



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD- ESE FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2016

ESTRATEGIA O MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACION dic-15	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
			ago-30	dic-15		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Identificacion de riesgos de corrupcion.	cumple medianamente	Se tienen identificados los riesgos de corrupción en la matriz institucional de riesgos del Hospital. Se realizó su migración al aplicativo KAWAK			
	Analisis de riesgos de corrupcion		En la matriz de riesgos institucionales se realiza el registro incluyendo la identificación, análisis, valoración y controles, se determino hacer seguimiento a estos riesgos cada tres (3) meses en el comité Sonrisas de acuerdo a la metodología del DAFP, así como el ajuste al software kawak. Se incluyó en el Programa anual de actividades del Hospital Nazareth 2016, pero este proceso está detenido debido a la fusión del			
	Valoracion de los riesgos de corrupcion		Se adoptó la política de administración del riesgo incluidos los riesgos de corrupción mediante Resolución Interna No 981 de 2015 "Por la Cual se Actualiza la Política de Administración del Riesgo del Hospital Nazareth I NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO". Para el periodo, la política del riesgo, queda como un insumo y referente para la construcción de la nueva política de administración del riesgo de la Subred			
	Definicion de politicas para administracion de los riesgos de corrupcion					
	Consolidacion y/o actualizacion mapa de riesgos de corrupcion					
	Seguimiento riesgos de corrupcion		Debido a la fusión del Hospital Nazareth en la Red Integrada de Servicios de Salud del Sur ESE, no se han vuelto a convocar el Comité SONRISAS encargado de la política de Administración del Riesgo. El aplicativo KAWAK está pendiente de ser adoptado por la nueva Red como un instrumento para la administración del riesgo.. La oficina de control interno propuso la inclusión de un nuevo riesgo producto de los hallazgos en la auditoría adelantada al proceso de contratación. "Riesgos de corrupción asociados al incumplimiento de las obligaciones de los interventores fijadaqs en los contratos". No se consolidó el mapa de corrupción por riesgos			

	Identificación y registro de tramites	<p>No se cuenta para este cuatrimestre con un mapa de procesos y procedimientos definidos pues la red esta en proceso de estructuración, razón por la cual, la definición de procesos transversales y específicos para cada unidad de servicios, no está definida</p> <p>Específicamente para Servicio al ciudadano y participacion social se encuentra definida la oficina asesora de participacion y control social y servicio al ciudadano, la cual cuenta con una organizacion en la Subred sur, donde se especifica la atencion a los usuarios en cada una de las unidades con los profesionales y tecnicos ademas de informadores que se requieren.</p> <p>Por otro lado se estan elaborando los procedimientos esepificicos contando con la aprobacion de calidad para el de respuesta a derechos de peticion, se encuentra elaborado los procedimiento de participacion con sus instructivos y desde servicio al ciudadano de igual manera se encuentran elaborados los procedimientos, esto ultimo pendiente de aprobacion por parte de la oficina de calidad, lo cual esta pendiente el codigo del documento.</p> <p>Se hizo revision de la normatividad, para el planteamiento de los Derechos y Deberes de los usuarios para la Subred Sur, definiendo lo mismos y siendo revisados y validados por comunidad y las Formas de Participacion de la Subred, ademas de contar con la aprobacion de la gerencia, de tal manera, que se encuentra en proceso de diseño de piezas comunicativas.</p> <p>Se habían identificado 12 tramites de acuerdo a los servicios prestados por el hospital, los cuales hacían parte de los procesos misionales como interaccion comunitaria, evaluacion y seguimiento y ejecucion de alternativas, pero debido a la fusión del hospital, estos parasaran para la identificación en la red.</p> <p>Frente a los tramites para la Unidad Nazareth y los usuarios que se atienden en esta unidad, se encuentran los mismos que en las vigencias anteriores, de tal manera que desde servicio al ciudadano se envio a principios del mes de agosto de 2016 la certificacion frente a los mismos para la unidad Nazareth en cada uno de sus puntos de atencion se garantiza la prestacion del servicio de una trabajadora social quien es la encargada de servicio al ciudadano y de ofrecer orientacion y soporte tecnico al usuario para acceder a los servicios contemplados en la guia, de tal manera que no se ha dejado de prestar ninguno de los ofrecidos en la guia de tramites.</p> <p>Estos tramites se han registrado en la pagina web y en el aplicativo segun Ley 019 de 2012, a la fecha se encuentran actualizados y disponibles en el SUIT y en el mapa callejero, se mantiene la gestion</p>			
--	---------------------------------------	--	--	--	--

ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Priorizacion de tramites a intervenir	Cumple	<p>En el marco del modelo de mejoramiento continuo se realizaba revision periodica del estado de los procesos de cara a los usuarios y sus familias, con el fin de identificar desviaciones y tomar los correctivos necesarios, esto incluye todos los tramites organizacionales, teniendo en cuenta factores internos como, complejidad (exceso de etapas, requisitos o documentacion para la realizacion del tramite exigido al usuario), costo (demasiados recursos necesarios para la ejecucion de este tramite) y tiempo (demora entre la solicitud y la respuesta o entrega de servicio). Sin embargo para el cuatrimestre, el proceso esta estancado en tanto se estructura el nuevo mapa de procesos para la Red y por ende para la Unidad Nazareth.</p> <p>Los tramites definidos para los usuarios de la localidad de Sumapaz que son atendidos en la unidad de Nazareth, continuan con las mismas garantias, se ofrece consulta general al mismo dia lo cual se ha seguido cumpliendo, la atencion de urgencias cuenta con dos ambulancias en cada unidad de Nazareth y frente al acceso a mayor nivel de complejidad se continua con la gestion por parte de la trabajadora social quien continua realizando el tramite de autorizacion y obteniendo las citas en las Unidades de Bogota urbana, la entrega de medicamentos se sigue asiendo en la Unidad, de tal manera que los tramites para los usuarios siguen en las mismas condiciones teniendo en cuenta que son usuarios de la zona rural, por lo cual desde la Subred Sur en servicio al ciudadano se continua con la atencion.</p> <p>Se tenían identificados 12 tramites a ser publicados de acuerdo a las necesidad de la poblacion y al portafolio de servicios. Estos serán ahora evaluados por la Subred,.</p>	Atencion al usuario	
	Racionalizacion de tramites		<p>Bajo la directriz de la gestion documental organizacional, se establecio la revision y aprobacion de cualquier modificacion a los documentos, incluyendo procedimientos, protocolos, documentos de referencia e instructivos por parte de la oficina de planeacion y calidad, con el fin de mantener el control a la politica antitramites y su racionalizacion, disminuyendo los tramites con el menor costo y esfuerzo para los usuarios, con esto se ha logrado la simplificacion, estandarizacion, normalizacion, socializacion e implementacion.</p> <p>Se inclueron todos los tramites en el SUIT y mapa callejeto segun metodologia y aplicativo que ahora evaluará la Subred</p>		
	Interoperabilidad de tramites		<p>Se continua con la disponibilidad de la pagina web con los link de entidades distritales relacionadas con la prestacion del servicio, ademas se presta el servicio de apoyo y acompañamiento para la gestion de los tramites de referencia y contrareferencia a niveles superiores de atencion.</p> <p>Se cuenta con una trabajadora social que acompaña el tramite a servicios de mayor nivel de complejidad. los usuarios son atendidos en las unidades de Bogota urbana puesto que se continua con la realizacion del tramite por medio de la trabajadora social.</p> <p>En la nueva pagina web del hospital se cuenta con el link de los tramites organizacionales segun la guia 3.0 del distrito y los links del articulo 11 de la lay 1712 de 2014</p>		

ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	Acciones de información (Publicaciones en pagina web, Procesos y procedimientos de información y comunicación con el usuarios, Audiencias publicas.	Cumple medianamente	<p>Si bien para el periodo anterior (enero a abril de 2016) se realizo la rendicion de cuenta de la vigencia 2015 para el 14 de marzo de 2016 en la Unidad Primaria de Atención UPA del Corregimiento de San Juan de la localidad de Sumpaz bajo la metodología de audiencia pública COMPES 3654, con el fin de afianzar la relacion estado-ciudadano. se realizo un documento normalizado que estandariza la estrategia y metodología para la rendicion de cuenta, incluyendo etapas como; alistamiento, convocatoria, recursos necesarios, medios de verificación o papeles de trabajo, ejecución de la rendicion de cuentas (intervencion gerencia, retroalimentacion ciudadana y conclusiones) y por ultimo se evalua la actividad y se teiene en cuenta las directrices establecidas en la Cartilla de Audiencias Públicas, la rendición a 31 de julio de 2016, fecha límite de la "otra cero" para la entrada en ejecución de la nueva red, está pendiente de realizarse.</p> <p>La oficina de servicio al ciudadano presta atencion en cada una de las Unidades para San Juan se cuenta con la Dra Angelica Sanchez y para Nazareth con la Dra Adriana Rubiano, quienes realizan la atencion diariamente a los usuarios, desde el equipo tambien se dispone de la informadora Adriana Cifuentes para Nazareth y Deysi Hurtado para San Juan, de tal manera que con estas 4 personas se realiza una atencion al usuario suficiente para la cantidad de poblacion y dinamica en cada uno de los puntos, puesto que diariamente no llegan mas de 20 usuarios para ser atendidos en cada unidad.</p> <p>Con respecto a la informacion de la rendicion de cuentas realizada en el mes de marzo de 2016, se apoyo en todo lo concerniente con servicio al ciudadano.</p> <p>Como mecanismos de comunicacion con la comunidad se cuenta con una oficina de atencion al usuario</p>	Planeacion y atencion al usuario	
	Acciones de dialogo (Espacios para la participacion de la ciudadanía y otros actores en la planeacion, gestion, evaluacion y mejora de la prestacion de los servicios)		<p>Dentro de los espacios de participacion, se tiene establecidas la asociaciones de usuarios, las cuales se realizan de acuerdo a una frecuencia y metodologia establecida, ademas se reliza el comité de transparencia con la participacion de la comunidad.</p> <p>Se tienen nombrados veedores ciudadanos para el seguimiento de convenios y proyectos sobre la prestación del servicio de salud en la localidad y otras obras de interés para la comunidad pero no se cuenta con los informes de estos veedores</p>		
	Acciones de incentivo y sanciones (Acciones de sensibilizacion, capacitacion, reconocimiento y sancion que refuerzan el comportamiento hacia la rendicion de cuentas.		<p>Durante este trimestre, no se han realizado capacitaciones internas por parte de la oficina de atencion al usuario sobre la importancia y las sanciones por incumplimiento de la Ley anticorrupcion.</p> <p>Para el mes de de mayo y junio de 2016 se presento el nuevo modelo de salud en cada una de las reuniones realizadas con las Formas de participacion, de tal manera que se explico los cambios y el proceso de transicion en el que se encuentra la Subred sur.</p> <p>por otro lado a la comunidad especificamente en las Formas de Participacion se explico la importancia del Plan Anticorrupcion.</p>		

	Definir y difundir portafolio de servicios.		En este segundo cuatrimestre de 2016, el portafolio según la nueva imagen institucional, se mantiene y está publicado en la pagina web, Ruta "Servicios en Línea"			
	Implementar y optimizar procedimientos de atención al ciudadano (Servicios y PQRS)		<p>Se tiene identificado, procedimentado e implementado el proceso llamado "INTERACCIÓN COMUNITARIA" "Sitema de Solicitudes y Soluciones" cuyo objetivo es la atencion al usuario y su familia de forma oportuna y de calidad con el fin de solucionar sus inconformidades con la prestacion del servicio; incluye PQR), iniciando con la identificacion, clasificacion, definicion de acciones, generacion de respuesta e indigacion de la satisfaccion por parte del usuario. Igualmente está incluido dentro de este proceso el subproceso de "Participacion Social" en el que se promocionan todas las formas de participacion social para la concertación y mejora de los servicios de salud en la localidad.</p> <p>Para este segundo cuatrimestre de 2016, la revision y actualizacion de procedimientos de la oficina de atencion al usuario se desarrolla ya para la Red. Se encuentra con aprobacion documental con codigo al procedimiento de quejas, reclamos, derechos de peticion para la Subred sur, de tal manera que funciona de forma centralizada para la Subred Sur ya no por Unidades. Para el periodo se conto con la socializacion de resultados de pqrs a la comunidad a traves de las organizaciones en salud como son COPACO Y ASOCIACION DE USUARIOS en el mes de junio de 2016.</p>			
	Medir la satisfaccion del usuario		<p>Dentro del alcance del proceso de interaccion comunitaria, se tiene el mecanismo de de encuestas de satisfaccion mediante el establecimiento del procedimiento llamada Satisfaccion al usuario, dentro de la metodologia se tiene establecido la aplicacion de encuestas de satisfaccion y entrevistas a los usuarios y sus familias, abarcando los tres ambitos de atencion (intramural, jornada y visita domiciliaria). Sin embargo debido al proceso de fusion del Hospital en la Red, esta mecanismo no se aplicó para el segundo cuatrimestre a los usuarios de la localidad objeto de la ahora Unidad de Servicios de Salud Nazareth.</p> <p>No se tiene diseñadas encuestas para hacerlas mas dinamicas y abarcar los tres ambitos de atencion (intramural, extramural y visita domiciliaria)</p> <p>Se cuenta con resultados de encuestas tabuladas a corte abril y julio de 2016. Solose cuenta con un resultado del 98% de satisfaccion, en donde los aspectos mas fuertes fueron la amabilidad y calidad en atencion y lo mas debil la infraestructura, concepto que se mantiene para el periodo en cuestión</p>			

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Identificar necesidades y expectativas del ciudadano.	Cumple	Ya se cuenta con el diagnostico local donde se consolidan las caractristicas de la poblacion por cada microterritorio y de alli de indentifican las necesaidades y expectativas de la comunidad que luego son el insumo para la planeacion de las actividades en salud integral.		Atencion al usuario
	Disponer de informacion actualizada para la comunidad (Derechos y deberes, Procedimientos tramites y servicios, Requisitos e indicaciones a los usuarios, Horarios y puntos de atencion, Dpendencia nombre y cargo para PQRS.		En cada centro de atencion se dispone de un profesional (trabajadora social) la cual socializa los derechos y deberes establecidos organizacionalmente, puntos de atencion, mecanismo de comunicaci3n, tramites y procedimientos de atencion al usuario, por otro lado, en la pagina web se encuentra disponible la informacion para el contacto con la oficina de atencion al usuario y el cada centro de atencion se disponen de carteleras institucionales con temas informativos, como horarios de atencion, tiempo de consulta, indicadores, informacion del contacto de la oficina de atencion al usuario. Ademas se cuenta con un nuevo colaborador para formatelcer la informacion a la comunidad, es perfil de denomina Vigia de seguridad y se encuentra en el CAMI y en la UPA. Se imprimio un volante para la comunidad donde se informa los requisitos para acceder al servicio, los horarios de atencion y los telefonos de contacto, ademas del horario de la ruta de la salud. El colaborador paso de ser vigia de seguridad a informador de servicio al ciudadano, de tal manera que se cuenta con dos personas del equipo de servicio la ciudadano en total disposicion para las necesidades tanto de la comunidad como del usuario en particular.		
	Sensibilizacion y capacitacion de los servidores publicos para desarrollar competencias y habilidades en servicio al ciudadano		Como parte del modelo de prestacion de servicios, donde la prestacion del servicios se centra en al usuario y su familia, la persona lider de atencion al usuario y con el apoyo de talento humano, a traves del programa de humanizacion ECHO, venía realizado talleres y socializaciones para propender por el desarrollo de una atencion competente y humana hacia el usuario. Por efectos de la fusi3n esta actividad se encuentra suspendida. Se incluy3 para el 2016 en el plan de capacitaciones temas relacionados con el desarrollo y fortalecimiento de la competencia del talento humano relacionada con la atencion al ciudadano. Sin embargo por efectos de la fusi3n la actividad no se adelant3 durante el cuatrimestre		
	Generar incentivos para los servidores publicos de las areas de atencion al ciudadano		Actualmente se esta revisando esta actividad con el fin de establecer un plan de accion que permite el establecimiento y desarrollo de incentivos, ya que la modalidad de contratacion de estos colaboradores es por prestacion de servicios, esta accion continua en estudio que saldrá de la Subred		

	Establecer canales de atención para la participación ciudadana		Se realizan reuniones de participación en espacios como la Junta de acción comunal, sindicato agrario, asociación de usuarios con la participación de la gerencia, además se está reactivando el COPACO, además se cuenta con oficina de atención al usuario, líneas telefónicas fijas y una móvil y buzones. La rendición de cuentas a 31 de julio de 2016 está pendiente de realizarse por cuenta de la Subred			
	Implementar protocolos de atención al ciudadano		Se han establecido procedimientos para la atención a ciudadano, los cuales están escritos, normalizados, socializados e implementados, además son sujetos de verificación por medio de la realización de auditorías internas que en adelante ejecute la Subred			
	Implementar sistemas de turnos para atención a la ciudadanía		<p>Por las características particulares de nuestra localidad y el número de familias y usuarios la atención al usuario se realiza al 100%, ya que en cada centro de atención y en la sede administrativa de la Subred, se cuenta con una oficina de atención al usuario desde la Subred pero ya no desde la sede administrativa del Hospital Nazareth pues fue entregada.</p> <p>La atención se presta en cada centro de atención y se cuenta con personal que tiene la responsabilidad de la atención a los usuarios y por el volumen de usuarios se determinó que no es necesario implementar un sistema de turnos.</p> <p>En el caso de turnos para la atención asistencial se cuenta con un modelo de atención que permite la programación de atención de los usuarios, los cuales tienen un horario de atención específico. Sin embargo se realiza seguimiento a la oportunidad y pertinencia en la respuesta y atención a la comunidad.</p>			
	Adecuar espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización		<p>Los espacios destinados para la atención al ciudadano o usuario permiten una atención con oportunidad, accesibilidad y calidad, estableciendo horarios y trámites que se llevan a cabo.</p> <p>Se cuenta con un programa de mantenimiento constante de la infraestructura que garantiza la adecuación de los espacios</p>			
	Integrar canales de atención e información al ciudadano		Se cuenta con canales como el correo de atención al usuario, celular institucional, en los centros de atención y comunicación directa con la líder de atención al usuario, además del vigía de seguridad como fortaleza en el acompañamiento e información asistencial a los usuarios y sus familias. Estos canales serán monitoreados por la Subred a partir del 1 de agosto de 2016			
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA:	JEFE DE CONTROL INTERNO NOMBRE: CARLOS J. NIÑO ORJUELA FIRMA:					