



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 Rafael de Fundación, vigencia 2017, 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 10%
b) Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida.	Se tiene programado un seguimiento para el mes de diciembre 2017. Cumplimiento del 0%
c) Socialización y sensibilización sobre la política de riesgos institucional.	Se tiene proyectado para el mes de noviembre del 2017, 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.	Está pendiente el desarrollo de actividad para el último trimestre de 2017.



**E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
FUNDACIÓN - MAGDALENA**

Nit. 891780008-7

**Su Salud, Nuestro Compromiso
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 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 está en proceso de actualizar permanentemente el contenido del portal web de la institución con la información suministrada por las diferentes áreas. Cumplimiento del 30%.

• 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.hospitalsanrafaelfundacion.gov.co se ha publicado, plan de acción, plan anual de adquisiciones, plan anticorrupción, plan de compras, contratación, de la vigencia 2017. Cumplimiento del 60%
b) Realizar una audiencia pública a grupo de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia anterior.	En el mes de septiembre del 2017 se realizó en el auditorio casa blanca el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2016, 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.	No se publicó el informe final en la página web de la entidad. Cumplimiento del 0%.
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 no elaboraron su respectivo plan de acción para la vigencia 2017. Cumplimiento del 0%



• **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 actualizado el manual de procesos y procedimientos del área de SIAU. Cumplimiento del 100%
b) Realizar campañas de divulgación a la ciudadanía de los requerimientos que pueden ser resueltos en la entidad.	Esta actividad se realiza diariamente y la información es consolidada de manera mensual. Cumplimiento del 100%
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 948 encuestas en el periodo julio-diciembre 2017. 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 partir del mes de agosto y hasta la fecha se ha tramitado y realizado seguimiento a 4 PQRSf recepcionadas en la oficina de SIAU. Porcentaje de cumplimiento del 100%
e) Afianzar la cultura de atención al ciudadano (Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos).	En el mes de Julio vigencia 2017, se realizó una jornada con los funcionarios de la entidad sobre atención al ciudadano y los demás temas referentes al área de SIAU. ; Por parte de la oficina de calidad. Cumplimiento del 100%.
f) Medir la satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio y publicar sus resultados.	Mensualmente se realizan la consolidación del resultado de las encuestas de satisfacción. Cumplimiento del 100%.
g) Socializar a los usuarios el buzón de sugerencias de la entidad.	En la vigencia 2017 mensualmente se realiza la socialización del buzón de sugerencias con los usuarios de la entidad. Cumplimiento del 100%



CONCLUSIONES

En el primer seguimiento efectuado al plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2017 con corte al mes de noviembre 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 Rafael de Fundación.
- Se realizó la rendición de cuentas dentro de los plazos establecidos por la ley con el fin de presentarle a la comunidad un informe detallado de la gestión realizada en la vigencia 2016.
- La entidad continúa actualizando la página web <http://www.hospitalsanrafaelfundacion.gov.co> y su sistema de PQR para mejorar la atención al ciudadano.
- El noventa y seis (96%) 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 2017, 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 Fundación los veintitrés (23) días del mes de noviembre del 2017.

Karime J. Martinez Melendez

**KARIME JULIETH MARTINEZ MELENDEZ
CONTROL INTERNO**