institucional, link Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017	100%	
		Gestionar los Riesgos identificados para la vigencia 2016	A la fecha no se han presentado incidentes ni se han materializado los riesgos.	100%	Con corte a 31 de Diciembre no se presenta queja o evidencia de la materialización de los riesgos.
	Subcomponente/Proceso 4 Monitoría y Revisión	Monitorear las acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	Se realizo la revisión de las acciones preventivas y la efectividad de los controles.	100%	Los controles establecidos son efectivos, con corte a 31 de Diciembre de 2017 no se presenta queja o evidencia de la materialización de los riesgos.
	Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	Realizar la evaluación del mapa de riesgos	Se realiza seguimiento al mapa de riesgos de corrupción vigente actualmente	100%	Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2017 no se presenta queja o evidencia de la materialización de los riesgos

  
JHON FAIDER TORRES PERLA  
ASESOR CONTROL INTERNO

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

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2017  
 Fecha Publicación: Enero 12 de 2018  
 Componente 2: Racionalización de Trámites

**Seguimiento 3 OCI**


Fecha de Seguimiento: A Diciembre 31 de 2017						
Componente	Acción Específica de Racionalización	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observación	
<b>Racionalización de Trámites</b>	Identificar, elaborar y registrar los trámites que presta el Hospital y que no se encuentran registrados en el SUIT	Registrar los trámites que no están en el SUIT	La entidad ha realizado la revisión de los trámites publicados en el SUIT, para identificar nuevos trámites a publicar o disminuir los requisitos de los ya publicados	100%	A la fecha el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, tiene publicados los trámites de mayor uso por nuestros usuarios (cinco en total).	
	Gestionar la interoperabilidad con otras entidades que prestan servicios de salud en la región	Mantener los servicios de comunicación telefónica y Web	La pagina web de la entidad se encuentra actualizada y cuenta con accesos directos a los paginas de otras entidades con las cuales tenemos interoperabilidad	100%	La pagina web de la institución se encuentra en permanente actualización y se cuenta con servicios de Internet y telefonía a través del operador Claro, para el Hospital y los puestos de salud de Estancia, Cruces Y Guacanda. La interoperabilidad la tenemos con el operador Wisp, internet y telefonía en los puestos de salud de los barrios Americanos y Bellavista.	
	Mantener actualizado el SUIT	Publicar los trámites en el portal SUIT	La entidad revisa y actualiza sus tramites en el portal SUIT. Se evidencia en el portal SUIT los tramites publicados	100%		
	Realizar monitoreo, control y evaluación	Monitorear, controlar y evaluar la información publicada en el SUIT	Se realiza seguimiento y monitoreo a la información registrada en el SUIT	100%	Se ingresa al portal SUIT para realizar verificación	

  
**JHON JAIDER TORRES PERLAZA**  
 ASESOR CONTROL INTERNO

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

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2017  
 Fecha Publicación: Enero 12 de 2018  
 Componente 3: Rendición de Cuentas

<b>Seguimiento 3 OCI</b>						
Componente	Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observación	
<b>Rendición de Cuentas</b>	Subcomponente/proceso 1 Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1. Identificar la información que requiere el ciudadano a quien se le rinde la cuenta	En el mes de marzo de 2017 se llevó a cabo reunión con el fin de identificar la información que requieren los ciudadanos, la cual fue presentada en la Rendición de Cuentas vigencia 2016 (SGCH - 010 - 014-002)	100%		
		2. Presentar la información en la rendición de cuentas en lenguaje comprensible para el ciudadano	Se presentó información en lenguaje comprensible al ciudadano en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día 18 de Mayo de 2017	100%		
	Subcomponente/proceso 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1. Promover el diálogo con los usuarios a través de reuniones y comunicados	La Gerencia promueve el diálogo con los usuarios, a través de reuniones, realizadas mensualmente, Programa Educativo Comunitario 2017	100%		
		2. Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con los usuarios	A través de diferentes reuniones de Comité de Gerencia y Comité técnico se han realizado seguimiento y cumplimiento a los compromisos adquiridos con los usuarios	100%		
Subcomponente/proceso 3 Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3. Mantener actualizada la información en la página web institucional	Actualización continua de la página Web Institucional llevada a cabo por parte del proceso de Comunicaciones	Actualización continua de la página Web Institucional llevada a cabo por parte del proceso de Comunicaciones	100%		
		Socializar con los líderes de proceso el procedimiento de Rendición de Cuentas	Se cuenta con el procedimiento de Rendición de Cuentas documentado en el Sistema de Gestión de Calidad bajo el Código No. GGPE-010-008-009, el cual ha sido revisado y se encuentra en actualización.	100%		
	Coordinar con la Gerencia la Rendición Anual de Cuentas	La Subgerencia de Calidad coordinó con la Gerencia la Rendición de Cuentas vigencia 2016, la cual se llevó a cabo el día 18 de mayo de 2017	100%			
Subcomponente/proceso 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar la evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Se realiza evaluación y retroalimentación a la gestión institucional a través del Informe Ejecutivo anual MECI y los Informes Cuatrimestrales Pormenorizados del Estado del Control Interno	100%			

  
**JHON JANDER TORRES PERLA**  
 ASESOR CONTROL INTERNO

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.

Vigencia: 2017

Fecha Publicación: Enero 12 de 2018

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención Ciudadana

### Seguimiento 3 OCI

Fecha de Seguimiento: A Diciembre 31 de 2017				% de avance	Observación
Componente	Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas		
<b>Mecanismos para Mejorar la Atención Ciudadana</b>	Subcomponente/proceso 1 Estructura Administrativa y Dirección. Estratégico	1. Identificar las necesidades de los usuarios frente a los servicios	Los usuarios presentan sugerencia porque el PBX no ofrece una opción de comunicación con los áreas administrativas y dirige solo a las áreas asistenciales, razón por la cual se revisa el menú del PBX para ampliar la oferta. (se realiza cotización para ampliar el rango de extensiones)	100%	
			Se aplicaron las encuestas de satisfacción a los usuarios, de la siguiente manera: 1,396 encuestas en el mes de Septiembre; 1,757 en el mes de Octubre; 1,815 en el mes de Noviembre y 1,085 en el mes de Diciembre. Con el análisis de los Informes de satisfacción y de buzones realizados por la entidad se identificaron oportunidades de mejora, que están siendo ejecutadas. Socialización de derechos y deberes, identificación de barreras de acceso.	100%	
	Subcomponente/proceso 2 Fortalecimiento de los Canales de atención	2. Fortalecer el uso de los buzones  3. Fortalecer la página Web	Se ha fortalecido el uso de los buzones identificando las quejas que se depositan en ellos y toman acciones para disminuirlos. El Informe de buzones es socializado mensualmente con los líderes de proceso, con la Sec. de Salud y la Asousuarios	100%	
			La página web institucional está en continua actualización, se sube información obligatoria e información de interés para la captación de los usuarios.	100%	
			Se cuenta con links directos desde las redes sociales del Hospital hacia la página institucional para redireccionar a los usuarios con más facilidad.	100%	
	Subcomponente/proceso 3 Talento Humano	Realizar una jornada de capacitación sobre servicios al cliente  Socializar el Manual de Servicio al Cliente	Se dicta en el mes de noviembre con el apoyo de la AFP Porvenir (Se conserva en el archivo de Calidad Listado de asistencia y fotografías)	100%	
			Se realizó la socialización (Se conserva en el archivo de Calidad listado de asistencia y fotografías)	100%	
	Subcomponente/proceso 4 Normativo y Procedimental	Notificar a las áreas responsables sobre las necesidades identificadas para prestar mejor servicio al usuario  Presentar acciones de mejora cuando se da respuesta a las PGRS reiterativos	Se revisan las sugerencias, quejas e Informes de satisfacción y se notifica al subgerente responsable.	100%	
			Se realizan el análisis trimestral de las quejas reiterativas y se notifica al subgerente responsable del mejoramiento del proceso.	100%	
	Subcomponente/proceso 5 Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar el monitoreo, control y evaluación	Se realiza seguimiento a la oportunidad en los Respuestas de PGRS a través del Tablero de Comando del subproceso Gestión para el Usuario, se corrobora la información consultando el archivo físico y se rinde Informe semestral a la gerencia.	100%	

  
**JHON JAIDER TORRES PERLAIZA**  
**ASESOR CONTROL INTERNO**

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2016  
 Fecha Publicación: Enero 12 de 2018  
 Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Seguimiento 3 OCI						
Fecha de Seguimiento: A Diciembre 31 de 2017						
Componente	Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observación	
<b>Transparencia y Acceso de la Información</b>	Subcomponente/proceso 1 Lineamiento de transparencia activa	1. Publicación de la Contratación en el SECOP	La contratación tanto de prestación de servicios como de proveedores, legalizada en el transcurso del periodo informado ha sido publicada en el portal de SECOP	100%		
	Subcomponente/proceso 2 Lineamiento de transparencia pasiva	Respuesta a las PQRS en los terminos de ley	Se realiza una respuesta a cada una de las PQRS dentro de los siguientes 15 dias según terminos de ley, de igual manera se tiene un promedio entre 9 y 12 dias promedio para contestar las PQRS	100%		
	Subcomponente/proceso 3 Elaboración los instrumentos de gestión de la información	10 Instrumentos de gestión de la información elaborados	El Consejo Departamental de Archivo aprobo el ajuste realizado a las tablas de retención documental de la entidad.		100%	Documento de aprobación
	Subcomponente/proceso 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Publicación de la información en la página web en idioma Español e Ingles	La pagina web de la entidad se encuentra en idioma Español e Ingles		100%	
	Subcomponente/proceso 5 Monitoreo del acceso a la información	monitoreo del acceso a la información	Se realizan seguimientos a la página web institucional, a la publicación en el portal de SECOP, a las respuestas a las PQRS		100%	

  
**JHON JAIDER TORRES PERLA**  
 ASESOR CONTROL INTERNO