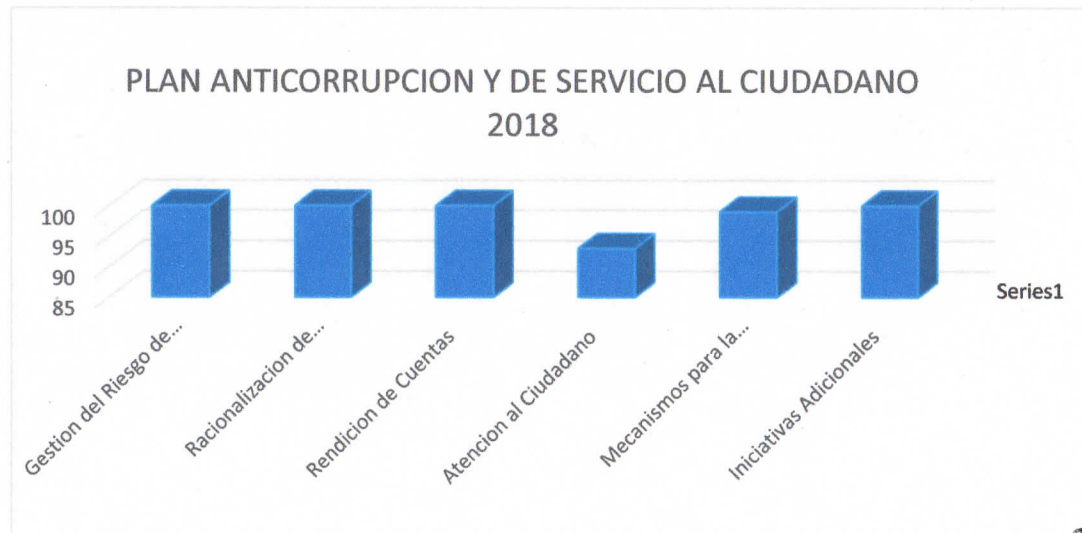


PLAN ANTICORRUPCION Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018	
COMPONENTE	%
Gestion del Riesgo de Corrupción	100
Racionalización de Tramites	100
Rendicion de Cuentas	100
Atencion al Ciudadano	93
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion	99
Iniciativas Adicionales	100



HOSPITAL  
LA BUENA ESPERANZA  
Empresa Social del Estado  
Yumbó - Yullé

09 ENE 2019

R.A.D: Paula M  
HORA: 11:04 am

RECIBIDO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2018  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2018  
 Fecha de Seguimiento: Septiembre-Diciembre de 2018

HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA  
 Empresa Social del Estado  
 Yumbo - Valle  
 09 ENE 2018  
 R.A.D. Pineda y  
 HORA: 11:00 AM  
 R.F. B.T.D.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Componente 1: Gestion del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Actividades Cumplidas	% Avance	Seguimiento	
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar y actualizar la Política de Administración de Riesgos	Acto administrativo de Actualización de la Política de Administración de Riesgos	Resolución No. GGH - 001- 002- 0392 de fecha 27 de abril de 2018.	100%	Se reviso y actualizo la Política de Administración de Riesgos
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Actualizar el mapa de riesgos de corrupcion	Listados de asistencia a las reuniones para la revision del Mapa de Riesgos de Corrupcion.	100%	Se realizo reunion en con cada lider de proceso y sus colaboradores para actualizar el mapa de riesgos en la matriz propuesta por el DAFP, se explica la matriz y se da a conocer la politica de riesgos. Todos los mapas de riesgos se encuentran actualizados.
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1.	Publicar la Política de Administración de Riesgos en el marco del proceso participativo	Divulgar la Política de Administración de Riesgos a través de correos electrónicos institucionales para que pueda ser consultada en cualquier momento por los colaboradores. Publicar en la página Web institucional la Política de Administración de Riesgos de Corrupción.	Se socializo la política de riesgos con todos los colaboradores a través del correo institucional.	100%	La Política de Administración de Riesgos
	3.2.	Publicar el mapa de Riesgos en el marco del proceso participativo	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupcion de la entidad en la Pagina Web Institucional.	Los mapas de riesgos se encuentran publicados en el aplicativo Daruma y socializados a través del correo institucional	100%	Mapas de riesgos actualizados
Subcomponente/Proceso 4 Monitoria y Revisión	4.1.	Monitorear las acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	Trimestralmente, en Comité de Gestion y Desarrollo se revisara el Mapa de Riesgos de Corrupcion en el evento que se materialice alguno de los riesgos.	La revision por la Direccion del 29 de noviembre de 2018, se realizo la revision de los riesgos evidenciando que no se materializaron riesgos de corrupcion en la institucion.	100%	Mapas de riesgos actualizados
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1.	Cumplimiento de la política de Administración de Riesgos de Corrupcion	Realizar el seguimiento a la aplicación de la política de Administración de Riesgos de Corrupcion	Se realiza el seguimiento a la Política de Administración de Riesgos de Corrupcion y se certifica que a la fecha no se ha materializado ninguno de los riesgos de corrupcion.	100%	A la fecha no se ha materializado ningun riesgo de corrupcion.
	5.2.	Revision del Mapa de Riesgos de Corrupcion	Verificar la aplicación de controles para evitar la materializacion de los riesgos de corrupcion identificados	Cronograma de reuniones para la revision del Mapa de Riesgos de Corrupcion		Se reviso el 100% de los mapas de riesgos y se ajustaron los controles a los riesgos que fueron necesarios.
<b>TOTAL PROMEDIO ALCANZADO POR EL COMPONENTE 1.</b>					100%	100%

JHON JAIDER JORRES PERLAZA  
 ASESOR DE CONTROL INTERNO

09 ENE 2019

R.A.D. *Paola M*  
HORA: *11:04*  
SEGUIMIENTO  
**RECIBIDO**

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Entidad:		HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:		2018				
Fecha Publicación:		Enero 31 de 2018				
Fecha de Seguimiento:		Septiembre-Diciembre de 2018				
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Componente 2: Racionalización de tramites						
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Actividades Cumplidas	% Avance	Seguimiento
Identificar los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que presta el Hospital	1.1.	Priorizar los tramites y OPA	Identificar cuales son susceptibles de racionalizar o realizarse en linea.	Certificacion del DAFP del 06 de marzo de 2018.	100%	Los tramites identificados y las OPA se encuentran publicados en la pagina del SUIT
Gestionar la Interoperabilidad con otras entidades que prestan servicios de salud en la región	1.2.	Mantener los servicios de comunicación telefónica y Web	Actualizar mensualmente la pagina Web Institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	La pagina Web institucional se encuentra actualizada a la fecha del seguimiento
Mejorar la accesibilidad a las citas medicas	1.3	Asignar un espacio fisico en primer piso y un espacio en la Pagina Web para la solicitud de citas medicas que evite desplazamientos innecesarios de los usuarios	Espacio fisico en el primer piso del Hospital para Central de Citas y solicitud de citas medicas a traves de la pagina Web Institucional	Subgerencia Administrativa	100%	Se cuenta con una nueva oficina en el primer piso para el area de citas medicas.
Revision y Monitoreo	2.1	Verificar los tramites y OPA priorizados	Monitorear cuales de los tramites y OPA priorizados se estan realizando en linea	Lideres de proceso	100%	La entidad tiene los tramites publicos en el SUIT, pero son de muy baja usabilidad por parte de los usuarios
	2.2.	Revisar la actualizacion mensual de la pagina Web Institucional	Verificar la actualizacion mensual de la pagina	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	La pagina Web institucional se encuentra actualizada a la fecha del seguimiento
	2.3.	Area de Central de Citas tenga un espacio en primer piso y un enlace en la pagina Web	Monitorear que los usuarios esten solicitando citas medicas a traves del enlace en la pagina Web	Lideres de proceso	100%	Informe del area de citas medicas
Seguimiento	3.1	Cumplimiento de las actividades	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de este componente	Control Interno	100%	Se realiza el seguimiento a las actividades en forma oportuna.
<b>TOTAL PROMEDIO ALCANZADO POR EL COMPONENTE 2.</b>					<b>100%</b>	

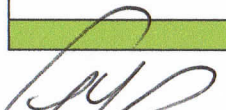
*[Signature]*  
JHON JAIDER TORRES PERLAZA  
ASESOR DE CONTROL INTERNO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2018  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2018  
 Fecha de seguimiento: Septiembre-Diciembre de 2018

09 ENE 2019  
 R.A.D. Pineda M  
 HORA: 11:54 AM  
 RECIBIDO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Actividades Cumplidas	% Avance	Seguimiento
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Identificar la información que requiere el ciudadano a quien se le rinde la cuenta	Presentar la cuenta en lenguaje comprensible para los ciudadanos	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	El evento de Rendicion de Cuentas a los ciudadanos se realizo el 05 de abril de 2018.
	1.2.	Presentar informe Escrito, Verbal, fisico y virtual para los usuarios.	Periodico o revista del Informe de Rendicion de Cuentas periodo 2017 y publicacion en pagina Web Institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	Se presento el informe en forma verbal a traves de un video donde el Gerente, subgerentes, lideres y usuarios del servicio dieron a conocer la gestion de la entidad. Igualmente se construyo un informe escrito para los ciudadanos.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2.	Promover el dialogo con los usuarios a través de reuniones y comunicados	Mantener las reuniones con la Asociacion de Usuarios y Comunidad en General. Invitar a los ciudadanos al acto de Rendicion de Cuentas	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	La entidad mantiene dialogo permanente con la comunidad a traves de reuniones mensuales el primer lunes habil de cada mes y cada vez que se solicita cita a traves de agenda.
	2.2.	Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con los usuarios	Mediante Actas se deberan plasmar los compromisos adquiridos con los usuarios y se realizaran los seguimientos.	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	En cada reunion se levantan actas y se establecen los compromisos.
Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3.1.	Informar a los lideres de proceso la importancia de la de Rendición de Cuentas	En Comité de Gestion y Desarrollo se informara a los lideres de proceso la importancia de la Rendicion de Cuentas	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	En reunion del comité ampliado de los meses de febrero y marzo se dio a conocer a los lideres de proceso la fecha establecida para la Rendicion de Cuentas socializando la importancia de este acto publico.
	3.2.	Coordinar con la Gerencia la Rendición Anual de Cuentas	En Comité de Gerencia se inicia en el mes de Febrero de 2018 la Coordinacion para la Rendicion de Cuentas	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	Durante los meses de enero, febrero y marzo, se llevo a cabo las reuniones para la coordinacion del acto publico de rendicion de cuentas.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	En Comité de Gerencia se realizara la evaluacion y retroalimentacion de la gestion institucional para identificar oportunidades de mejora para la siguiente vigencia.	Subgerencia Gestion de la Calidad	100%	Se realizo la evaluacion del evento de Rendicion de cuentas y la retroalimentacion quedo plasmada en el acta del 09 de abril de 2018.
<b>TOTAL PROMEDIO ALCANZADO POR EL COMPONENTE 3</b>					<b>100%</b>	

  
 JHON JAIDER TORRES PERLAZA  
 ASESOR DE CONTROL INTERNO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

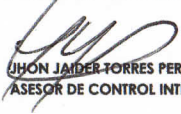
Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2018  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2018  
 Fecha de Seguimiento: Septiembre-Diciembre de 2018

HOSPITAL  
 LA BUENA ESPERANZA  
 Empresa Social del Estado  
 Yumbo - Valle

09 ENE 2019

R.A.D. Pedro M  
 HORA: 15:04  
 RECIBIDO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Actividades Cumplidas	% Avance	Seguimiento
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Realizar la Revisión trimestral de las quejas reiterativas	Generar planes de mejoramiento para disminuir las quejas.	Revisión trimestral de las quejas.	100%	Acta de revisión trimestral de las quejas y solicitud de plan de mejoramiento a cada subgerencia involucrada.
Fortalecimiento de los Canales de atención	2.1.	Trasladar los consultorios que se encuentran en el piso 2 al primer piso	Mejorar la accesibilidad de los usuarios a los consultorios	Estudio de uso de consultorios del segundo piso	80%	Debido a la gran demanda de los servicios no ha sido posible reubicar los consultorios en el primer piso.
	2.2	Mantener el aplicativo Orfeo	Realizar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	La entidad mantiene en uso el aplicativo Orfeo	100%	El aplicativo Orfeo permite realizar la gestión y la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos a través de un número único de ingreso.
	2.3	Indicador de tiempo de respuesta a las PQRS de los ciudadanos	Presentar plan de mejoramiento cuando el tiempo de respuesta a las PQRS no se da en los términos establecidos	El indicador de oportunidad de respuesta a quejas, se encuentra en 12.25 días, dentro de los rangos establecidos	100%	Los documentos son contestados oportunamente en los términos establecidos
Talento Humano	3.1	Sensibilizar una vez al mes a los colaboradores en la prestación de los servicios humanizada	Contar con talento humano sensible a las necesidades de los ciudadanos	Se establecieron las "pildoras de humanización", en cada reunión.	100%	Se conto con el acompañamiento de un grupo de claw en la entidad para socializar el decálogo del buen trato de los colaboradores en todos los servicios que presta la entidad.
	3.2	En las jornadas de inducción y reinducción realizar una charla sobre atención al Cliente	Contar con talento humano conector de la manera en que debe atenderse a los ciudadanos	Listados de asistencia a la Inducción y Reinducción	100%	La charla sobre atención al cliente fue incluida en la parte correspondiente a Plataforma Estratégica. Para el segundo semestre se solicitará incluir un espacio para esta charla.
Normativo y Procedimental	4.1.	Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de PQRS de acuerdo con la normatividad vigente	Documento actualizado de acuerdo con la normatividad vigente y socializado con los líderes de proceso	Se realiza la revisión del procedimiento de PQRS	100%	Se actualizó el procedimiento de las quejas
	4.2.	Informe mensual de PQRS	Identificar oportunidades de mejoramiento	Informe mensual de PQRS	100%	Se han identificado oportunidades de mejoramiento, dadas a conocer a los subgerentes y líderes de proceso.
Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Caracterizar nuestros usuarios	Para identificar sus necesidades para dar cumplimiento a la misión institucional	Matriz de necesidades y expectativas del cliente	50%	Contamos con una matriz en construcción
<b>TOTAL PROMEDIO ALCANZADO POR EL COMPONENTE 4</b>					<b>93%</b>	

  
 JHON JAIDER TORRES PERLAZA  
 ASESOR DE CONTROL INTERNO

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018**

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2018  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2018  
 Fecha de Seguimiento: Septiembre-Diciembre de 2018

HOSPITAL  
 LA BUENA ESPERANZA  
 Empresa Social del Estado  
 Yumbo - Yalle

09 ENE 2019  
 R.A.D: Paola M  
 HORA: 11:04 am  
 RECIBIDO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informacion						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Actividades Cumplidas	% Avance	Seguimiento
Lineamiento de transparencia activa	1.1	Actualizacion y publicacion de toda la informacion obligada en la Ley de Transparencia en la Pagina Web	Mantener a los usuarios informados sobre la actuacion administrativa de la entidad	La pagina Web cuenta con la informacion obligada por la Ley de Transparencia.	100%	La pagina Web se encuentra actualizada
Lineamiento de transparencia pasiva	2.1.	Respuesta a las PQRS en los terminos de ley	Indicador de respuesta oportuna a las PQRS	Las PQRS se responden en el tiempo establecido por la normatividad.	100%	La entidad responde oportunamente las PQRS
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1.	Programa de Gestion Documental	Elaborar el Programa de Gestion Documental de la entidad	El programa de Gestion Documental se encuentra en construccion	95%	Se observan avances importantes en la construccion del PGD
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Servicios de atencion a la salud en el primer piso	Mejorar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud	Se traslado el area de citas medicas	100%	Se traslado el area de citas medicas al primer piso.
Monitoreo del acceso a la información	5.1.	Informe de PQRS recibidas	Conocer tipos de PQRS, volumen y oportunidad en la respuesta para generar acciones de mejoramiento	Informe mensual de PQRS, socializado a los usuarios.	100%	La entidad tiene identificadas las quejas y solicitudes, los cuales se responden oportunamente
<b>TOTAL PROMEDIO ALCANZADO POR EL COMPONENTE 5</b>					<b>99%</b>	

  
**JHON JANDER TORRES PERLAZA**  
 ASESOR DE CONTROL INTERNO

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018**

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2018  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2018  
 Fecha de Seguimiento: Septiembre-Diciembre de 2018

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018						
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Actividades Cumplidas	% Avance	Seguimiento
Codigo de Integridad	1.1	Elaborar y socializar el Codigo de Integridad	Colaboradores conocedores del Codigo de Integridad Institucional	El documento se encuentra en proceso en actualización de acuerdo con los lineamiento del DAFP	100%	El Codigo de Integridad se encuentra elaborado y socializado
<b>TOTAL PROMEDIO ALCANZADO POR EL COMPONENTE 6</b>					<b>100%</b>	

  
**JHON JAIDER TORRES PERLAZA**  
**ASESOR DE CONTROL INTERNO**

HOSPITAL  
 LA BUENA ESPERANZA  
 Empresa Social del Estado  
 Yumbo - Valle  
**09 ENE 2019**  
 R.A.D.A.  
 HORA:   
 RECIBIDO