



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA**  
**NIT: 891 408 747 – 9**

### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Componentes                                                                                                                                                    | Estrategia, Mecanismos Medida, etc.                                       | Actividades                                                                                                                                                                                                                                               | Actividades realizadas con corte agosto 30 de 2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsable                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Primer Componente:</b><br>Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo en la E.S.E. Hospital San José de Marsella. | Mapa de riesgos de corrupción(revisión de la matriz de riesgos de la ESE) | 1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.                                                                     | Se construyen los indicadores mensuales los cuales se analizan en el comité de calidad, estos con el fin de monitorear la producción la oportunidad la satisfacción del usuario el análisis y prevención de eventos adversos. La revaluación de los procesos y procedimientos de la entidad. Es importante hacer inclusión de elementos de riesgo financiero ya que el mapa de riesgos carece de estos.                                                                                                                                                                                                                                    | Oficina Asesora de Calidad comité de calidad        |
|                                                                                                                                                                |                                                                           | 2. Se divulgará a través de la página web de la E.SE. HOSPITAL SAN JOSÉ DE MARSELLA, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.                            | El Estatuto anticorrupción fue divulgado en la página web del hospital <a href="http://www.hospitalsanjosedemarsella.gov.co">www.hospitalsanjosedemarsella.gov.co</a> el día 28 de enero de 2014 igualmente se hizo la entrega física del mismo a todos los funcionarios de la ESE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Todos los Procesos de la Entidad.                   |
|                                                                                                                                                                |                                                                           | 3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere. | En la página web de la ESE existe un link de Quejas y reclamos <a href="http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co/index.php?module=38">http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co/index.php?module=38</a> En este módulo se pueden enviar todas las peticiones, quejas, reclamos que los usuarios deseen. Al momento de enviar la petición, se genera un código de radicación con el cual el usuario podrá hacer seguimiento a la misma. Es importante completar todos los datos, ya que cuando se genera una respuesta por parte del hospital, esta se envía automáticamente al buzón de correo electrónico que haya ingresado el usuario. | Todos Los Procesos.                                 |
|                                                                                                                                                                |                                                                           | 4. Se garantizara que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se                                                                                                                                              | A la fecha en la página web de la ESE se encuentran publicados los informes mensuales de contratación, así como los procesos de invitación a concurso público que se han realizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Oficina Administrativa. (Profesional Universitario) |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA**  
**NIT: 891 408 747 – 9**

### **SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          | publiquen oportunamente en la Pagina Web del Hospital.                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          | 5. Se garantizara la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los Servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia. | La ESE realiza las contrataciones de acuerdo a la naturaleza del contrato de acuerdo En los contratos reposan los certificados de idoneidad de cada contratista cuando la naturaleza del contrato así lo requiere.                                                                                                                                               | Profesional Universitaria.                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          | 6. Se publicara trimestralmente en la página web de la entidad los Estados Financieros con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.                | La ejecución presupuestal tanto de ingresos como de gastos del año 2014 se encuentran publicados, se evidencian los estados financieros.                                                                                                                                                                                                                         | Área Administrativa.<br>(Auxiliares Administrativos) |
| <b>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b><br>Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, | Estrategia Anti trámites | 1. Solicitud de citas medicas por teléfono y/o internet                                                                                                       | La ESE cuenta con servicio telefónico para asignación de citas médicas y odontológicas, se tienen habilitadas las siguientes líneas: 3104532119 y 3216395571 teléfonos fijos 3686420 y 3685815 las citas se asignan de martes a sábado a partir de las 7:30, y en la página web en el link Solicitud de Citas, para lo que es necesario un registro del usuario. | Oficina de sistemas y SIAU                           |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA**  
**NIT: 891 408 747 – 9**

### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como: |  |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                               |
|                                                                                                                                            |  | 2. Implementación de historia clínica digital                                                                                                                                                  | La implementación o mejor digitalización de la Historia Clínica en la entidad se empezó aplicar a partir de septiembre del año 2005, según se informó en el área de Archivo de Gestión Historias Clínicas y de Sistemas de la ESE. No se tiene evidencia de Acto Administrativo, excepto por tareas del Comité de Archivo Historias Clínicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |
|                                                                                                                                            |  | 3. Se dará continuidad a la ventanilla única de atención al usuario, la entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente. | La ventanilla única se encuentra en funcionamiento, allí se recepciona toda la correspondencia tanto entrante como saliente con sus respectivos códigos y radicados, en cuanto a la correspondencia por intranet si bien es utilizada por los funcionarios de la ESE aun falta más sensibilización para la adopción completa de esta práctica. La Ventanilla Única o Unidad de Correspondencia, se implementó a partir de Noviembre del 2011, dando cumplimiento al Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación, en Acto Administrativo Resol. 034-2012 de Feb-9-2012 se aprueban las TRD y en Resol. 098-2012 de May-24-2012 se adopta el Sistema de Gestión Documental GEXDOC y se crea la oficina de Archivo Central – Ventanilla Única – Gestión Documental. Los soportes de documentos físicos en papel se convierten a documento electrónico (pdf, tiff, png,etc) evitando así sacar Fotocopias. En áreas como Facturación y Tesorería se hace necesario entregar a los funcionarios encargados los originales de los documentos físicos, para efectos de conciliaciones con las diferentes EPS's y como evidencia para los Entes de Control. | Área de Gestión documental – Oficina de Control Interno – Oficina de Calidad. |
|                                                                                                                                            |  | 4. Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.                                                                        | Los Correos Institucionales Sí se adoptan como medio de comunicación alternativo oficial para cada funcionario de la ESE a partir del 2012, de acuerdo con lo estipulado en reuniones del Comité de Archivo de la entidad, pero se continúa con la                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Todos los procesos                                                            |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA**  
**NIT: 891 408 747 – 9**

### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | radicación de oficios o documentos físicos en papel. Aun falta más sensibilización y comprensión por parte de algunos funcionarios de la ESE, pues aun no tienen definido que la validez de un correo electrónico es igual que a la de un documento físico contemplado. El artículo segundo de la Ley 527 de 1999 "El mensaje de datos como tal debe recibir el mismo tratamiento de los documentos consignados en papel, es decir, debe dársele la misma eficacia jurídica, por cuanto el mensaje de datos comporta los mismos criterios de un documento".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
|  |  | 5. Se adoptaran las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del manual General de Archivo.                                                                                   | Mediante la socialización de Manuales de Funciones y Manuales de Procesos de la entidad, y en la Resolución 098-2012 la cual se socializó a los funcionarios de la ESE, se adoptan EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA NIT: 891 408 747 – 9 Carrera 14 N° 16-20 B. La Pista Marsella Risaralda - Código Postal 661040 - Telefax: 3685024, 3685025 E-mail: <a href="mailto:contacto@hospitalsanjosemarsella.gov.co">contacto@hospitalsanjosemarsella.gov.co</a> / <a href="mailto:hospital.marsella@risaralda.gov.co">hospital.marsella@risaralda.gov.co</a> Pag Web: <a href="http://www.hospitalsanjosemarsella.gov.co">www.hospitalsanjosemarsella.gov.co</a><br>pautas y reglas claras en cuanto a administración de expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos. Explícitamente en cuanto tener un Manual de General de Archivo, aún no se ha definido su elaboración. Se cuenta con el Programa de Gestión Documental realizado por el señor Manuel Eduardo Sánchez y se encuentra en estado de revisión por parte del área de Calidad, el mismo fue revisado y cuenta con el visto bueno del Gerente de la ESE Dr. Juan Carlos Sarmiento S., de igual forma las Estrategias Cero Papel para la ESE en el mismo estado. | Todos los procesos                              |
|  |  | 6. Adoptar un aplicativo AVA (ambientes virtuales de aprendizaje) para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los | La ESE encuentra implementada una plataforma virtual en donde los jefes de área realizan el cargue de los diferentes cursos y capacitaciones, en su gran mayoría incluyen evaluaciones al personal ahorrando así tiempos, espacios y costos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Y oficina de sistemas Gerencia y jefes de área. |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA**  
**NIT: 891 408 747 – 9**

### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                                                                             |                      |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                                                                             |                      | usuarios en cualquier tiempo y espacio.                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                              |
| <b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                              | Rendición de cuentas | 1. Se realizará la rendición de cuentas con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad Hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.                                           | Se realizó la rendición de cuentas el día 16 de agosto del año en curso la invitación se hizo en el periódico local del Municipio "Marsella al día", igualmente se realizó la invitación pública mediante tarjetas personalizadas y llamadas telefónicas tanto a los integrantes de la liga de usuarios como a la comunidad en general.    | Gerencia.                                                    |
|                                                                             |                      | 2. Se publicará el informe de gestión en la página web de la entidad.                                                                                                                                                              | Se encuentra publicado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Gerencia.                                                    |
|                                                                             |                      | 3. Publicar en un medio masivo el informe de gestión con 30 días de anterioridad a la fecha de la rendición pública de cuentas, lo anterior con el fin de ser socializado a la población para así preparar las posibles preguntas. | El informe de gestión fue publicado en el periódico "Marsella al día". En la edición del mes de julio.                                                                                                                                                                                                                                     | Gerencia                                                     |
| <b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b> | Atención ciudadano   | 1. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una Información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica                                                                        | En lo transcurrido del año aun no se han dictado capacitaciones a los funcionarios de la ESE en cuanto a atención al ciudadano.                                                                                                                                                                                                            | Todos los procesos                                           |
|                                                                             |                      | 2. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el Ciudadano.                                                                                                                                     | Se encuentra programado el tema para ser dictado en reunión de personal                                                                                                                                                                                                                                                                    | Todos los funcionarios                                       |
|                                                                             |                      | 3. Tener habilitado el link de consultas, quejas y reclamos en la página web del hospital, para posteriormente darle la respectiva respuesta.                                                                                      | Se verifico el link de quejas y reclamos y este se encuentra en funcionamiento. Dicho proceso se encuentra a cargo del SIAU, quien es el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, ante los integrantes del comité de quejas y reclamos quienes buscan las soluciones respectivas y realizan el respectivo seguimiento. | Comité de quejas y reclamos todos los procesos. Oficina SIAU |



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN JOSÉ - MARSELLA RISARALDA**  
**NIT: 891 408 747 – 9**

### **SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

|  |  |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                   |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  |  | 4. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los integrantes del Comité de quejas y reclamos.          | Se verifica el proceso en la oficina del SIAU. Dicho proceso se encuentra activo.                                                                                                                                                                                                        | Comité de quejas y reclamos todos los procesos y Oficina SIAU.    |
|  |  | 5. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de quejas y reclamos | En la oficina del SIAU reposan las actas de apertura de los buzones con las respectivas firmas de los representantes de los usuarios.                                                                                                                                                    | Comité de quejas y reclamos todos los procesos y Oficina del SIAU |
|  |  | 6. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general                                                     | Se socializaron los deberes y derechos mediante entrega de folletos en cada una de las consultas médicas y odontológicas, se evidencia en la historia clínica de los pacientes la entrega de los derechos y se han realizado socializaciones en las encuestas de satisfacción por áreas. | Comité de calidad                                                 |