



Área	Objetivo	Indicador	Valor	Medio	Alto	Descripción de la actividad	Frecuencia	Unidad Funcional	Responsable	Riesgo	Impacto	Fecha de inicio	Fecha de término	Estado
GESTIÓN ESTRATÉGICA, CORPORATIVO, GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD	1. No cumplimiento de procedimientos en el despacho de insumos 2. Faltas de seguridad en la bodega 3. Faltas en el Control de inventarios de mercancías 4. No hay control de calidad de inventarios 5. Faltas de control de seguridad en el manejo de los recursos por parte de los funcionarios encargados 6. Desorganización o desorden por parte de los funcionarios encargados 7. Pérdida de insumos y activos de la institución 8. Salas de insumos y a bodega sin autorización de los áreas de atención	1. Declaración Patrimonial 2. Atención a la prestación de los servicios 3. Promoción de la institución	3	4	Alto	Decidir el tema y el nivel de los inventarios de los insumos de la ESE	Trimestral	Unidad Funcional de atención	Alfonso	Riesgo definido correctamente	Se evidencia mediante un inventario de los insumos	2020	2020	En la Unidad Funcional de atención
			3	4	Alto	Decidir el tema y el nivel de los inventarios de los medicamentos y material médico quirúrgico de la ESE	Trimestral	Unidad Funcional de Farmacia	Alfonso	Riesgo definido correctamente	Se evidencia mediante un inventario de los medicamentos y material médico quirúrgico de la ESE	2020	2020	En la Unidad Funcional de Farmacia
GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO	1. Divulgar información a personal no autorizado 2. Valor el derecho de acceso a la información 3. Funcionarios con bajas médicas 4. Faltas de cultura y competencias informáticas 5. Selección de personal 6. Entrega de información del equipo de cómputo 7. Vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica o de los sistemas de información 8. Denegar el acceso de los áreas de control adquisiciones de bienes 9. No reporte de novedades de personal para creación y envío de cuentas	1. Utilización de la información de la institución 2. Cumplimiento de la Ley 1712/2014 3. Denegación de acceso a la información	4	4	Alto	Realizar y dar seguimiento a los Subcontratos y a la información que se entrega a terceros	Trimestral	Unidad Funcional de talento humano	Subcontratos	Riesgo definido correctamente	La oficina de talento humano realiza seguimiento a la matriz de información reservada y clasificada	2020	2020	En la Unidad Funcional de talento humano
			3	4	Alto	Capacitar a los funcionarios públicos en temas: Anticorrupción, Fiscal, seguros, ética entre otros	Trimestral	Unidad Funcional de talento humano	Unidad Funcional de talento humano	Riesgo definido correctamente	La oficina de talento humano realiza seguimiento a las acciones disciplinarias, sanciones y otras	2020	2020	En la Unidad Funcional de talento humano
GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO	1. Acceso físico o lógico no autorizado o manipulación por personal no autorizado en el equipo de cómputo 2. Cambios operativos en el personal de contratación 3. Manipulación o alteración de datos	1. Supervisión del proceso de contratación, más aplicación del contrato, servicios	5	4	Alto	Realizar auditoría a la información clasificada y reservada	Trimestral	Unidad Funcional de control interno	Control Interno	Riesgo definido correctamente	La oficina de control interno realiza seguimiento a la información reservada y clasificada de la ESE	2020	2020	En la Unidad Funcional de control interno
			5	4	Alto	Realizar auditoría a la información reservada y clasificada de la ESE	Trimestral	Unidad Funcional de control interno	Control Interno	Riesgo definido correctamente	La oficina de control interno realiza seguimiento a la información reservada y clasificada de la ESE	2020	2020	En la Unidad Funcional de control interno
GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO	1. Manipulación de la información y la creación de contratos 2. Faltas en la publicación de la información en las diferentes plataformas 3. Contratos anulados o repetidos sin justificativos 4. Conflictos de intereses	1. Supervisión del proceso de contratación, más aplicación del contrato, servicios	6	4	Medio	Realizar auditoría a la información reservada y clasificada de la ESE	Trimestral	Unidad Funcional de control interno	Control Interno	Riesgo definido correctamente	La oficina de control interno realiza seguimiento a la información reservada y clasificada de la ESE	2020	2020	En la Unidad Funcional de control interno
			6	4	Medio	Realizar auditoría a la información reservada y clasificada de la ESE	Trimestral	Unidad Funcional de control interno	Control Interno	Riesgo definido correctamente	La oficina de control interno realiza seguimiento a la información reservada y clasificada de la ESE	2020	2020	En la Unidad Funcional de control interno

Handwritten signature and date: 2/7

<p><b>GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO</b></p> <p>1. Faltas de Capacitación 2. Desconocimiento de aspectos técnicos e operativos 3. Escasez de comarcas técnicas especializadas 4. Designar superiores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función 5. Sobrecarga Laboral para superiores y concentración de responsabilidades 6. Nombramientos y/o designación de funcionarios superiores que no cumplen con las condiciones e idoneidad requerida para el cargo.</p>	<p>7</p> <p>Superiores insuficientes o no cubren los labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal</p> <p>1. No se están realizando los procesos contractuales de manera oportuna y eventualmente se presentan problemas de responsabilidad personal y disciplinaria.</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>ALTO</p> <p>Designación de superiores públicos idoneos para las obligaciones de supervisión por intermedio de la ESE</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>Medio</p> <p>La ESE de la Unidad Funcional de Contratación realiza investigación a funcionarios y oficinas de designación de supervisión de contrato</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Estado asistencia de funcionarios y oficinas de designación de supervisión de contrato</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Número de Servicios públicos designados como superiores por el Interventor Total de servicios públicos profesionales al servicio de la ESE</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Unidad Funcional de Contratación</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Contratación</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>El riesgo se define como: La oficina de control interno evidencia que la Unidad Funcional de Contratación realiza seguimiento al riesgo asociado al día 22 de enero del año 2020, sobre estudios de conveniencia y oportunidad, superiores de contratos, responsabilidades de los contratos con la asistencia de 27 funcionarios de la ESE. La Unidad Funcional de Contratación realiza un oficio la designación de la supervisión de respectivo contrato asistido con la ESE</p>	<p>13</p> <p>En la Unidad Funcional de Contratación se han realizado las respectivas evidencias.</p>
<p><b>GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO</b></p> <p>1. Baja cultura de control institucional 2. No realización de comités de asesoría (ABI) Supervisión 3. Falta de comprensión con la institución 4. Falta de controles efectivos, realización y seguimiento de los procedimientos <b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b> 5. Falta de profesionalismo y compromiso del personal <b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD</b> 6. No cumplimiento a los procesos y procedimientos.</p>	<p>8</p> <p>Deficiencias en la implementación de los procesos de la ESE</p> <p>1. Ineficiencia e ineficacia en la ejecución de los procesos de la ESE</p> <p>Deficiencias en la implementación de los procesos de la ESE</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>Medio</p> <p>Capacitar al 100% de los servidores en el Código de Reglas y Buen Gobierno</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>Medio</p> <p>La Unidad Funcional de Bienestar Humano tiene preparada para el segundo semestre del año 2020, realizar investigación sobre logros de integralidad y buen gobierno</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Estado asistencia de funcionarios</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Número de servicios prestados en el Código de Reglas y Buen Gobierno Total de servicios públicos de la ESE</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Taento Humano, Subdirecciones y Unidades Funcionales</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>De encuesta pendiente ejecución de actividad</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>De encuesta pendiente ejecución de actividad</p>	<p>14</p> <p>15</p> <p>En la Unidad Funcional de Bienestar Humano se han realizado las respectivas evidencias.</p>
<p><b>GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO</b></p> <p>1. Menor calidad de la información en los procesos de atención de atención y atención de servicios 2. No hay publicación de manera fehaciente en la publicación de la información 3. Omitir condiciones o requisitos indispensables 4. Conflicto de intereses</p>	<p>9</p> <p>Disponibilidad de información y atención de servicios</p> <p>1. Atención de materiales e informes en el cumplimiento de requisitos</p> <p>2. Falta de orientación y asesoría a los interesados en el momento de solicitar el servicio</p> <p>3. Falta de atención oportuna y adecuada a los interesados</p>	<p>2</p> <p>4</p> <p>Alto</p> <p>Realizar de inmediato la atención de los requerimientos por la ESE en los términos de condiciones</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>Medio</p> <p>La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza la atención de los requerimientos de la ESE, teniendo cada una de las subfunciones técnicas</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Orden de compra emitido al momento de ejecución del contrato</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Total de suministros e insumos recibidos por la ESE en el año 2020, según el presupuesto aprobado por el Interventor Total de servicios públicos profesionales al servicio de la ESE</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Atención</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Atención</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>El riesgo se define como: Se puede evidenciar que a la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano se le ha asignado el día 22 de enero del año 2020, sobre estudios de conveniencia y oportunidad, superiores de contratos, responsabilidades de los contratos con la asistencia de 27 funcionarios de la ESE. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza un oficio la designación de la supervisión de respectivo contrato asistido con la ESE</p>	<p>16</p> <p>En la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano se han realizado las respectivas evidencias.</p>
<p><b>GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO</b></p> <p>1. Menor calidad de la información en los procesos de atención de atención y atención de servicios 2. No hay publicación de manera fehaciente en la publicación de la información 3. Omitir condiciones o requisitos indispensables 4. Conflicto de intereses</p>	<p>10</p> <p>Disponibilidad de información y atención de servicios</p> <p>1. Atención de materiales e informes en el cumplimiento de requisitos</p> <p>2. Falta de orientación y asesoría a los interesados en el momento de solicitar el servicio</p> <p>3. Falta de atención oportuna y adecuada a los interesados</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>Alto</p> <p>Realizar de inmediato la atención de los requerimientos por la ESE en los términos de condiciones</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>Medio</p> <p>La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza la atención de los requerimientos de la ESE, teniendo cada una de las subfunciones técnicas</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Orden de compra emitido al momento de ejecución del contrato</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Total de suministros e insumos recibidos por la ESE en el año 2020, según el presupuesto aprobado por el Interventor Total de servicios públicos profesionales al servicio de la ESE</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Atención</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Atención</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>El riesgo se define como: Se puede evidenciar que a la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano se le ha asignado el día 22 de enero del año 2020, sobre estudios de conveniencia y oportunidad, superiores de contratos, responsabilidades de los contratos con la asistencia de 27 funcionarios de la ESE. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza un oficio la designación de la supervisión de respectivo contrato asistido con la ESE</p>	<p>17</p> <p>En la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano se han realizado las respectivas evidencias.</p>
<p><b>GESTIÓN DE APOYO CORPORATIVO</b></p> <p>1. Menor calidad de la información en los procesos de atención de atención y atención de servicios 2. No hay publicación de manera fehaciente en la publicación de la información 3. Omitir condiciones o requisitos indispensables 4. Conflicto de intereses</p>	<p>11</p> <p>Disponibilidad de información y atención de servicios</p> <p>1. Atención de materiales e informes en el cumplimiento de requisitos</p> <p>2. Falta de orientación y asesoría a los interesados en el momento de solicitar el servicio</p> <p>3. Falta de atención oportuna y adecuada a los interesados</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>Alto</p> <p>Realizar de inmediato la atención de los requerimientos por la ESE en los términos de condiciones</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>Medio</p> <p>La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza la atención de los requerimientos de la ESE, teniendo cada una de las subfunciones técnicas</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Orden de compra emitido al momento de ejecución del contrato</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Total de suministros e insumos recibidos por la ESE en el año 2020, según el presupuesto aprobado por el Interventor Total de servicios públicos profesionales al servicio de la ESE</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Subdirección Administrativa</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>Subdirección Administrativa</p>	<p>1</p> <p>Medio</p> <p>El riesgo se define como: La oficina de control interno evidencia que la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza seguimiento al riesgo asociado al día 22 de enero del año 2020, sobre estudios de conveniencia y oportunidad, superiores de contratos, responsabilidades de los contratos con la asistencia de 27 funcionarios de la ESE. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano realiza un oficio la designación de la supervisión de respectivo contrato asistido con la ESE</p>	<p>18</p> <p>En la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano se han realizado las respectivas evidencias.</p>

137

<p><b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD CORPORATIVO</b></p> <p>1. Divulgar información a personal no autorizado. 2. Violar el derecho de Habeas Data de la información. 3. Funcionarios con bajos estándares éticos. 4. Falta de cultura y compromiso informático. 5. Rotación de personal. 6. Extracción de información del equipo de cómputo. 7. Vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica o de los sistemas de información. 8. Desviar la atención de los entes de control sobre adquisiciones de bienes. 9. No reportar novedades de personal para creación y retiro de usuarios.</p>	<p>12</p> <p>Uso y acceso indebido de la información de la institución. Incumplimiento de la normatividad de la entidad con base en el marco de la Ley 1581 de 2012, más conocido como HABEAS DATA.</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>Alto</p>	<p>Rena Acordado de Confidencialidad</p>	<p>2</p> <p>Medio</p>	<p>La Subdirección administrativa y el subdirector certifica su ejecución en proceso de elaboración de un acuerdo de confidencialidad de HABEAS DATA.</p>	<p>Mensual</p>	<p>0</p>	<p>Subdirección administrativa y certifica</p>	<p>Subdirección administrativa y certifica</p>	<p>Se ejecuta mediante ejecución de actividad</p>	<p>19</p>	<p>En la Unidad Funcional de Humanización reposa respectivas evidencias.</p>			
<p><b>GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVO</b></p> <p>1. Divulgar información a personal no autorizado. 2. Violar el derecho de Habeas Data de la información. 3. Funcionarios con bajos estándares éticos. 4. Falta de cultura y compromiso informático. 5. Rotación de personal. 6. Extracción de información del equipo de cómputo. 7. Vulnerabilidad de la infraestructura tecnológica o de los sistemas de información. 8. Desviar la atención de los entes de control sobre adquisiciones de bienes. 9. No reportar novedades de personal para creación y retiro de usuarios.</p>	<p>11</p> <p>Exigir actos violentos contra superiores, subordinados o compañeros de trabajo, o servicios públicos hospitalarios o comunitarios.</p> <p>Demanda, votación de urgencia o calumnias.</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>Alto</p>	<p>Castigar a los colaboradores en temas relacionados con principios y valores éticos, tales como: Humanizado y relaciones interpersonales.</p>	<p>2</p> <p>Medio</p>	<p>La Unidad funcional de humanización realizan capacitaciones a cada uno de los servidores públicos de la ESE.</p>	<p>Se evidencia mediante formato de asistencia.</p>	<p>Continuas</p>	<p>0</p>	<p>Líderes Unidades Funcionales. Gerente SAU, Su. certifica, Oficina de calidad, Humanización</p>	<p>SAU Humanización</p>	<p>Reaseguro de forma correcta</p>	<p>La Unidad funcional de humanización busca fomentar una cultura organizacional humanizada, se está por estrategias de capacitación de manera directa mediante talleres con los diferentes servicios y de manera personalizada.</p>	<p>Se capacitarán a los colaboradores en temas relacionados con principios y valores éticos, tales como: humanizado y relaciones interpersonales.</p>	<p>20</p>	<p>En la Unidad Funcional de Humanización reposa respectivas evidencias.</p>
<p><b>GESTIÓN DE LA COMUNIDAD EN SALUD CORPORATIVO</b></p> <p>1. No cumplimiento o desconocimiento de las normas de seguridad establecidas en la norma. 2. Mal desenvolvimiento de las acciones de control en el manejo de las personas. 3. Desconocimiento de los procesos y procedimientos.</p>	<p>12</p> <p>Omitir, retardar o suministrar no adecuada y oportunamente respuesta a las personas receptoras de solicitudes o solicitudes de autoridades, así como servicios a destinatarios de acuerdo a su competencia en el cumplimiento.</p> <p>Solicitudes, demandas, quejas, sugerencias, peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y peticiones.</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>Alto</p>	<p>Con respuesta dentro de los términos de ley de las quejas, solicitudes, reclamos y peticiones.</p>	<p>2</p> <p>Medio</p>	<p>La Unidad funcional de SAU socializa las PQR con los Líderes de las Unidades Funcionales intervinientes, realizando Plan de Mejoramiento en los casos que amerite. Así mismo, se proyecta la respectiva respuesta al usuario que garantiza la conformidad, dentro de 15 días hábiles.</p>	<p>Las evidencias reposan en la Oficina de SAU</p>	<p>Enero - Abril 2020</p>	<p>0</p>	<p>Planación SAU y sistema de información</p>	<p>SAU</p>	<p>Riesgo definido correctamente</p>	<p>Mediante acta se realiza la apertura de los 11 buzones de sugerencias de los servicios de Urgencias, sala de parto, cirugía, gastroenterología / cardiología, imágenes diagnósticas UCI, adultos, hospitalización, control de días, consulta externa y centro de terapia. Las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se realizan en los términos contemplado en la ley.</p>	<p>Se realiza seguimiento del Riesgo por parte de la oficina de Control Interno durante el primer cuatrimestre de 2020 (Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2020)</p>	<p>21</p>	<p>En la Unidad Funcional de SAU reposa las respectivas evidencias.</p>



E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
NIT: 891.180.028-8  
CONTROL INTERNO  
PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Código: GM-F-CI-45

Versión: 1

Vigencia: 02/05/2019

Entidad: Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl

Vigencia: 2020

Fecha Publicación: 10/05/2020

Componente: Primer Seguimiento al Plan Anticorrupción 2020

Fecha de Seguimiento: 30/04/2020

COMPONENTE	ACTIVIDAD 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. 1530 del 23 diciembre de 2019.	100%	De acuerdo a lo establecido en el artículo 7º del Decreto 2641 de 2012, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019 fue adoptado mediante Resolución N° 1530 del 23 de diciembre de 2019, y publicado en la página web de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl. Ver plan anticorrupción 2020 en el siguiente link <a href="http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/documentos/DesarrolloAdmin/PLAN_ANTICORRUPCION2020.pdf">http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/documentos/DesarrolloAdmin/PLAN_ANTICORRUPCION2020.pdf</a>
	Actualización del mapa de Riesgos Institucional.	La unidad funcional de planeación realizó la actualización del mapa de riesgo anticorrupción de la ESE, para la vigencia 2020	100%	Se puede evidenciar en la pagina web en el siguiente link <a href="http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/documentos/DesarrolloAdmin/MAPA_RIESGOS_CORRUPCION2020.pdf">http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/documentos/DesarrolloAdmin/MAPA_RIESGOS_CORRUPCION2020.pdf</a>
	Socialización y Publicación mapa de riesgos	Se publicó el mapa de riesgo anticorrupción en la pagina web de la ESE	33%	Se puede evidenciar en la pagina web en el siguiente link <a href="http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/documentos/DesarrolloAdmin/MAPA_RIESGOS_CORRUPCION2020.pdf">http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/documentos/DesarrolloAdmin/MAPA_RIESGOS_CORRUPCION2020.pdf</a>
	Realizar seguimiento Plan de acción Anticorrupción	Mediante el presente informe se realiza el 1º seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano con fecha 30 de Abril de 2020	33%	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. Ver seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en el siguiente link <a href="http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/gestionsvpgarzon/mi/gg/controlinterno.html">http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/gestionsvpgarzon/mi/gg/controlinterno.html</a>
	Realizar los reportes correspondientes a la Unidad de información y análisis financiero UIAF	A la fecha del informe (30/04/2020), se han enviado cuatro (4) reportes relacionados con el Sistema de Administración enero, febrero, marzo y abril de 2020	33%	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	Gestionar la Racionalización de tramites inscritos en el SUIT	Se encuentra en proceso de elaboración, para presentar y que sean aprobados por la función publica
	Gestionar el cargue en la página web de otros procedimientos administrativos (OPAS)	Se encuentran pendiente otras procedimientos OPAS, para ser cargados en la pagina web de la ESE
RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	Realizar diagnostico rendición de cuentas vigencia anterior	Se cancelo audiencia publica, mediante la circular 009 de 2020, debido a Circular Externa 018 del 2020 (marzo 10) del Ministro de Salud y Protección Social, Ministro del Trabajo y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública: "ACCIONES DE CONTENCIÓN ANTE EL COVID-19 y LA PREVENCIÓN DE
	Realizar una audiencia pública a grupos de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia Anterior (2019).	Se cancelo audiencia publica, mediante la circular 009 de 2020, debido a Circular Externa 018 del 2020 (marzo 10) del Ministro de Salud y Protección Social, Ministro del Trabajo y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública: "ACCIONES DE CONTENCIÓN ANTE EL COVID-19 y LA PREVENCIÓN DE
	Disponer de una herramienta virtual y física para la participación ciudadana En la rendición de cuentas.	Se cancelo audiencia publica, mediante la circular 009 de 2020, debido a Circular Externa 018 del 2020 (marzo 10) del Ministro de Salud y Protección Social, Ministro del Trabajo y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública:
	Realizar el cargue de Verificaciones ante la Súper Intendencia sobre los resultados de la rendición de Cuentas	Se cancelo audiencia publica, mediante la circular 009 de 2020, debido a Circular Externa 018 del 2020 (marzo 10) del Ministro de Salud y Protección Social, Ministro del Trabajo y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública: "ACCIONES DE CONTENCIÓN ANTE EL COVID-19 y LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES ASOCIADAS AL PRIMER PICO EPIDEMIOLÓGICO DE ENFERMEDADES
	Publicar los resultados de la Rendición de cuentas en la Página Web de la ESE	Se cancelo audiencia publica, mediante la circular 009 de 2020, debido a Circular Externa 018 del 2020 (marzo 10) del Ministro de Salud y Protección Social, Ministro del Trabajo y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública: "ACCIONES DE CONTENCIÓN ANTE EL COVID-19 y LA PREVENCIÓN DE
Realizar acta de apertura de buzones de sugerencias, en donde se especifique fecha y sugerencias mediante actas en el cual interviene hora de la apertura, y el número de manifestaciones Encontrada.	Se realizó apertura formal de buzones de coordinadora de SIAU, trabajadora social y un representante de la asociación de usuarios. Se realiza apertura del buzón conforme el siguiente detalle: Enero: Cinco actas Febrero : Cuatro actas Marzo: Cuatro actas Abril: Cuarto actas	100% Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en: Hospitalización, Rayos X, Sala de Partos, área de Cardiología y Gastroenterología, Consulta Externa, Hospitalización Pediátrica, , UCI Adultos, Cirugía, Urgencias, central de Terapias, y Central de Ctas. Las fechas de las actas de apertura corresponden a: Enero: 3, 10, 17, 24 y 27 de 2020 Febrero: 7, 14, 21 y 28 de 2020 Marzo: 6, 13, 20 y 27 de 2020 Abril: 3, 13, 17 y 24 de 2020

<p>MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Programar capacitaciones periódicas con los miembros de la asociación de usuarios y meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril con los Realizar acta dejando en constancia los temas miembros de la asociación de usuarios y se tratados y de alternativas de solución a las elaboraron las respectivas actas dejando en diferentes problemáticas de la institución. constancia los temas tratados.</p>	<p>100%</p>	<p>Las capacitaciones desarrolladas fueron:  Durante el mes de Enero del 2020, se capacitó sobre Principios y Valores Institucionales, a cargo de la Líder del Programa de Humanización, a un total de 14 usuarios.  Durante el mes de Febrero del 2020, se capacitó sobresobre Triaje, dengue, función de los acompañantes, derechos y deberes de los usuarios, donde intervinieron la coordinación del servicio de urgencias, epidemiología, trabajo social y atención al usuario; de igual manera se brindó información relacionada a la rendición de cuentas de la institución la cual se llevara a cabo el día 20 de marzo de 2020. a un total de 15 usuarios.  Durante el mes de Marzo del 2020, no se llevó a cabo reunión con los integrantes de la asociación de usuarios, debido al plan de contingencia estipulado por la Institución para afrontar la emergencia de salud pública en el país.  Durante mes Abril del 2020 no se llevó a cabo la capacitación programada con los</p>
	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción después de Se aplicaron encuestas a los usuarios tendientes a evaluar la satisfacción del servicio. Durante el primer Cuatrimestre se realizaron un total de 1.726 encuestas y arrojaron un nivel de satisfacción conforme el siguiente detalle:  Enero : 473 encuestas. Nivel de satisfacción del 95.99%  Febrero : 583 encuestas. Nivel de satisfacción del 94.02%  Marzo: 235 encuestas. Nivel de satisfacción del 95.17%  Abril: 435 encuestas. Nivel de satisfacción del 93.26%</p>	<p>100%</p>	<p>Se analizan los resultados y se genera el respectivo informe acerca de la satisfacción. Durante los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril la satisfacción del servicio estuvo por encima del 90%, cumpliendo la meta establecida por la Supersalud, la cual es del 90%.</p>
	<p>Emitir respuesta escrita a los PQR en términos La oficina de SIAU recibió un total de cuarenta y de ley para dar cumplimiento a los cuatro (44) quejas, las cuales presentan un tiempo promedio de respuesta de 8 días; esto se debe a requerimientos de los usuarios que los buzones no son aperturados diariamente, se hacen de manera semanal.  El registro del periodo es el siguiente:  Enero: Se receptionan diecinueve (19) quejas  Febrero: Se receptionan once (11) quejas  Marzo: Se receptionan nueve (09) quejas  Abril: Se receptionan cinco (05) quejas.</p>	<p>100%</p>	<p>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.</p>
<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Gestionar la Publicación de los contenidos propios de cada unidad funcional, acorde a los lineamientos a la ley 1712 de 2014 y la Matriz de Autodiagnóstico para el cumplimiento de la ley 1712 de 2014, diseñada por la Procuraduría General de la Nación.  Hacer seguimiento (diagnostico) al cumplimiento de la ley 1712 de 2014</p>		

Evaluación y Seguimiento:

ORIGINAL FIRMADO  
YANETH GUTIERREZ MARTINEZ