SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD E.S.E.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDADES DE SERVICIO DE SALUD 2016

UNIDAD	COMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												SEGUIMIENTO			
																I CUATRIMESTRE 2016		I CUATRIMESTRE 2016	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA	DESCRIPCION DEL AVANCE	EVIDENCIA
CENTRO ORIENTE	RENDICIÓN DE CUENTAS	Diagnóstico del proceso de rendición de cuentas	Líder Proceso de Planeación	x												Se realizaron las actividades correspondientes para la audiencia de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el día 12 de marzo de 2016	Acta informe Rendición de Cuentas 2016	NA	NA
		Caracterización de los grupos de interés	Líder planeación, líder GPAU		x													NA	NA
		Determinación de capacidad operativa de la Entidad	Líder proceso de Planeación		x													NA	NA
		Análisis del estado de la rendición de cuentas 2016	Líder proceso de Planeación		x													NA	NA
		Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia	Líder proceso de Planeación		x													NA	NA
		Implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas	Líder proceso de Planeación		x													NA	NA
		Realizar audiencia de rendición de cuentas	Líder proceso de Planeación			x												NA	NA
		Realizar seguimiento al cumplimiento de la ley de transparencia	Líder proceso de Planeación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se realizó seguimiento a la Ley de Transparencia a abril de 2016	Acta seguimiento Ley 1712-2014 Seguimiento matriz de autodiagnóstico 2016	Se crea matriz de control de página web para realizar seguimiento a la actualización de información publicada	Control de contenidos de página web
		Tabular la evaluación que de los procesos de Rendición de Cuentas realizan las partes interesadas participantes	Líder proceso de Planeación				x									Se realizaron las actividades correspondientes para la audiencia de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el día 12 de marzo de 2016	Acta informe Rendición de Cuentas 2016	NA	NA
		Elaborar informe del proceso de Rendición de Cuentas					x											NA	NA
		Publicar informe de Rendición de Cuentas					x											NA	NA
		Diseño de planes de mejoramiento en rendición de cuentas					x											NA	NA
	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Incluir en el SUIT y en la página web del hospital los trámites identificados en la vigencia 2016	Líder Proceso de Planeación	x												No se identificaron trámites para publicar y se actualizaron los vigentes	Actualización trámites en el SUIT	NA	NA
		Realizando reuniones con partes interesadas y el comité anti trámites	Líder Proceso de Planeación		x											Se realizaron reuniones de comité anitrámites identificando acciones a desarrollar en el año 2016 para el cumplimiento de racionalización de trámites a través de gobierno en línea	Actas comité Anitrámites 2016	NA	NA
		Elaboración Plan de Acción GEL	Líder proceso de Planeación, Gestión de la información y GPAU			x										Se encuentrá en proceso de elaboración el Plan de trabajo GEL definiendo actividades para cumplimiento del mismo	Matriz Plan de trabajo GEL	NA	NA
		Identificando el cumplimiento de las acciones planteadas	Líder proceso de Planeación											x		NA	NA	Se realiza seguimiento al plan de Trabajo en el componente de TIC para gobierno abierto y se relacionan los avances para cada actividad	Matriz Plan de trabajo GEL
	MAPA RIESGOS ANTICORRUPCION	Revisar la necesidad de actualizar la política según necesidad de la entidad	Líder Proceso de Planeación	x												Se realizaron las actividades correspondientes al mapa de riesgos anticorrupción año 2016	Matriz Mapa de Riesgos Anticorrupción	NA	NA
		Actualizar contexto estratégico	Líder proceso de Planeación			x													
		Identificando nuevos riesgos de corrupción	Líder proceso de Planeación			x													
		Valoración de los riesgos anticorrupción	Líder proceso de Planeación			x													
		Formulación de acciones de control	Líder de proceso			x													
		Reuniones con partes interesadas	Líder proceso de Planeación			x										El Mapa de Riesgos fue publicado en la página web del HCO para consulta y divulgación	Publicación Mapa de Riesgos Anticorrupción 2016	NA	NA
		Identificando el cumplimiento de la realización de las acciones de control definidas	Oficina de Planeación				x				x				x	Se realizó seguimiento al mapa de riesgos con los procesos involucrados	Matriz de identificación y análisis de Riesgos Anticorrupción 2016	Se realizó seguimiento al mapa de riesgos con los procesos involucrados, en las actividades programadas para el periodo evaluado	Matriz de identificación y análisis de Riesgos Anticorrupción 2016
	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Aplicando y analizando los mecanismos por los cuales la ESE obtiene información de insatisfacción de los usuarios (Encuestas de satisfacción, SIDBA, Buzón de Sugerencias) sobre los servicios prestados.	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se realizaron encuestas de satisfacción en todas las sedes asistenciales en el servicio de consulta externa y hospitalización y urgencias	INFORME I TRIMESTRE SATISFACCIÓN	Se realizaron encuestas de satisfacción en todas las sedes asistenciales en el servicio de consulta externa y hospitalización y urgencias	INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE Tableros de Gestión
		Realizando seguimiento a los Planes de Mejora realizados por líderes para el mejoramiento de la Satisfacción del Usuario.	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario				x				x					Se realiza seguimiento en el comité de atención al usuario los cuales se realizan mensualmente. Se realizan capacitaciones de acuerdo a la modificación de normatividad en salud	ACTA DE COMITÉ	Durante este periodo no se realizó el comité de atención al usuario debido a los cambios de administración y organización de servicios	N.A
		Realizando capacitación continua a los orientadores en temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario			x			x			x							
		Realizando la socialización de los derechos y deberes de los usuarios del Hospital Centro Oriente y la actualización del portafolio de servicios	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se realizó la socialización de derechos y deberes a 1830 usuarios en cada una de las sedes y/o espacios en donde hace presencia la oficina de atención al usuario	EVIDENCIAS DEBERES Y DERECHOS	Se realizó orientación a 11690 usuarios en derechos y deberes de la unidad de servicios Centro Oriente. En el mes de Abril 4577, en Mayo 3928 y en Junio 3185. Se ha evidenciado en la reducción de inasistencias a las citas médicas.	DERECHOS Y DEBERES
		Aplicando encuestas de adherencia de derechos y deberes de los usuarios al cliente externo.	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se aplicaron encuestas 547 a clientes externos con un 93% de adherencia	DEBERES Y DERECHOS	Se aplicaron 411 encuestas de adherencia en derechos y deberes a los usuarios, identificando que el 90,02% conoce sobre este tema. Con este resultado podemos evidenciar una disminución en la adherencia con relación al primer trimestre del 2016.	INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE
		Desarrollando las actividades del plan de acción del programa de humanización	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Realizacion piezas de comunicación. Se concerto a traves de los Caps Sensibilización a líderes asistenciales y administrativos.	EVIDENCIAS HUMANIZACIÓN	Durante este trimestre no se realizaron actividades	N.A
		Capacitando a los funcionarios de la primera línea de atención (facturadores y equipo de atención al Usuario) para la atención al ciudadano	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario			x				x			x			Se realizó una capacitación en la actualización del anexo 2 (lineamientos para la realización de instrumentos provisionales) al personal del área de Atención al Usuario y dos capacitaciones a los equipos de territorio de salud pública.	EVIDENCIA CAPACITACIÓN	Se realizó la capacitación a todo el personal de la oficina en el manejo de las Enfermedades Respiratorias Agudas	ACTA DE REUNIÓN
		Desarrollando talleres vivenciales con el cliente interno	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario			x			x			x				Se realizaron dos talleres vivenciales a diferentes funcionarios de las sedes asistenciales, administrativa y salud pública	EVIDENCIAS HUMANIZACIÓN	Durante este trimestre no se realizaron actividades	N.A
		Socializando la figura del Defensor del Ciudadano en los espacios en los que hace presencia la oficina de Atención al Usuario y Participación Social	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se realizó socialización de la figura del defensor del ciudadano para garantizar el derecho de acceso a la salud a Se realizó la socialización a 1431 personas en el mes de enero, 1894 en febrero y 1734 para un total de 5059 en el primer trimestre. Se realizó la socialización de uso del buzón de sugerencias a 1207 personas en el mes de enero, 1904 en febrero y 1565 en para un total de 4676 en el primer trimestre. Los requerimientos fueron respondidos al 100% de los ciudadanos cumpliendo los criterios de oporunidad y calidad.	EVIDENCIAS DEFENSOR DEL CIUDADANO	Se realiza la divulgación de la figura del defensor del ciudadano en salas de espera de las sedes asistenciales de la Unidad. Para el mes de Junio se presentan dificultades debido a la entrada en vigencia del acuerdo 641 de 2016.	INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE
		Trabajando en el reconocimiento del defensor del ciudadano, en cada una de las formas de participación social legalmente constituidas en la E.S.E.	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario			x			x			x				Durante el primer trimestre se realizo con las formas de participación de la ESE la realización de los planes acción sobre las cinco lineas de la acción pública según lineamiento de la dirección de participación social de la SDS. Se programa socialización para el segundo trimestre	EVIDENCIAS PARTICIPACIÓN	Se realiza la divulgación de la figura del defensor del ciudadano en salas de espera de las sedes asistenciales de la Unidad. Para el mes de Junio se presentan dificultades debido a la entrada en vigencia del acuerdo 641 de 2016 . Se iniciara para el tercer trimestre socializacion del recurso humano designando para esta labor.	INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE
		Realizando articulación con diferentes entidades para el acceso a los servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Líder Gerencia Participativa y Atención al Usuario			x			x			x				se realiza articulación con salud pública con el fin de disminuir las barreras de acceso a los servicios para los usuarios que son canalizados desde el área de Gestión local para lo cual se realiza articualción con el equipo.	EVIDENCIA ARTICULACIÓN	Se identifican trimestralmente barreras de acceso planteado planes de mejora para estas, de igual forma se socializa a las Asociacion de usuarios quienes plantean sugerencias la respecto	INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE
LA VICTORIA	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Revisión y actualización de los riegos de corrupión definidos	Jefe Oficina de Planeación - Mariela Ataque Peña (Proceso relacionados jurídica, recursos físicos, atención al usuario y gestión financiera)		x		x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Valoración de los riesgos y definición de acciones para su administración.	Jefe Oficina de Planeación - Mariela Ataque Peña (Proceso relacionados jurídica, recursos físicos, atención al usuario y gestión financiera).				x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Evaluar cuatrimestralmente el cumplimiento de las acciones de mitigación de riesgos y presentar sus resultados	Jefe de la Oficina de Gestión Pública - Juan Carlos Granados Ramos-				x						x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES	Revisar los trámites definidos, analizar su racionalización y actualizarlos de ascenlo a los resultados.	Ing. Milena Tafur - Sistemas de información				x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Ing. Milena Tafur - Sistemas de información				x			x			x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario.								x							Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas	Profesional de proyectos		x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Caracterización de grupos de interes y ciudadanos (guía metodologica para la caracterización de ciudadanos o grupos de interes DNP).	Profesional de proyectos				x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Definir la información por proceso que debe ser conocida por los ciudadanos y grupos de interes, con contenidos, atributos de calidad y medios de divulgación. (contemplar lo establecido en la Ley de transparencia 1712/2014	Profesional de proyectos				x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Definición, caracterización y socialización de tres espacios de diálogo con los ciudadanos y grupos de interes.	Profesional de proyectos				x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Planeación y organización de audiencia de rendición de cuentas con invitación a grupos de interes y publicación de información para la audiencia pública de rendición de cuentas	Daniela Peña - Refernete de Gestión Ambiental								x		x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realización de audiencia pública y publicación de de informe final.	Daniela Peña - Refernete de Gestión Ambiental										x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	

	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Realizar el tramite oportuno de las PQRS y felicitaciones en un tiempo menos o igual a 10 dias	Laura Murcia. Trabajadora Social - Atención al usuario		x		x		x		x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Presentar informe trimestral de comportamiento de peticiones, quejas y reclamos a comité de voz del usuario y gerencia.	Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario.		x		x		x		x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Diseño de curso virtual de Atención al ciudadano dirigido a servidores de la entidad.	Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario y Ing. Lida Escobar - Referente de Sistemas de Información				x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Implementación del curso atención al ciudadano en la Plataforma Virtual	Ing. Lida Escobar - Referente de Sistemas de Información y Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario						x							Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Seguimiento a participantes del curso de atención al ciudadano	Profesional de capacitación - Talento Humano y Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario						x		x					Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Revisar, actualizar y publicar Manual Atención al Usuario	Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario.				x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Establecer los lineamientos para la creación del link de la página web -Victoria para Niños-	Isleni Ospina - Referente de comunicaciones				x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Definir y organizar los contenidos de información sobre deberes y derechos - acceso a los servicos para el link de la pagina web - Victoria para Niños-	Luisa Chaparro- Referente de Atencion al Usuario.				x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
RAFAEL URIBE URIBE	ADMINISTRACION DEL RIESGO	Realizar revisión y actualización el mapa de riesgos por proceso; así como el Institucional y el de corrupción.	Líderes de Proceso Profesional de Planeación	x	x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Publicar en la pagina web los mapas de riesgos Institucional y de corrupción.	Profesional de Planeación Ingeniero de sistemas	x	x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar seguimiento al plan de acción definido para los riesgos priorizados	Profesional de Planeación				x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar actualización de los mapas de riesgos de acuerdo a lo identificado en los seguimientos.	Líderes de Proceso Profesional de Planeación				x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	ANTITRAMITES	Revisar el tramite de cursos de manipulación de alimentos	Gestión Hacia el Usuario Vigilancia Sanitaria		x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Identificar las actividades y/o documentos que se deben tener en cuenta para que los usuarios puedan realizar el tramite.				x	x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Inscribir en el SUIT el tramites para el curso de manipulación de alimentos	Gestión hacia el usuario					x	x							Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Implementar el tramite para el curso de manipulación de alimentos	Vigilancia Sanitaria							x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Elaborar y publicar en la pagina web el informe de gestión de la vigencia; así como, mantener disponible en cada centro de atención en medio físico dicho documento para consulta de los usuarios.	Planeación Gerencia	x	x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Diseñar y publicar presentación que de cuenta de la gestión realizada durante la vigencia 2015	Planeación Gerencia	x	x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar actividades de comunicación con los usuarios que permita informar y conocer sus necesidades de información	Planeación Gestión hacia el Usuario	x	x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaborar y ejecutar el plan de trabajo para la rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2015	Gestión Publica y Autocontrol Planeación Gestión hacia el Usuario	x	x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar de la Audiencia publica de acuerdo a la programación.	Gerencia Líderes de Proceso Asesores		x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Sensibilizar a los usuarios sobre la rendición de cuentas en los espacios de levantamiento de información y necesidades.	Planeación Gerencia Gestión hacia el Usuario	x	x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Disponer de espacios agradables, confortables y seguros, para el buen desarrollo de las actividades de rendición de cuentas.	Planeación Gerencia Gestión hacia el Usuario	x	x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Evaluar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Gestión Publica		x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Publicar en los medios electrónicos del Hospital los resultados de la evaluación de la audiencia publica, para conocimiento de los interesados	Gestión Publica		x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar el reporte ante la supersalud sobre la ejecución del proceso de rendición de cuentas.	Planeación			x	x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	ATENCION AL CIUDADANO	Continuando con la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano.	Referente Atención al Usuario Referente Participación Social Referente de Humanización Subgerente de Servicios Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Evaluando la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano .		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Manteniendo el Modelo de Servicio implementado a través de acciones que permitan el mejoramiento continuo del mismo.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Fortaleciendo el proceso de orientación e información de los usuarios por medio de capacitaciones de forma permanente a la primera linea de atención PIC - POS en temas de Aseguramiento, Portabilidad y Movilidad.	Referente Atención al Usuario Referente de Humanización Subgerente de Servicios Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Identificando, monitorizando y realizando seguimiento de forma permanente a los casos de barrera de acceso notificados en la Institución.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizando acciones con los líderes de procesos y el comité directivo, con el fin de contribuir en el desarrollo de acciones que incidan en los niveles de satisfacción al usuario. Realizando seguimiento trimestral a las barreras de acceso que se identifiquen en el ejercicio del proceso.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Fortalecer el despliegue del programa de humanización desde los ejes gestando espacios de termura y hospital humano que promueva las competencias del servicio al ciudadano con los colaboradores. A través del Despliegue de la política de humanización, estrategias de buen trato, valores institucionales tanto a los usuarios como a los colaboradores y colaboradoras.	Referente de Humanización Jefe de Oficina Atención al Usuario Ingeniera de Procesos de la Oficina de Atención al Usuario Líderes de Centro Subgerencia Administrativa y Financiera Subgerencia de Servicios Gerencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizando la medición trimestral del porcentaje de avance del programa de humanización.					x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizando medición trimestral del índice de reincidencia de los colaboradoras y colaboradores a la zona de encuentro.					x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizando mesas de trabajo con los líderes de proceso con el fin de hacer seguimiento a los indicadores de satisfacción del usuario e implementar herramientas y estrategias de mejoramiento en la calidad del servicio.					x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias de divulgación de derechos y deberes.	Gestión hacia el usuario y humanización del servicio				x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Revisar y actualizar la encuesta de satisfacción del servicio de Apoyo Diagnostico, para medir el conocimiento y entendimiento del procedimiento para la toma de muestra de laboratorio.	Técnico Administrativo Gestión Hacia el Usuario Líder Proceso de Gestión de Apoyo Diagnostico		x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Socializar e implementar la encuesta de satisfacción del servicio de Apoyo Diagnostico.	Gestión Hacia el Usuario			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Dar respuesta al 100% de las peticiones recepcionadas bajo los criterios de calidad, calidez y oportunidad.	Gestión Hacia el Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizando la medición trimestral de los niveles de satisfacción del usuario.	Referente de Humanización Jefe de Oficina Atención al Usuario Ingeniera de Procesos de la Oficina de Atención al Usuario Líderes de Centro				x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Formulando, ejecutando y realizando seguimiento a cronograma de trabajo con las formas de participación social brindando asesoría y acompañamiento que se requiera.	Referente de Participación Social Jefe de Oficina Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizando acciones de fortalecimiento de ciudadanía en exigibilidad del derecho a la salud con el apoyo del personal en practica formativa del convenio Docente Asistencial promoviendo la organización de las veedurías ciudadana		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Garantizando la participación de la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas brindando apoyo en su planeación y desarrollo.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Desplegando el código de ética a funcionarios y usuarios		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	Constituir el comité para la implementación de la Estrategia GEL y Ley de Transparencia (1474)	Subgerencia Administrativa y Financiera.		x	x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar diagnostico sobre lo requerido por la ley 1474 y 1712, con respecto a la publicación y acceso a la información mínima.	Comité para la implementación de la Estrategia GEL y Ley de Transparencia (1474)			x										Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		De acuerdo al diagnostico, priorizar la información pendiente para dar cumplimiento a la ley 1474 con respecto a la publicación y acceso a la información publica.					x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Plantear cronograma de la información priorizada a publicar.					x									Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar seguimiento a la ejecución del cronograma propuesto.						x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realizar seguimiento a las respuestas de solicitud de información, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Jefe de Oficina Atención al Usuario Tecnico Administrativo encargado de PQRS				x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Actualizar continuamente el inventario de activos de información.	Gestion de Comunicaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaborar el esquema de publicación de información y mantenerlo actualizado		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaborar el índice de Información Clasificada y Reservada, y mantenerlo actualizado	Gestion Documental	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaborar informe sobre las solicitudes de acceso a la información, que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información...	Jefe de Oficina Atención al Usuario Tecnico Administrativo encargado de PQRS				x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	CION DE S DE TON Y PARA SU ADO	Revision, analisis y ajustes de los riesgos de corrupcion identificados por el hospital por procesos(Misionales,de apoyo y estrategicos), basados en la metodologia y normatividad vigente	Líderes de Procesos, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Calidad.		x											Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	

SANTA CLARA	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE MANEJO	Realizar monitoreo de riesgos de corrupción	Líderes de Procesos / Oficina Asesora de Planeación.						x						x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Hacer seguimiento y evaluación de los planes de acción de los riesgos de corrupción	Oficina control Interno de Gestion.					x				x						Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Revision de los tramintes identificados por la institucion para establecer cuales son suceptibles de modificaciones en busca de beneficiar al usuario.	1. Profesional Planeación 2. Responsable tramites : Radiologia e imágenes Diagnosticas. Historias Clinicas. Dispensacion de medicamentos y Dispositivos Medicos. Terapia. Atencion Inicial de Urgencias. Asignacion de citas para la Prestacion de Servicios de Salud. Examen de Laboratorio clinico.	x	x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Revisar y ajustar la información de cada uno de los trámites que se encuentran en el SUIT.de acuerdo a los lineamientos de racionalizacion definidos en al DAFP	Oficina de Planeacion / Oficina de Atención al Usuario / Áreas responsables de los trámites		x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Mantener actualizado el reporte de indicadores en el aplicativo SUIT con los trámites de la entidad	Oficina de Planeacion / Oficina de Atención al Usuario / Áreas responsables de los trámites	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Actualizar, socializar, implementar la rendición de cuentas de acuerdo a la normatividad vigente	Oficina Asesora de Planeación		x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Realización de la audencia de rendición de cuentas.	Gerente		x	x												Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Reporte de rendición de cuentas ante la Superintencia Nacional de Salud, Veeduria Distrital decreto 371 2010 y demás entes de vigilancia y control.	Oficina Asesora de Planeación		x		x				x							Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Socializar y difundir ante el usuario y la ciudadanía el portafolio de servicios prestado por el Hospital Santa Clara	Oficina de Atencion al Usuario Comunicaciones y Sistemas				x			x								Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Monitorear y tomar las acciones de mejora frente a los resultados de la encuesta de satisfacción establecida por al Hospital	Oficina de Atencion al Usuario				x			x			x	x				Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Socializar la Carta de Derechos y Deberes a los usuarios y, trabajadores y colaboradores de la institución.	Oficina de Atencion al Usuario Líderes de Procesos				x			x			x	x				Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Gestionar y hacer seguimiento a la mejora de las barreras de acceso identificadas según lineamientos SIGBA.	Jefe de Atención al Usuario				x			x			x	x				Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Gestionar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos.	Oficina de Atención al Usuario				x			x			x	x				Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Elaborar el Plan de Anticorrupción y Servicio al Ciudadano (Plan de Acción y Seguimiento)	Oficina Asesora de Planeación			x												Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Divulgación de campañas institucionales de prevención de la corrupción a traves de los canales de comunicación del Hospital	Oficina Asesora de Planeación(comunicaciones)					x		x				x				Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Seguimiento de acuerdo a lo establecido en la Ley y la normatividad vigente aplicable.	Oficina Asesora de Planeación				x				x				x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE MANEJO	Ajustar y Articular el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción con los Riesgos de la Entidad centrada por proceso.	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso			x										En el momento se está ejecutando la actualización de los Riesgos de l Entidad. de estos se sacaran los Riesgos de Fraude y Corrupción de la ESE Gestión para Personas – 90% GR – Recursos Fisicos – 85% AI – Hospitalización – 95% AI - Urgencias – 80% AI – Apoyo diagnostico 80% AI – Apoyo Terapéutico 11% AI - Referencia y Contra referencia 11% En Total se tiene Actualizada el 90% de las Matrices (MAYO 3 DE 2016) a la fecha se actualizaron el 96% de las matrices de riesgos de los cuales se determinaron 49 Riesgos de fraude y corupcion. esta para firmas. Evidencias \\SERVERHOSPITAL1\Calidad2012\SIG P.A.S.I.O.N\SIG PASION\Comité SIG\SIG 2016\MARZO	Definida en el avance	Se ajustaron los riesgos pendientes de: Matriz de Riesgos - AI Apoyo diagnostico (2016) Matriz de Riesgos - GC (2016) Matriz de Riesgos - GP (2016) Evidencia	Definida en el avance
		Publicar Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página WEB y en la INTRANET de la de la ESE San Cristóbal	Oficina Asesora de Planeación				x									NA		En la página WEB y en la intranet están publicados los riesgos de fraude y corrupción Evidencia http://esesancristobal.gov.co/Informes-de-ley-1474?field_year_informes_value=4 http://esesancristobal.gov.co/intranet/content/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-riesgos-ugr	Definida en el avance
		Realizar Monitoreo y Consolidar los Riesgos de Fraude y Corrupción	Oficina Asesora de Planeación / Líderes de proceso			x		x		x		x		x		A la Matriz de Riesgos de Fraude y corrupción se le hace seguimiento con Los Riesgos de la ESE. En los meses de Enero, Febrero y Marzo No reportaron Riesgos de Fraude y Corrupción Materializados.	Definida en el avance	La oficina de control interno realizo el seguimiento a la matriz de riesgos de fraude y corrupción. Evidencia http://esesancristobal.gov.co/content/seguimiento-matriz-de-riesgo-anticorrupcion-2016	Definida en el avance
		Socializar y Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos	Oficina Asesora de Planeación		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	En Espacios de Inducción se Socializo la Politica de Riesgos. Evidencia Lista de asistencia a inducción. Estas listas se encuentran en la Oficina de Talento Humano.	Definida en el avance	en comité SIG de los meses Marzo y Abril se presento la politica de riesgos. En la Inducción de los meses de Abril Y Mayo se socializo la politica Evidencia Acta Comité SIG y Carpeta de inducción de la Oficina de Planeación	Definida en el avance
	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Diseñar y socializar la Politica Racionalización de Trámites en los diferentes espacios con la comunidad	Oficina de Atención al Usuario					x								NA	NA	La ESE San Cristóbal en cumplimiento a lo estipulado por la Norma. Se acoge a la Politica Racionalización de Trámites del (DAFP) Departamento Administrativo de la Función Publica	Definida en el avance
		Identificar aquellos trámites que requieran simplificación y sean necesarios intervenir.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Atención al Usuario					x								NA	NA	la ESE Simplificara dos (2) tramites, los cuales fueron definidos en reunion del 12 de Abril de 2016. estos son * Examen de Laboratorio Clinico * Entrega de Resultados de Historia Clinica Evidencia acta que reposa en la oficina de Servicio al Ciudadano	Definida en el avance
		Priorizar los tramites identificados	Oficina de Atención al Usuario					x								NA	NA	la ESE Simplificara dos (2) tramites, los cuales fueron definidos en reunion del 12 de Abril de 2016. estos son * Examen de Laboratorio Clinico * Entrega de Resultados de Historia Clinica Evidencia acta que reposa en la oficina de Servicio al Ciudadano	Definida en el avance
		Gestionar planes de mejora para la Reducción de costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos.	Oficina de Atención al Usuario						x					x		NA	NA	No se gestionaron planes de Mejora ya que no Aplicaba	
		Elaborar el Plan de Acción de Racionalización de Trámites si se requiere.	Oficina de Atención al Usuario				x									NA	NA	NA	
		Revisar y actualizar la información de cada uno de los trámites que se encuentran en el SUIT de acuerdo a la operatividad de los servicios.	Oficina de Atención al Usuario / Líderes de Procesos responsable de tramites (Sistemas Publicara en aplicativo)					x						X		NA	NA	En reunión realizada el día 26 de Mayo se revisó los trámites, en donde se definió que ningún Trámite se requiere actualizar.	Definida en el avance
		Socializar los trámites y servicios de la ESE San Cristóbal en salas de espera por colaboradores de primera línea.	Oficina de Atención al Usuario				x	x	x	x	x	x	x	x	x	NA	NA	en sala de espera se Socializar los trámites y servicios de la ESE San Cristóbal a 7501 usuarios. Evidencia sidha	Definida en el avance
		Actualizar el PETIC para la vigencia 2016	Líder de Sistemas				x									NA	NA	El PETIC fue actualizado. Pero por situaciones varias no se publicó en la intranet.	Definida en el avance
		Realizar seguimiento al cumplimiento del PETIC 2016	Líder de Sistemas						x						x	NA	NA		
		Garantizar la disponibilidad y opciones de accesibilidad (lectura texto y contraste implementado en la página web)	Líder de Sistemas					x						x		NA	NA	la paguina WEB ya esta diefiana con las Opciones de accesibilidad (lectura texto y contraste) Evidencia Paguina WEB	Definida en el avance
	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Implementar estrategia Gobierno en Línea en sus respectivos componente para la vigencia 2016	Líder de Sistemas						x					x		NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Fomentar el Acceso y buen uso de la pagina WEB.	Referente de Comunicaciones						x					x		NA	NA	En las ULG se socializo el buen uso de las distintas herramientas con las que cuenta la entidad entre las que se destaca la página WEB y la Intranet	Definida en el avance
		Generar informes de solicitudes Recibidas acerca de acceso a información	Oficina de Atención al Usuario				x			x			x			NA	NA	A la fecha no se presentaron requerimientos de informes de solicitudes Recibidas acerca de acceso a información	Definida en el avance
		Desarrollar las actividades de formación y acompañamiento al cumplimiento de la Ley	Oficina Asesora de Planeación			x		x		x		x		x		Esta actividad se reprogramo para el mes de Abril. En el Primer Trimestre no se pudo realizar porque No se tenia contemplado en el Plan 2016	Definida en el avance	Se realizó reunión con los referentes de: Jurídica, SIGA, Sistema y Servicio al Ciudadano donde se revisó l matriz. Evidencia Acta Fisica en la Ofisina de Planeacion Y correos elecctronicos	Definida en el avance
		Actualizar y Publicar el directorio de funcionarios y contratistas Artículo 9. Ley 1712	Oficina Asesora Jurídica			x		x		x		x		x		En la página WEB se tiene Publicado el directorio de funcionarios y contratistas Articulo 9. Ley 1712. Pero no esta Actualizado. Se actualizo el directorio de funcionarios y se publico.	Definida en el avance	El Directorio fue Publicado en la Página WEB el dia 3 de Mayo. Evidencia correo electronico http://esesancristobal.gov.co/content/directorio-de-servidores	Definida en el avance
		Actualizar y Publicar el Registro de Activos de Información	Referente SIGA / Líder de Sistemas						x							NA	NA	en la pagina WEB esta publicado el registro de activos de informacion. Se reviso y a la fecha no se requiere ajustes (actualizaciones). Continua el mismo. Evidencia. http://esesancristobal.gov.co/gesti-n-documental	Definida en el avance

SAN CRISTOBAL		Elaborar y publicar el Índice de información Reservada y Clasificada.	Referente SIGA				x										Índice de infomación Reservada y Clasificada se encuentra publicada en la página WEB Evidencia http://esesancristobal.gov.co/gesti-n-documental	Definida en el avance	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Revisar, ajustar y Normalizar la guía de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación / Referente de Comunicaciones						x								NA	NA	La guía de rendición de cuentas se encuentra publicada en el proceso de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Se revisó pero a la fecha no se ha requerido actualizar. (DE-GU-4 GUÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS) Evidencia http://esesancristobal.gov.co/intranet/content/direccionamiento-estrat%C3%A9gico	Definida en el avance
		Divulgación de la guía de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación / Referente de Comunicaciones					x						x			NA	NA	La guía fue divulgada a los funcionarios de la ese en comité SIG de Enero y Febrero. (No Aplica Para este Corte) Evidencia Actas SIG	Definida en el avance
		Sensibilizar a empleados de la entidad en aspectos de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	se tiene establecido la DE-GU-4 GUÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS el cual esta publicado en el proceso de Direccionamiento Estratégico Evidencia http://esesancristobal.gov.co/intranet/content/direccionamiento-estrat%C3%A9gico	Definida en el avance	La guía fue divulgada a los funcionarios de la ese en comité SIG de Enero y Febrero. (No Aplica Para este Corte) Evidencia Actas SIG	Definida en el avance
		Estructurar el cronograma del proceso de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación / Referente de Comunicaciones		x												se tiene definido el cronograma de ULG para el 2016 Evidencia \\ADM-PLA-010\Publica\ULG (Unidades Locales de Gestión)\ULG 2016	Definida en el avance	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Consultar a la ciudadanía sobre los temas que son de interés.	Oficina de Atención al Usuario					x									NA	NA	En espacio de Grupos focales se ralizo la consulta.	Definida en el avance
		Realización de la audiencia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación				x			x		x			x		El día 22 de Marzo de 2016 se realizó la rendición de cunetas de la ESE Evidencias Carpeta de rendición de cuentas que se encuentra en la Oficina d Planeación	Definida en el avance	En el mes de marzo se realizó la audiencia de rendición de cuentas de la entidad. Mensualmente se realiza las ULG Institucionales. En la ULG del mes de Junio se realizó la socialización del nuevo modelo en salud para los colaboradores de la Unidad funcional San Cristóbal.	Definida en el avance
		Generar los resultados globales de la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación					x									NA	NA	Se genero esultado y se publicaron en la pagina WEB http://esesancristobal.gov.co/sites/default/files/documentos/rendicion_de_cuentas/2015/RENDICION%20DE%20CUENTAS%20Marzo%2022%202016.pdf	Definida en el avance
		Reporte de rendición de cuentas ante la superintendencia de salud decreto 371 - 2010	Oficina Asesora de Planeación					x									NA	NA	En cumplimiento a la normatividad. El informe de rendición de cuentas fue publicado en la página de la superintendencia de salud en el mes de Abril. Evidencia página de la superintendencia de salud	Definida en el avance
		Actualizar y publicar la matriz de cumplimiento la Ley 1712 de 2014,	Oficina Asesora de Planeación			x				x		x		x			la matriz de cumplimiento a la ley 1712 se en cuenta publicada en la pagina WEB Evidencia http://esesancristobal.gov.co/content/transparencia-2015	Definida en el avance	Con acompañamiento de la Oficina de servicio al ciudadano se realizó el seguimiento a la matriz de cumplimiento a la ley 1712 en el mes de Junio Se quitó de la página WEB el Banner de la línea 195	Definida en el avance
		Seguimiento a las actividades de plan anticorrupción, servicio al ciudadano 2016	Oficina Asesora de Planeación			x		x		x		x			x		En el mes de Febrero de 2016 se realizo el cierre al plan anticorrupción y Servicio al Ciudadano 2015. Para el Plan Anticorrupción 2016 se realizó seguimiento pero algunas actividades se encuentran en desarrollo debido a que el plan fue Publicado el 31 de Marzo de 2016 según Decreto 124 de 2016.	Definida en el avance	En el mes de Abril se realizó el seguimiento a las actividades del mes. Para las actividades del mes de mayo, el día 25 de mayo se envió correo realizando el seguimiento correspondiente. Evidencia Correo electrónico (Institucional.)	Definida en el avance
		Consolidar y Publicar Resultado del Plan Anticorrupción, servicio al ciudadano en la pagina web	Oficina de Control Interno			x				x				x		x	A la Fecha no se evidencia la publicación del Plan Anticorrupción, servicio al ciudadano debido a que hasta ahora se esta serrando el I Trimestre de 2016 (Abril 7 de 2016) En el mes de Abril se Publicara el resultado del cierre. publicado	Definida en el avance	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Generar planes de Mejora al ejercicio de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación			x		x		x		x		x			de la Rendición de Cuentas Realizada el día 22 de Marzo de 2016 no se generaron acciones de mejora.	Definida en el avance	Duarante el ejercicio de rendicion de cuentas realizada en el mes de marzo no se generaron acciones de mejora. Evidencia N/A	Definida en el avance
	MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Charlas a los Usuarios Familia y Comunidad en sala de espera (puntos de atención) por parte de los Orientadores sobre los pagos que el Usuario debe realizar.	Oficina de Atención al Usuario					x				x			x		NA	NA	se realizo charla a 983 Usuarios sobre Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud. Evidencia SIDBA	Definida en el avance
		Diseño y publicación de piezas comunicativas en las pantallas de cada centro sobre los pagos que el Usuario debe realizar.	Oficina Asesora de Planeación / Referente de Comunicaciones					x				x			x		NA	NA	Se diseñaron distintas piezas de comunicación las cuales fueron colocadas en las pantallas de los digitumos, en la página Web Evidencias se pertio las evidencias en el problema presentado con las carpetas publicas	Definida en el avance
		Actualización, socialización e implementación de los procedimientos de Servicio al Ciudadano	Oficina de Atención al Usuario							x					x		NA	NA	En el mes de Junio no se presentaron requerimientos de actualizaciones. En reunión con los referentes de GUÍA Y TRAMITES (SUIT) se están adelantando actualizaciones las cuales están articuladas con la RED	Definida en el avance
		Monitorear la oportunidad de respuesta PQRS en la ESE San Cristóbal	Oficina de Atención al Usuario			x		x		x		x		x	x	x	El aplicativo de PQRS se encuentra al día , con un cumplimiento del 100%	Definida en el avance	Durante el mes de Abril la oportunidad esta en 8,5 de respuesta y mayo 10,29 evidencia esta informcion se encuentra en la matris de PQRS	Definida en el avance
		Registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. Que recibe la Entidad, por los diferentes canales	Oficina de Atención al Usuario		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Los requerimientos en el trimestre están dando cumplimiento a los términos de ley con un cumplimiento de respuesta al 100% y con una oportunidad de respuesta en el trimestre de 8 dias .	Definida en el avance	Durante los meses de Abril se registro 52 Requerimientos de Quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. En el Mes de Mayo, a la fecha NO se puede sacar Evidencia aplicativo SQS	Definida en el avance
		Revisar si el procedimiento para la identificación y evaluación de necesidades y expectativas de los usuarios requiere actualización.	Oficina de Atención al Usuario							x							NA	NA	Se reviso y no requiere ajuste	
		Revisar y actualizar los servicios ofertados por la E.S.E si se requiere.	Referente de Mercadeo					x							x		NA	NA	Se revisó los servicios ofertados por la E.S.E pero a la fecha no presenta novedad. En espera de nuevos lineamientos de parte de la RED. Evidencia N/A	Definida en el avance
		Publicar en las carteleras de los centros de atención de la ESE los horarios y puntos de atención.	Oficina de Atención al Usuario		x							x					en el mes de Enero se coloco en las carteleras los horarios de cada centro de atención, (En este momento no se evidencia la publicación) los horarios y puntos de atención están Publicados en la Página WEB. Evidencia http://esesancristobal.gov.co/content/centros-de-atenci%C3%B3n-y-horarios	Definida en el avance	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Socializar en comité SQS los resultados del informe integral de gestión de Servicio al Ciudadano y Participación Social de la E.S.E	Oficina de Atención al Usuario						x				x				NA	NA	el dia Jueves 26 de mayo se realiso el comité de SQS donde se presento el resultados del informe integral de gestión de Servicio al Ciudadano y Participación Social de la E.S.E	Definida en el avance
		Enviar mensajes semanales recordando los derechos y deberes al cliente interno	Oficina de Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	En el 2016 se continuo con en envió de los mensajes a través del correo Electrónico como mensajes. Evidencia. Correo electrónico recibido por cada funcionario.	Definida en el avance	sí. Semanalmente se envian correso recordando los Derechos y deberes Evidencia Correo electronico Institucional	Definida en el avance
		Realizar charlas en sala de espera a los usuarios, familia y comunidad sobre derechos y deberes	Oficina de Atención al Usuario		x		x			x		x		x		x	Los Referentes de Primera linea realizaron charlas socializando los Deberes y Derechos en sala de espera. Evidencia En la Oficina de Servicio al Ciudadano reposan las listas de Usuarios que Recibieron la Charla	Definida en el avance	en sala de espera se capasitaron a 1840 usuarios sobre derechos y deberes Evidencia sidba	Definida en el avance

SANBLAS	MECANISMOS PARA ME	Publicar en las pantallas de digiturnos, información sobre: Derechos y deberes y La figura del defensor del ciudadano.	Oficina de Atención al Usuario / Subgerencia de Servicios de Salud (Resol. Interna 053 de 2016).						x					x		NA	NA	Los derechos y deberes están siendo pasados en las pantallas de digitarnos. También están siendo enviados semanalmente por correos electrónicos a todos los funcionarios.	Definida en el avance
		Seguimiento y verificación del cumplimiento de la fila preferencial y prioritaria para usuarios con discapacidad y otros.	Oficina de Atención al Usuario/Subgerencia de Servicios de Salud (			x			x			x			x	Para el grupo de usuario en condición crónica y gestantes los usuarios no realizan filas debido a la organización del programa y con relación a los niños y en condición de discapacidad esta a cargo de los orientadores que direccionan al usuario a las filas preferenciales.	Definida en el avance	No se tienen filas preferentes pero si se tiene en cuenta por Los referentes de primera linea los usuarios que presentan algún tipo de dificultad para acceder al servicio o que son de mayor edad así como a las mujeres en estado de embarazo.	Definida en el avance
		Realizar talleres con los orientadores y referentes de atención al usuario sobre gerencia y enfoque del servicio a través de programas de capacitación y sensibilización.	Talento Humano						x					x				Durante el mes de Junio NO se realizó el taller con los orientadores. Esta actividad por motivo de articulación de la RED no se pudo desarrollar	Definida en el avance
		Sensibilización a los colaboradores de primera linea de la ESE San Cristóbal en Humanización en la atención de servicios de salud	Oficina de Atención al Usuario / Referente Humanización			x			x			x		x		En diferentes espacios el Doctor Pedreros (referente de Humanización) a promovido y Sensibilizado a los Referentes de Primera Linea en temas de Humanización asia el servicio.	Definida en el avance	Desde la subgerencia de servicios de salud el referente de humanizacitón ha realizado charlas de sensibilización a los referentes de primera linea en temas de Humanización. Las evidencias de encuentran en las actas de socialización	Definida en el avance
		Realizar charla a los nuevos funcionarios de la ESE en temas de Responsabilidad Social y cultura de servicio al ciudadano.	Oficina Asesora de Planeación				x	x	x	x	x	x	x	x	x	NA	NA	en la inducccion a nuevos funcionarios se soocialisa en temas de respomsabilidad evidencias actas de inducccion (Oficina de Talento Humano)	Definida en el avance
		Realizar seguimiento al cronograma de asambleas programadas por las Formas de Participación Social en Salud.	Oficina de Atención al Usuario		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, la referente de Participación social a realizado el total de las actividades programadas en el cronograma. Evidencia Actas que reposan en la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Definida en el avance	Durante los meses de Abril Y mayo se realizo el seguimiento al Cronograma de asambleas programadas por las Formas de Participación Social en Salud, en donde se realizaron: Asociacion de Usurios 3 Reuniones Copaco 2 Reuniones Comité de etica 2 Reuniones evidencia Reuniones carpeta de actas de las formas (SC)	Definida en el avance
		Diseñar un instrumento para medir la satisfacción del ciudadano en tramites	Oficina de Atención al Usuario				X									NA	NA	Para medir la satisfacción del ciudadano en tramites se esta utilizando el aplicativo del SUIT	Definida en el avance
		Coordinar con el centro de operaciones de la linea 195, estrategias que permitan facilitar el acceso a los servicios de salud.	Oficina de Atención al Usuario			X			X			X		X		la Oficina de Servicio al ciudadano participo en dos reuniones con la linea 195. El 2 de febrero y 11 de febrero de 2016. también se realizó charla (reunión con Usuarios) en los centros de atención sobre Redes sociales asociada a la linea 195. Upa 1 de Mayo - charla a 24 Usuarios Upa Victoria - Charla a 5 Usuarios Cami Altamira - Charla a 15 Usuarios Evidencia Actas localizadas en la oficina de servicio al Ciudadano	Definida en el avance	se cumplió, debido a la terminación del contrato con la linea 195 se creo la central de citas de la ESE	Definida en el avance
		Brindar lineamientos a los orientadores y referentes de atención al usuario, con actualización permanente de la normatividad vigente en salud en el momento que se requiera.	Oficina de Atención al Usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	A los referentes de Primera linea se han capacitado en normatividad vigente en saluden en las reuniones realizadas en Enero 26, Febrero 26 y Marzo 17	Definida en el avance	mensualmente se estan realizando reuniones sonbre normatibidad bigente(Tersera semana de cada mes)	Definida en el avance
	INICIATIVA	Socializar la política de buen gobierno de la ESE San Cristóbal a colaboradores.	Oficina Asesora de Planeación			x		x		x		x		x		En Comité SIG de Enero y Febrero se socializo la política Evidencia. Actas de comité \\SERVERHOSPITAL1\Calidad2013\SIG P.A.S.I.O.N\SIG PASION\Comité SIG\SIG 2016	Definida en el avance	En la inducción realizada en los meses de Abril 8 Y mayo 13 y 20 respectivamente se socializo la politica Evidencia Actas de inducccion y Presentacion para la inducccion	Definida en el avance
		Socializar los principios y valores de la ESE San Cristóbal a los nuevos funcionarios.	Oficina Asesora de Planeación		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	En la Inducción de los Meses de Enero, Febrero y Marzo se Socializo los principios y valores de la ESE San Cristóbal a los nuevos funcionarios. Evidencia Presentación de Plataforma Estratégica y lista de asistencia que reposan en la oficina de Talento Humano. \\SERVERHOSPITAL1\Calidad2013\SIG P.A.S.I.O.N\SIG PASION\Inducción Plataforma Esta	Definida en el avance	en la inducccion a nuevos funcionarios se soocialisa en temas de respomsabilidad. Valores yPrioncipios) evidencias actas de inducccion (Oficina de Talento Humano) evidencias \\adm-pla-002\Publica\Induccion Plataforma Esf\2016 en actars de Talento Humano	Definida en el avance
		Realizar Encuestas a los funcionarios de la ESE. Para medir la adherencia al código de ética y buе gobierno	Oficina Asesora de Planeación					x						x		NA		Se realizo el formato de la encuesta. Se paso para aplicarla atraves de la herramienta MAO-G	Definida en el avance
		Diseñar Mecanismo de Denuncia de Actos Corruptos en la ESE San Cristóbal para los Colaboradores	Oficina Asesora de Planeación							x						NA		Por la unificación de las unidades de la SUBRED Centro Oriente esta actividad no se realizo mas a partir del mes de Junio de 2016	Definida en el avance
		Realizar Encuesta a los Funcionarios de la E.S.E para medir la percepción de Corrupción.	Oficina Asesora de Planeación					x					x			NA		El 25 de mayo se envió la encuesta a la referente de MAO-G para su publicación en la Intranet. Evidencia Correo electronico \\SERVERHOSPITAL1\Calidad2013\SIG P.A.S.I.O.N\SRS\pacto por la transparencia\2016	Definida en el avance
		Incorporar a todos los contratos de la ESE el seguimiento de Veedores	Oficina Asesora de Planeación / Contratación			x		x		x		x		x		En este momento se esta actualizando los formatos de invitación a cotizar a los cuales se les incluirá un párrafo de invitación a participar como veedores en los contratos. Actualizados y publicados	Definida en el avance	En la parte contractual (Invitación Publica a cotizar) se incorporó el fragmento de invitación para veedores.	Definida en el avance
		solicitar un Rubro para adelantar las actividades en pro del fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en la ESE san Cristóbal.	Oficina Asesora de Planeación									x				NA	NA		
	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualizar la politica de administracion de riesgos incorporando el riesgo residual	area de planeaciòn					x								NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Socializar la politica de administración de riesgos en la entidad traves de talleres ludicos	area de planeaciòn						x			x			x	NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Garantizar la publicación de la politica de administración de riesgos en la entidad a trâves de la página web	area de planeación						x							NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Desarrollar talleres ludicos con los lideres de procesos para apropiación de temas de corrupción	area de planeación						x			x			x	NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Actualizar los mapas de riesgos de corrupción de forma participativa que incluya a los lideres de proceso	area de planeación					x								NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Garantizar la publicación y divulgación del mapa de riesgos de la entidad atraves de la página web	area de planeación						x							NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Revisar peridiodicamente y de forma trimestral la ejecución de actividades por parte del responsable del proceso	gestiòn pùblica						x			x			x	NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Programar fechas ajustadas que visualicen la correcta ejecución de los controles por parte del responsable del proceso	gestiòn pùblica				x									NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN	Asignación de cita para la prestación de Servicios en salud	Atención al Usuario, Subgerencia de Servicios de Salud --Planeación y Sistemas.					x	x	x	x	x	x	x	x	NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Historia Clínica	Subgerencia Administrativa --Planeación y Sistemas.					x	x	x	x	x	x	x	x	NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Garantizar de forma anual el proceso de rendición de cuentas y el acceso a la información	Area de Planeación			x												Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Generar espacios de diálogo con las partes interesadas (comunidad, veeduría)	Area de Planeación							x						NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Propiciar un encuentro de ciudadanos (feria) anual	Area de Planeación		x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Incluir dentro de los planes de mejoramiento Institucional, las recomendaciones efectuadas por la ciudadanía como resultado de la rendición de cuentas.	Area de Planeación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Publicar un informe sobre el estado o respuestas a recomendaciones	Area de Planeación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	DADANO	Canalizar las quejas, denuncias y las irregularidades detectadas en la prestacion del servicio de salud por violación de los derechos de los nacientes.	Atención al usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Ádecuar espacio físico para un call center	Subgerencia administrativa, Planeación y Atención al Usuario,						x							NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Crear un correo electrónico en la página web, para solicitud de citas.	Planeación y Sistemas				x									NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaboración del Protocolo de Atención a Poblaciones Prioritarias	Atención al Usuario y planeacion					x								NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Contratación de 2 personas para manejo de digitumos y filtro en fila	Contratación					x								NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	

	SERVICIO AL CIU	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Talento Humano						x						x		NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Asignación de Digiturnos para atención al Ciudadano	Planeación y Sistemas y participacion							x							NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Atención al Usuario y Comunicaciones									x					NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaboración de un formato para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y telefónica.	Atención al Usuario y planeacion							x							NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Aplicación periódica de Encuetas que permita mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios , evaluar trimestralmente los resultados	Atención al Usuario y planeacion							x			x			x	NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaboración de volantes para socialización de Deberes y Derechos incluyendo a la población con discapacidad auditiva	Atención al Usuario y Comunicaciones								x						NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
	Transparencia y Acceso a la Información	Implementar en la página principal del sitio web oficial de la entidad con el link de "Transparencia y acceso a información pública"	area de planeacion			x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Publicar la información contractual.	area de planeacion/ juridica			x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Publicar todos los aspectos e informes de que trata el articulo 10 de la Ley 1712 de 2014	area de planeacion			x													Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Establecer canales y/o medios idóneos para recibir solicitudes de información pública	area de planeacion/atención al usuario				x												Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Elaborar y articular los instrumentos (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, Programa de Gestión Documental) mediante el uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	area de planeacion/gestión documental/atención al usuario							x							NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Garantizar su actualización y divulgación del ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública	area de planeación								x						NA	NA	Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Identificar la información en clasificada o reservada	area de planeacion/gestión documental/atención al ussuario				x												Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	
		Revisar y monitorear de forma periodica los instrumentos (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, Programa de Gestión Documental)	area de planeación			x				x			x			x			Serán revisadas y ajustadas con la unificación de las Unidades de la Subredco	