





SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042		
				Version 1		
				Fecha: 25/04/2018		
AÑO 2018						
COMPONENTE	PROCESO	AREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018		
	GESTION DIRECTIVA	PLANEACION	Possible duplicidad y manipulacion de informacion de planes, programas y proyectos y sus resultados.	<p>Se realiza la implementación del procedimiento para la Formulación, seguimiento y evaluación del plan operativo anual, Código: GDP-P-005 versión 2. De igual manera y conforme al procedimiento establecido se realiza bimestralmente el diligenciamiento del Formato presentación informes de gestión de procesos: GD-F-045, el cual es firmado por cada líder de procesos lo anterior con el fin de unificar los criterios en la elaboración y presentación de informes derivados de la ejecución de las actividades de los planes operativos.</p> <p>Se realiza el seguimiento y evaluación de los planes operativos correspondiente del periodo Septiembre - Octubre y Noviembre - Diciembre de 2018, en comité de Gestión y Desempeño Institucional.</p> <p>Se realizó con la implementación del tablero de control de indicadores que permite monitorizar y hacer seguimiento al comportamiento de los indicadores priorizados y contenidos en el plan de desarrollo y plan de gestión de la vigencia 2016-2020. Dicha herramienta se aplica y diligencia bimensualmente, para hacer el seguimiento respectivo.</p> <p>Soporte: Acta de comité Institucional de Gestión y Desempeño de fecha 05 de Diciembre de 2018, tablero de control de indicadores del periodo Septiembre - Octubre y Noviembre - Diciembre de 2018.</p>	Lider Planeacion	Se observa la implementación del procedimiento GDP-P-005 versión 2, de igual forma el procedimiento establecido se realiza bimestralmente el diligenciamiento del Formato presentación informes de gestión de procesos: GD-F-045, así como los informes derivados de la ejecución de actividades de los planes operativos. Mediante el tablero de control herramienta establecida por SALUD SOGAMOSO E.S.E., para hacer seguimiento, a los indicadores de acuerdo al plan de desarrollo y plan de gestión.
	GESTION LEGAL	CONTRATACION	Incumplimiento de los principios de la contratación pública.	<p>Se realizar la implementación del formato de idoneidad y experiencia, con código GAF-F081 en cada uno de los procesos contractuales relacionados con servicios profesionales, el cual se diligencia por el profesional o líder de proceso donde surge la necesidad de contratación; además de ser un requisito que por lista de chequeo se debe adjuntar.</p> <p>Se realiza la devolución de documentos y estudios previos a través de correo electrónico en el cual se relacionan los faltantes y ajustes a realizar.</p> <p>Soportes: Formato código - GAF-081, Registro de la Lista de Chequeo de Contratación con código GAF-070, que hace parte integral de cada proceso contractual.</p>	Lider de Contratacion	Se realiza monitoreo, y seguimiento a la implementación del Formato GAF-F-081 versión 1 de 08-05-2018, de igual forma a la Lista de Chequeo según Formato GAF-F-070, formato que debe acompañar la relación contractual.
Recibir o solicitar dudas para beneficiar la adjudicación de un contrato, o selección de un contratista.			<p>Durante los meses de Septiembre a Diciembre y previo a la suscripción de los 53 contratos suscritos durante éste mismo periodo, se realizó por parte del área de contratación, la verificación de todos y cada uno de los documentos parte del proceso contractual, de manera tal que la fase de contratación se diera bajo el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley y el estatuto de contratación de la ESE, para tal fin.</p> <p>Soportes: Listas de chequeo firmadas por el profesional de talento humano que dan fe del cumplimiento de lo requerido en los documentos previos relacionados con la documentación solicitada y copia de los registros de devolución.</p>	Lider de Contratacion	Teniendo en cuenta que para obtener la aplicación eficiente y la eficacia de la relación contractual de SALUD SOGAMOSO E.S.E., opta por proceder por el cumplimiento en el desarrollo de los procesos administrativos que conlleven la contratación pública dando cumplimiento a cabalidad de los cuales son reglamentados por medio de la Ley 1150 de 2007, sobre las modalidades de selección, publicidad y selección objetiva, sobre algunas modificaciones en la relacionada con las modalidades de selección y demás disposiciones generales en materia de publicidad y selección objetiva en los procesos de contratación pública, con el único ánimo de promover por la aplicación eficiente y eficaz de la función pública como pilar del avance estatal. Se observa la adherencia al Estatuto de Contratación, según acuerdo 001 del 2017 y Acuerdo 09 de 2018. Se verifica el cumplimiento de los requisitos exigidos para efectos del proceso de contratación, toda vez que cumple con la lista de chequeo, GAF-F-070, versión 4 aprobada el 4 de agosto de 2018. De igual manera los contratos cuentan con la Certificación de idoneidad GAF-F-081.	
Estudios previos superficiales y/o manipulados por personas interesadas en el contrato			<p>Referente a la capacitación de contratación, las capacitaciones o acompañamiento se realizaron de forma personal y en el lugar de trabajo de cada uno de los líderes o coordinadores de procesos necesitados de las mismas.</p> <p>Respecto a las auditorías internas de contratos, las mismas fueron realizadas en compañía del profesional de Control Interno, ente auditor de la ESE; auditorías que fueron realizadas a un contrato de cada clase (prestación de servicios, suministros, arrendamiento), identificando falencias y faltantes dentro de las diferentes etapas contractuales en las cuales interacciona el supervisor de contrato, haciendo las sugerencias respectivas, las cuales fueron objeto de ajuste, tal y como pudo evidenciarse en revisión posterior a los mismos.</p> <p>Soportes: Adjunto constancia de auditorías realizadas.</p>	Lider de Contratacion	Se realizaron auditorías a los contratos seleccionados para la vigencia 2018, de los cuales se realizó seguimiento continuo a cada uno de las actividades contratadas, como es el caso de mantenimiento de Equipo Uso Hospitalario según anexo del contrato, al cual se realizaron observaciones y que se fueron subsanando durante el cumplimiento del mismo. De la misma forma se realizaron a los Contratos de Costos y Activos Fijos, de los cuales existen los correspondientes análisis a cada departamento responsable.	
Deficiente supervisión de los contratos			<p>Se desarrollo capacitación a líderes y coordinadores de procesos, la misma fue realizada el pasado 16 de noviembre de 2018, por un instructor experto en el tema, enviado por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), reforzando y aumentando los conocimientos de los líderes y coordinadores de procesos, con respecto a la elaboración de estudios previos y supervisión de contratos.</p> <p>Soporte: Registro de Asistencia a capacitación</p>	Lider de Contratacion	La ESAP, Escuela Superior de Administración Pública, fue la Entidad que realizó la Capacitación, sobre elaboración de Estudios Previos y la importancia y responsabilidad de la Supervisión de Contratos, en la cual participaron los líderes de Proceso y la Oficina de Control Interno.	


		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042
						Versión: 1
						Fecha: 25/04/2016
AÑO 2018						
COMPONENTE	PROCESO	ÁREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018		
	GESTION DE LA CALIDAD	CAUIDAD	Manipulación de información de los indicadores de calidad.	<p>Se continua con la verificación de información reportada en los sistemas de información de la institución (Sistema CNT), con periodicidad mensual, información con la cual se consolidan indicadores de calidad de obligatorio reporte a EPS y demás entes de control que la requieran.</p> <p>De igual manera se publican los indicadores de calidad de manera mensual en pagina WEB</p> <p>Soportes: Anexo de reporte de indicadores de calidad y Publicacion de Resolución 1552 en Pagina WEB o las EPS.</p>	Lider de Calidad	Los reportes de Indicadores de calidad según resolución 1552 para EPS y Pagina Web, son previamente remitidos a la Oficina Control Interno, donde se verifica que son remitidos y publicados en forma oportuna, por la Oficina de calidad
	GESTION DE LA CALIDAD	AUDITORIA DE CUENTAS	Cobros indebidos a los usuarios	<p>Se documento el procedimiento de Auditoría de Cuentas Médicas con código : GAF-P-027, que tiene como fin la revisión de las cuentas médicas antes de radicar a entes a los cuales se les facturan los servicios prestados, de forma oportuna respetando la normatividad vigente al respecto ; y el procedimiento de Glosas y Devoluciones con código GAF-P-026,cuya objetivo es dar respuesta a objeciones, glosas y/o devoluciones formuladas por los diferentes entes a los cuales se les facturan servicios prestados, de forma oportuna respetando la normatividad vigente al respecto. Los mismos se encuentran en revision por parte del area financiera para posterior aprobacion.</p> <p>Soportes: Procedimiento de Auditoría de Cuentas Médicas con código : GAF-P-027. Procedimiento de Glosas y Devoluciones con código GAF-P-026</p>	Profesional de Auditoria	Se verifica que el Area de Auditoria medica, documento el procedimiento Gestion de Glosas, aprobado el día 8-11-2018 GF-P-001, Aprobado el día 7-05-2018 GAF-P-027 y GAF-P-026 aprobado el día 7-05-2018, sobre los cuales se esta realizando la correspondiente auditoria a las cuentas de SALUD SOGAMOSO E.S.E.
	GESTION ATENCION AMBULATORIA DE CONSULTA EXTERNA	PRESTACION DE SERVICIOS	Alteracion de informacion en informes presentados a entes externos	<p>Se continua con el reporte de informacion, teniendo en cuenta los establecido en la Resolución N° 499 del 19 de octubre de 2017, la cual Adopta el Manual del usuario del sistema de informacion Hospitalaria SHO. Para el periodo objeto de evaluacion se reporta la informacion correspondiente al Tercer Trimestre de 2018.</p> <p>Por otra parte y teniendo en cuenta la circular No 14 de fecha 08 de mayo de 2018, se realiza la publicacion mensual de la produccion. Asi mismo se continua con la implementacion del instrumento para Seguimiento a la Produccion codificada GA-F-057, donde la informacion que es cruzada con la informacion de CNT.</p> <p>De igual manera y con el proposito de evitar alteracion o modificacion en la informacion generada por el personal misional se continua con la Validacion de los RIPS que contienen estas actividades por parte del proceso de Recursos Informaticos, una vez realizada este procedimiento, la informacion validada es consolidada y reportada a las EAPB, garantizando su confiabilidad y veracidad.</p> <p>Soportes : Validacion de RIPS por parte del proceso de Gestion de Recursos Informaticos y Formato seguimiento Produccion GA-F-057.</p>	Coordinador de Prestacion de Servicios	La OCI, mensualmente revisa el cumplimiento de los informes a Entes Externos, dando cumplimiento al formato GCE-F-014 Formato Programacion y Presentacion Entes de Control a Entes Externos, aprobado en Comité de Gestion y Desempeno.
			Prestacion de servicios de salud a poblacion sin cumplir los requisitos, por intereses personales.	<p>Se realiza la verificación de derechos en las bases de datos, acorde a lo establecido en el procedimiento de asignacion de citas con código GA-P-014 y en el de ingreso de paciente Procedimiento de asignacion de citas. De igual manera desde el proceso de recursos informaticos se garantiza la disponibilidad de las bases de datos actualizadas y acordes a la contratación efectuada entre la entidad y los aseguradores.</p> <p>Por otra parte en el momento de la verificación de derechos en las bases de datos se identifica usuarios que no se encuentran en estas se procede con lo establecido en el procedimiento institucional de asignacion de citas con la intervencion de la oficina de informacion y Atencion al Usuario (SIAU).</p> <p>Asi mismo se continua con el agendamiento de citas en el sistema de Informacion CNT.</p> <p>De igual manera se realiza Medicion de demanda insatisfecha por parte de la oficina SIAU.</p> <p>Soportes: Bases de Datos disponibles y vigentes a la fecha. Carpeta Cooris; ; Procedimiento de asignacion de citas: GA-P-014; Indicadores de medicion de Demanda insatisfecha</p>	Coordinador de Prestacion de Servicios	Se verifican las bases de datos que se actualizan acorde a la relacion Contractual de cada EAPB y SALUD SOGAMOSO E.S.E. En caso de presentarse un usuario no registrado en la Base de Datos, se sigue el procedimiento GA-P-014 Asignacion de Citas, en concordancia con la Oficina SIAU. Se realiza seguimiento y monitoreo a las encuestas practicadas, diariamente en las diferentes UBAS y UGRA, de donde se realiza la medicion de satisfaccion del Usuario, Tiempo de espera en la Entidad, Indicador de Humanización del Servicio, Indicador de Deberes y derechos, indicador de PQR3F
	GESTION FARMACEUTICA	FARMACIA	<p>Pérdida de insumos (por deterioro, vencimiento, mal almacenamiento)</p> <p>Inconsistencias en Inventarios de Farmacia</p>	<p>Se realiza la verificación de inventario de medicamentos en Bodega farmacias de la UGRA, UBA Magdalena, UBA Monquirá, Unidad Móvil y Unidades Perifericas comparando lo físico contra lo registrado en CNT.</p> <p>Soportes: Inventario de Servicio Farmaceutica de la UGRA, UBA Magdalena, UBA Monquirá, Unidad Móvil y Unidades Perifericas e Informe de auditoria Control Interno.</p>	Coordinador de Prestacion de Servicios	La OCI, realiza verificación de inventarios en las diferentes UBAS, Unidad móvil, Periferica, UGRA, Bodega; donde al momento de realizar la Auditoria, se imprimio las existencias registradas en el SOFTWARE CNT, lo cual se catejo con las existencias físicas, cuyo conteo se realiza con acompañamiento del Auditor. Si hubiere necesidad, se formula Plan de Mejoramiento, para las auditorias realizadas.
	GESTION EN SALUD PUBLICA	VACUNACION	Venta de vacunas (biologicos) , de esquema regular	<p>Se realiza el seguimiento al inventario de manera mensual concordante fisico con PAIWEB.</p> <p>Soportes : Se anexan informes mensuales con movimiento de biologicos y kardex</p>	Lider PAI	La OCI, observa la concordancia del inventario del biologico, mediante la plataforma teniendo en cuenta las pérdidas, trasladados, ingreso de insumos, consulta de inventarios, con la plataforma PIWEB.


		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042 Versión: 1 Fecha: 25/04/2016	
AÑO 2018							
COMPONENTE	PROCESO	ÁREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO	
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018			
MAPA DE RIESGOS	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CUENIE	SIAU	Respuesta, no acorde con el objeto de la queja, reclamo a sugerencia	<p>Cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se responden conforme a la naturaleza de la misma, conforme al procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES con codificación No. GPS-P-005 VS 03. De igual manera y con el fin de hacer seguimiento, se mantiene activo el comité de Ética Hospitalaria, con periodicidad de un mes, con el fin de dar conocer los usuarios y profesionales de la Salud, los indicadores de PGRSF, para conocer las necesidades del cliente interno y externo de los servicios prestados. Se continúa con la divulgación de los deberes y derechos en salas de espera, alavez, con los líderes comunitarios (afianza de usuarios), divulgación por los profesionales en el formato GSIAU-F-004.</p> <p>Soportes: Acta comité de Ética Hospitalaria de fecha 18 de Diciembre de 2018.</p>	Lider SIAU	Se verifica la continuidad en la promulgación de los deberes y derechos de los usuarios, en pagina web y personalmente con los usuarios; de otra parte se observa la continuidad en el comité Ética Hospitalaria, cuyo objetivo es el de propender por la humanización en la atención de pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud de esta forma lograr el análisis de los resultados de las manifestaciones de los usuarios en los estándares de calidad, continuidad, oportunidad y accesibilidad a los servicios.	
		COMUNICACIONES	Alteración de información institucional divulgada al interior y fuera de la institución	<p>Se realizan las publicaciones de acuerdo a lo establecido en el plan de medios de comunicaciones con código CSI-PG- 002 - VS 3 y el cronograma de comunicación, a fin de garantizar una comunicación eficaz y oportuna dando respuesta al manejo de la información de la entidad.</p> <p>Soporte: Registro de Publicación de acuerdo a lo establecido en el plan de medio de comunicaciones y el cronograma de publicaciones</p>	Lider Comunicaciones	Se verifica el CODIGO-GSI-F-047 Cronograma de Comunicaciones SALUD SOGAMOSO E.S.E. y se observa el registro de publicaciones, junto con el Esquema de Publicación GD-F-048 (13 de Noviembre del 2018), en pro de la Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014)	
	GESTION FINANCIERA	PRESUPUESTO	No dar cumplimiento a los principios presupuestales	<p>Se verifica que la información registrada en el software de presupuesto sea coincidente con los documentos en físico. Se realiza cruce de información de compromisos adquiridos, obligaciones y giros para verificar que sean coincidentes las partidas tanto en presupuesto como en contabilidad. Se hace seguimiento a los compromisos en presupuesto de servicios personales y contratación de la ESE.</p> <p>En cuanto a la documentación de procedimientos se documenta el procedimiento de cuentas por pagar y giros de tesorería con código GAF- P - 011 y el procedimiento de facturación código GAF- P - 0025.</p> <p>Soportes: Procedimiento GAF- P - 011 y Procedimiento de facturación código GAF- P - 0025.</p>	Director Administrativo y financiero	La OCI, realiza seguimiento a los registros presupuestales, contables y físicos; evidenciando la congruencia de las diferentes partidas, toda vez que el presupuesto como expresión financiera del plan institucional, se constituye en una herramienta esencial que le permite a las entidades públicas asignar y priorizar los recursos con que se cuenta y tomar decisiones que le permitan concretar los objetivos y metas trazados para un periodo económico, es decir, establece el límite máximo de gasto para realizar las actividades requeridas y dar cumplimiento a su fin institucional.	
		CONTABILIDAD	Información financiera de la entidad susceptible a modificaciones y/o cambios	<p>El sistema presenta restricción a la fecha para que en el momento que se necesite anulación de algún comprobante solo lo pueda realizar la persona autorizada. Se realizan copias de seguridad diariamente por el líder de sistemas, y mensualmente se envía una al archivo. Se realiza seguimiento a los procedimientos contables. Se realiza validación de la información.</p> <p>Soportes: Sistema de Información CNT.</p>	Contadora	Se observan las copias de seguridad establecidas diariamente, por parte del proceso de sistemas y se observan los diferentes procesos realizados por parte del departamento de sistemas, para efectos de contar con los módulos integrados, en pro del proceso contable.	
		TESORERIA	Trámite de cuentas con beneficio a terceros.	<p>Se implementa el procedimiento de cuentas por pagar y giros de tesorería código GAF-P-011. De igual manera se ajusta la herramienta de trazabilidad de cuentas (Formato GAF-F-075) incluyendo fila para la fecha y hora del giro, con el fin de hacer un seguimiento integral a los tiempos de cada cuenta. La evaluación del indicador se realiza de manera bimensual y es presentada en comité Institucional de gestión.</p> <p>Por otra parte y de acuerdo al procedimiento establecidos se radicaron para el periodo Septiembre - Diciembre, 1397 cuentas entre proveedores de bienes y servicios, nominas, servicios públicos, prestaciones sociales, impuestos entre otras, dando trámite oportuno a la misma.</p> <p>Soporte: Libro radicator de cuentas, formato de trazabilidad de cuentas, procedimiento de cuentas por pagar y giros de Tesorería con código GAF-P-011.</p>	Tesorera	El proceso contable se define como un conjunto de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad contable pública en particular, motivo por el que el área de tesorería ha delimitado hacer seguimiento al procedimiento de cuentas por pagar y giros de tesorería, acompañada del libro radicator evidenciando la trazabilidad de las cuentas, al igual que la implementación del Formato GAF-F-075.	
		TESORERIA	Utilización inadecuada de los dineros de Caja Menor.	<p>Se realizó auditoría el procedimiento de caja menor por parte de la oficina de control interno, formulando el plan de mejoramiento respectivo, el cual se está desarrollando e implementando.</p> <p>Se realizó la impresión de los recibos de caja menor con numeración con la dirección administrativa y financiera, con el fin de generar una trazabilidad en los gastos asociados a la caja en los que incurre la institución.</p> <p>Soporte: Informe de Auditoría y Plan de Mejoramiento</p>	Tesorera	La OCI, realiza auditorías a Caja Menor, observando la adherencia al procedimiento del mismo, de donde resultan planes de mejoramiento. Uno de las actividades realizadas al respecto corresponden a la preimpresión de los Formatos de Recibos de Caja Menor Institucionales.	

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042
						Versión 1
						Fecha: 25/04/2016
AÑO 2018						
COMPONENTE	PROCESO	AREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018		
		CARTERA	Prescripción de acción de cobro de cartera.	<p>Se documenta y aprueba el procedimiento de facturación código GAF-P-025, cuyo objetivo es garantizar la adecuada facturación y el cobro a las EAPB, por los servicios prestados a los usuarios contratados según el acuerdo de volúmenes.</p> <p>De igual manera se realiza auditoría por parte de la oficina de control interno y se está elaborando el plan de mejoramiento.</p> <p>Se realiza circularización de saldos a clientes y depuración de cartera por edades. De igual modo se actualiza el manual de cartera, con el fin de contar con un instrumento de gestión permanente de recaudo, recuperación y control de cartera, que coadyuve a que las EAPB estén al día en sus obligaciones.</p> <p>Soporte: Manual de Cartera Actualizado</p>	Tesorera	La OCI, verifica el procedimiento de Facturación GAF-P-025 y el cuadro de control de facturación, que se realiza para llevar un seguimiento al recaudo obtenido para lograr obtener el saldo a cobrar y cotejarlo con el valor depurado y sustentado por la EAPB, como valor de la Obligación.
	GESTION RECURSOS INFORMATICOS	SISTEMAS	Entregar claves de usuarios administradores de red a terceras	<p>Se ajusta y actualiza el procedimiento de Administración de Usuarios en el Sistema de Información y Redes de Comunicaciones, con código GSI-P, con el fin de Garantizar la administración y asignación de perfiles a los colaboradores acorde a las funciones y niveles de acceso en el sistema de información, Intranet y aplicativos institucionales manteniendo la seguridad y control de los mismos en Salud Sogamoso E.S.E. De igual manera se ajusta y actualiza el Manual de Gerencia y Seguridad de la Información con código GSI-F-36, a fin de contar con un mecanismo de interacción colaborativo que permita seleccionar, recopilar, analizar, administrar y garantizar la seguridad de los datos e información clave para dirigir y mejorar el desempeño y competitividad de la entidad. Se documenta la política de Tratamiento de datos personales, con su respectivo formato. Así mismo se actualiza el formato Registro de usuarios y claves institucionales, con código GSI-F-045.</p> <p>Soporte: Procedimiento Administración De Usuarios en el Sistema de Información con código GSI-P, Manual de Gerencia y Seguridad de la Información con código GSI-F-36, formato de Registro de usuarios y claves institucionales, con código GSI-F-045.</p>	Lider de sistemas	Se observa la actualización, monitoreo y seguimiento de Documento de Tratamiento Protección de Datos Personales; Igualmente se observa actualización, monitoreo y seguimiento del Manual de Gerencia y Seguridad de la Información con código Código GSI-F-36 Versión 02 y además se observa el monitoreo y seguimiento al Registro de Usuarios y Claves Institucionales, mediante formato Código, GSI-F-045 Versión, 01 aprobada de Fecha, 13/06/2018
			Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	<p>Se ajusta y actualiza el procedimiento de Administración de Usuarios en el Sistema de Información y Redes de Comunicaciones, con código GSI-P, con el fin de Garantizar la administración y asignación de perfiles a los colaboradores acorde a las funciones y niveles de acceso en el sistema de información, Intranet y aplicativos institucionales manteniendo la seguridad y control de los mismos en Salud Sogamoso E.S.E. De igual manera se ajusta y actualiza el Manual de Gerencia y Seguridad de la Información con código GSI-F-36, a fin de contar con un mecanismo de interacción colaborativo que permita seleccionar, recopilar, analizar, administrar y garantizar la seguridad de los datos e información clave para dirigir y mejorar el desempeño y competitividad de la entidad. Se documenta la política de Tratamiento de datos personales, con su respectivo formato. Así mismo se actualiza el formato Registro de usuarios y claves institucionales, con código GSI-F-045.</p> <p>Soporte: Procedimiento Administración De Usuarios en el Sistema de Información con código GSI-P, Manual de Gerencia y Seguridad de la Información con código GSI-F-36, formato de Registro de usuarios y claves institucionales, con código GSI-F-045.</p>	Lider de sistemas	Se observa la actualización, monitoreo y seguimiento de Documento de Tratamiento Protección de Datos Personales; Igualmente se observa actualización, monitoreo y seguimiento del Manual de Gerencia y Seguridad de la Información con código Código GSI-F-36 Versión 02 y además se observa el monitoreo y seguimiento al Registro de Usuarios y Claves Institucionales, mediante formato Código, GSI-F-045 Versión, 01 aprobada de Fecha, 13/06/2018
	GESTION DE AMBIENTE FISICO	RECURSOS FISICOS	Daño y pérdida de recursos físicos de la Entidad.	<p>Se expide circular No.47 de 2018, dirigida a todos los colaboradores de la institución respecto al traslado y retiro de activos fijos entre dependencias. De igual manera se realizan inventarios físicos de las dependencias antes de realizar un traslado. Así mismo se realizan notificaciones de traslado de personas desde talento humano y la coordinación de prestación de servicios. Por último se documenta la guía para el retiro de funcionarios con código GTH-G-001 por parte de talento humano, con el fin de llevar un mayor control, en el manejo de activos físicos de la entidad.</p> <p>Soporte: circular No.47 de 2018 y Circular No. 050 de 2018, Guía para el retiro de funcionarios con código GTH-G-001</p>	Lider de Recursos Fisicos	Se observa y se inicia el Monitoreo, Evaluación y Seguimiento a la aplicación de la que mediante la circular 050 se da por entendida pro manejo de reintegro de activos fijos GAF-F-017, Y el Formato GAF-F-016 Traslado de Bienes entre dependencias.
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Selección del personal sin el cumplimiento de los perfiles y los requisitos para ocupar un cargo público	<p>Se elabora lista de chequeo para el personal de planta de Salud Sogamoso E.S.E. teniendo en cuenta la normatividad vigente 2003 de 2014 y perfil por manual de Funciones y Competencias Laborales. De igual manera se verifica mediante la lista de chequeo y de acuerdo al cargo a proveer que cumpla con el perfil exigido y requisitos exigibles por habilitación 2003 de 2014. De esta manera se verifica si cumple se certifica con firma en el formato como evidencia del cumplimiento del lleno de los requisitos para ocupar el cargo.</p> <p>Soporte: Lista de Chequeo GTH-F-043, Documentos soporte para vinculación ESE</p>	Lider de Talento Humano	La OCI, determina el seguimiento, monitoreo y Evaluación en la aplicación del formato GTH-F-043, el cual debe ser cateado.
	GESTION DOCUMENTAL	ARCHIVO	Pérdida de documentos, registros de documentos, soportes y demás información de la entidad.	<p>Se realiza la elaboración y aprobación de los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Disposición de documentos * Preservación a largo plazo * Elaboración y aprobación del Cuadro de Clasificación Documental - CCD de Salud Sogamoso ESE <p>Se realizaron las transferencias documentales primarias correspondientes a los documentos 2016; teniendo en cuenta la estructura administrativa.</p> <p>Se realiza la Capacitación e Instructiva de aplicación de tablas de retención documental según cronograma establecido.</p> <p>Se realiza apoyo y seguimiento a la aplicación de tablas de retención documental en cada una de las áreas funcionales de la empresa.</p> <p>Soportes: Cuadro de Clasificación Documental [GSI. F.-012], Procedimientos disposición de documentos [GSI-F-043], Preservación documental [GSI. 044] y el cronograma de transferencias documentales, Inventario documental transferencias documentales primarias; Registro de Capacitación de aplicación de TRD; Apoyo aplicación de TRD; Seguimiento aplicación TRD</p>	Lider de Gestion Documental	La OCI, determina la aprobación de los procedimientos Disposición de Documentos aprobado fecha de los mismos así: GSI-P-043 de Febrero 23 de 2018 Versión1, GSI-P-044 de Febrero 23 de 2018 Versión 1, GSI-F-012 de Febrero 23 de 2018 Versión 1. Se observa el cuadro de transferencia documental realizada de la información del 2016; al igual que por parte de la OCI, en compañía de la Lider de Gestión Documental se realiza seguimiento y evaluación a la aplicación de la TRD

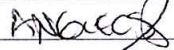
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042 Versión: 1 Fecha: 25/09/2016		
AÑO 2018						
COMPONENTE	PROCESO	ÁREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018		
	CONTROL Y EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO	No se desarrollan completamente las auditorías de control interno programadas	<p>Teniendo en cuenta el plan de auditorías aprobado y socializado para la vigencia de 2018, se ha realizado y ejecutado el mencionado plan, dando acompañamiento a las diferentes actividades que han requerido de seguimiento y evaluación. Teniendo en cuenta lo anterior para el periodo objeto de evaluación se realizaron mensualmente a los subprocesos de facturación, cartera y auditoría de Cuentas. A los procesos de Gestión Documental, Farmacia, Almacén. De igual manera se realiza auditoría a componente de Gestión del Riesgo en todos los procesos.</p> <p>Soportes: Informe de Auditoría de cada uno de los procesos y subprocesos auditados</p>	Coordinador de Control Interno	La OCI, realiza auditorías según el Plan de Auditorías aprobado mediante Comité de Coordinación de Control Interno, el cual arrojó un 62% del cumplimiento del mismo, toda vez que hubo la necesidad de establecer actualización de los riesgos de cada proceso toda vez que según la Norma se debe realizar el Plan anual de Auditorías, basado en riesgos; cabe mencionar que se debe priorizar los procesos asignados en el plan 2019
COMPONENTE	PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018		
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	GESTION DIRECTIVA	PLANEACION	<p>Actualización de los tramites registrados en la plataforma SUII, teniendo en cuenta el ajuste en los procesos y procedimientos realizados en la entidad para el año 2017 (Acuerdo de Junta Directiva No. 008 de 2017)</p> <p>Verificación y seguimiento a los trámites (otros procedimientos administrativos) de la entidad.</p>	<p>Se realiza la verificación de los tramites registrados en el sistema unico de tramites de informacion (SUII), en el cual se tienen 6 tramites registrados teniendo en cuenta los servicios que presta la institucion.</p> <p>Soporte: Tramites registros en plataforma SUII</p>	Lider Planeacion	La OCI, realiza verificación y seguimiento a los tramites del SUII, en el cual hay 6 seis tramites registrados, según los servicios que presta la Entidad. Se verifica con la Inscripción directamente con el SUII, de la Funcion Publica.
RENDICIÓN DE CUENTAS	GESTION DIRECTIVA	PLANEACION	<p>Realizar la rendición de cuentas en cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, la circular externa No. 052 de 2008 expedida por la Superintendencia de Salud, y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual único de rendición de cuentas es la guía metodológica de las entidades de la Rama Ejecutiva, así como también el procedimiento con el que cuenta la institución denominado GD-P-007</p>	<p>Se realizó la rendición de cuentas para el mes de Diciembre de 2018, Teniendo en cuenta lo establecido en la circular No. 052 de 2008 expedida por la superintendencia Nacional de Salud, el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, Salud Sogamoso ESE, como una Entidad Pública Descentralizada de categoría especial y de orden Municipal cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, se vincula a la rendición de cuentas de la Administración Municipal.</p> <p>La Rendición de Cuentas de Salud Sogamoso E.S.E., se realizó del día 18 de Diciembre de 2018, teniendo en cuenta los espacios de encuentro presencial con la metodología de diálogo con la ciudadanía a través de feria de la gestión o espacio gestión, que se concentra en dos stand, ubicados uno (01) en el parque de la villa y otro en la plaza seis de septiembre del Municipio de Sogamoso, Boyacá, con el fin de que la ciudadanía tuvieran una mayor oportunidad en la participación del proceso de rendición de cuentas.</p> <p>Soportes: Registros asistencia y soportes de evaluación de RDC realizada por los ciudadanos.</p>	Gerencia y Todas las lideres de Procesos.	La OCI como Conclusión y Recomendaciones de la Audiencia de Rendición de Cuenta establece: Lograr la asistencia de la ciudadanía y grupos de Interes social (población beneficiaria); se deben realizar acciones de incentivos para la participación de los grupos de Interes y Ciudadanía en general; Mejorar los mecanismos de comunicación a través de la web, twitter entre otros.
			<p>Incluir en la encuesta para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas (formato GD-F-016), la evaluación de satisfacción del proceso de rendición de cuentas.</p>	<p>Se ajustó el formato encuesta para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas Código: GD-F-016, incluyendo el ítem y/o pregunta correspondiente al nivel de satisfacción con el proceso de rendición de cuentas desarrollado en la entidad.</p> <p>Soportes: Formato Código: GD-F-016.</p>	Lider de Planeación	Se observa y se realiza la encuesta para este informe, en Formato GD-F-016, actualizado en el año 2018, en el cual se mide el nivel de satisfacción, la evaluación de la cual el 55.7% corresponde a totalmente satisfactorio y 44.3% regularmente satisfactorio
GESTION DE MERCADEO Y ATENCION AL CUENTE	GESTION DIRECTIVA	SIAU	<p>Elaborar e implementar cronograma anual de capacitación de interés en salud a los integrantes de la alianza de usuarios de Salud Sogamoso.</p>	<p>Se continua con la implementación del cronograma de capacitaciones para líderes comunitarios de la alianza de usuarios de Salud Sogamoso ESE. Para el periodo objeto de evaluación se realizaron reuniones sobre atención a todo tipo de violencia</p> <p>Soportes: Registros de Asistencia a capacitaciones de los integrantes de la alianza de usuarios.</p>	Lider de SIAU	La OCI, realiza evaluación y seguimiento al cronograma de capacitaciones para líderes Comunitarios Alianza de Usuarios, la cual se realiza en forma mensual y de la cual se obtienen un promedio de asistentes de 42 usuarios
		GERENCIA	<p>Ajustes en la infraestructura que permitan mejorar las condiciones en la prestación de servicios de salud, contribuyendo a garantizar la seguridad del paciente.</p>	<p>Se reactiva la prestación de los servicios de Salud a la infraestructura nueva, producto del control de Obra para la reorganización, rediseño y reorganización de la infraestructura física de Salud Sogamoso ESE. De esta manera se inicia la prestación de los servicios en el mes de Diciembre, situación que permitirá a la ESE contar con espacios físicos que permitan mejorar la de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.</p> <p>Soporte: Registro fotografico</p>	Gerencia y Todas las lideres de Procesos.	La OCI, observa la reactivación de la Obra del rediseño, adecuación y reorganización de la Infraestructura, la cual se da apertura al público por la calle 9 a partir del día 20 de Noviembre 2018, una vez se observa la entrega de la obra en forma satisfactoria en pro de la búsqueda de la mejor atención al usuario.
GESTION DE MERCADEO Y ATENCION AL CUENTE		SIAU	<p>Incluir en los informes de satisfacción Global cantidad de usuarios atendidos y tiempos de espera en la institución.</p>	<p>Se incluyó en los informes de Satisfacción del Periodo Septiembre Diciembre, el componente de Percepción del usuario acerca del tiempo de espera en la institución y el número total de usuarios atendidos. Conforme a lo anterior se aplican encuestas de satisfacción de manera mensual y para el periodo objeto de seguimiento de aplican 1505 encuestas, de las cuales 1382 usuarios contestaron estar satisfechos con el servicio logrando un índice satisfacción del 92% en el tercer cuatrimestre de 2018.</p> <p>Soportes: Informes de Satisfacción de los usuarios, respecto al servicio prestado en Salud Sogamoso ESE.</p>	Lider de SIAU	La OCI de Salud Sogamoso una vez observa y revisa las encuestas practicadas a los diferentes usuarios de cada una de las Unidades Básicas de Atención y de la UGRA CENTRO, se determino los indicadores de satisfacción del usuario y el link de publicación corresponde a http://www.saludsogamoso.gov.co/?page_id=8103

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042 Versión 1 Fecha: 25/05/2016	
AÑO 2016							
COMPONENTE	PROCESO	AREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2016			
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTION RECURSOS INFORMATICOS	SISTEMAS	Mejorar y fortalecer las condiciones de solicitud de los usuarios, a través de la reconfiguración y ampliación del sistema de call center, incluyendo tres líneas de teléfono en el sistema.	Se adquiere el sistema de Digtuma, que permite optimizar la gestión de turnos para acceder a la consulta, lo que contribuye a reducir los tiempos de espera y las tareas administrativas de los profesionales, además, permite que los avisos para acudir a consulta se realicen a través de pantallas digitales instaladas en los salas de espera, de forma anónima, frente a otros métodos tradicionales, sustituyendo así la entrega de volantes y evitando aglomeraciones en los pasillos. De igual manera permite mejorar la distribución de los recursos físicos y humanos a partir de un mejor conocimiento del proceso de atención y mejora de la accesibilidad a los servicios. Soporte: Contrato de Suministro No.019 de 2016	Lider de sistemas informacion	La adquisición del sistema de Digtuma, para acceder a la consulta, corresponde a la licencia de Software para acceso al servicio de la Entidad con 36 usuarios, en atención de las diferentes áreas y servicios para determinar la atención a los pacientes, clientes, proveedores y personas que requieren de la Entidad.	
	GESTION DE ATENCION AMBULATORIA DE CONSULTA EXTERNA, GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS	SISTEMAS, PRESTACION DE SERVICIOS	Establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación del sistema de call center	Se realiza seguimiento al servicio de Call center a través del monitoreo al software destinado para este servicio. De igual manera se establece entrega de producción a través de la plataforma 192.168.0.210/INFORMES2018 para la medición de productividad de cada uno de los funcionarios de Call Center y ventanilla de atención al público. Soportes : Informe de seguimiento a la plataforma de call center.	Lider de Sistemas Coord. de prestación de servicios, Lider SIAU	Se hace seguimiento a la plataforma de Call Center y la 192.168.0.210/INFORMES2018 plataforma de producción.	
	GESTION TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Realizar capacitación al personal sobre mecanismos de atención a la población con diversidad funcional.	Se realiza capacitación a todo el personal sobre la Rehabilitación Basada en la Comunidad (RBC), que se centra en mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, que permitan generar espacios de igualdad de oportunidades y la integración social de todas las personas con discapacidad. Soportes: Registros de Asistencia	Lider de Talento Humano	Considerando que las personas con discapacidad están entre los grupos más vulnerable y menos fortalecidos algunas veces con discriminación, con acceso limitado a la atención de la salud, se determina la capacitación, con el propósito de mejorar la calidad de atención a estas personas y sus familias.	
	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	SIAU	Realizar seguimiento y oportuna respuesta de las PQRSDF en la página web.	Para el periodo Septiembre - Diciembre se radicaron 02 quejas en la pagina web , por no conformidad con el servicio Call center, formulando e implementando como acción de mejora cuatro operadores en esta área y asignación de una línea móvil 315612074. De igual manera se dio respuesta a la quejas presentadas en la pagina web en un tiempo no mayor a los 15 días. Soportes: Respuesta a quejas presentadas y e informe de PQRSDF por parte de la oficina de SIAU	Lider de SIAU	Se realiza revisión a las quejas interpuestas en la pagina web , y la respuesta se realiza en forma oportuna	
			Realizar la medición de adherencia de deberes y deberes al cliente interno y externo.	Se continua con la divulgación de deberes y derechos , adaptando este procedimiento con el código GPS-P-014, en el periodo objeto de evaluación se realizó de manera mensual la medición de adherencia de deberes y deberes al cliente externo, donde arrojó un resultado de 56 % en la adherencia , toda vez que se realizaron 1505 encuestas de las cuales 857 usuarios refirieron conocer sus deberes y derechos. De igual manera el consolidado de la vigencia 2018 arrojó una adherencia del 67%. Por lo anterior se debe trabajar en este componente y mejorar las estrategias que permitan un mayor conocimiento de los usuarios de sus deberes y derechos. Soporte: Encuestas aplicadas e informe de la oficina de SIAU , respecto a la adherencia de deberes y derechos al cliente externo.	Lider de SIAU	Se verifica la evaluación de los deberes y derechos de los Usuarios mediante el procedimiento GPS-P-014.	
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Incluir en el plan anual de capacitaciones de la institución, los temas de mejoramiento y atención del servicio al ciudadano, así como también sobre el fortalecimiento la cultura de servicio al interior de la entidad	Para el periodo Septiembre - Diciembre y de acuerdo a lo establecido en el plan anual de capacitaciones, se ha venido trabajando con apoyo ARL en el desarrollo de las capacitaciones, en el tema de servicio al cliente enfocada a la comunicación asertiva buscado el fortalecimiento de los valores de la entidad y logrando una cultura del buen trato. Soportes : Lista de asistencia y temas socializados	Lider de Talento Humano	SALUD SOGAMOSO E.S.E. ha venido trabajando sobre Atención al usuario, en forma de fortalecer las mejores prácticas adoptadas por la Entidad y así robustecer la estrategia de humanización del servicio al usuario en salud. De otra parte se observa el compromiso de la Entidad con la ARL, en pro de mejorar la cultura de servicio a nivel interno	
	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	SIAU	Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción del usuario, respecto al componente de humanización de servicio, referente a la atención de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Se aplica la encuesta de satisfacción al usuario, la misma incluye y contiene el componente de Humanización de servicio que abarca seis ítems, referente a la concientización , sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, por parte de los colaboradores de Salud Sogamoso . Para el periodo Septiembre -Diciembre se realizaron 1505 encuestas, donde 1422 usuarios es decir el 94% de los usuarios respondieron y/o consideraron que los servicios de Salud prestados por Salud Sogamoso son humanizados Soportes: Informes de Satisfacción de los usuarios, respecto al servicio prestado en Salud Sogamoso ESE.	Lider de SIAU	La OCL observa que el nivel de satisfacción del usuario para el año 2016 fue del 94% ; sin embargo es importante seguir trabajando en el componente de llamada telefónica, toda vez que el tiempo de espera de respuesta esta en promedio de 10-15 minutos.	
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Definir e incluir en el plan de bienestar social e incentivos de la institución, un componente que resalte y tenga en cuenta el servicio prestado al ciudadano	Teniendo en cuenta el plan de Bienestar aprobado para el año 2016 y el cual esta en proceso de desarrollo, se establece el programa de incentivos, que consiste en dar el reconocimiento a los funcionarios en el nivel de sobresaliente de acuerdo a la medición de desempeño, en el componente del servicio prestado al ciudadano. Lo anterior teniendo en cuenta el cronograma establecido en el Plan. Soportes: Plan de bienestar 2016	Lider de Talento Humano	Se observa que realmente dentro del plan de incentivos se esta dando el reconocimiento, y efectivamente son valores que los servidores aprecian. Además podría elaborarse un plan de necesidades de los servidores para complementar estos dos planes de bienestar.	

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042 Versión 1 Fecha: 26/04/2016	
AÑO 2018							
COMPONENTE	PROCESO	ÁREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO	
GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	SIAU	Implementación y aplicabilidad del procedimiento de Atención A Peticiones, Quejas , Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones, de la institución	<p>SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018</p> <p>Se continúa con la implementación del procedimiento de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con su respectiva medición. Para el periodo Septiembre - Diciembre se radican 48 Quejas. De igual manera cada queja y reclamo es objeto de formulación de plan de mejora y seguimiento a la misma. Por lo anterior y considerando el aumento significativo de las quejas presentadas se deben establecer estrategias que disminuyan los inconformismos presentados por los usuarios.</p>	Líder de SIAU	La OCI, revisa y hace seguimiento al procedimiento de PQRSDF, procedimiento GPS-P-005 Versión 3 de Diciembre 15 de 2017 como ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, ubicado en el	
			Instalar y renovar los buzones de sugerencias en cada una de las sedes de Salud Sogamoso, con el fin poner a disposición de los de los usuarios un mecanismo para hacernos llegar PQRSDF que estimen convenientes sobre el funcionamiento y prestación de servicios de la ESE.	Se instalan y renuevan buzones de sugerencias en la Unidad de Gestión del Riesgo Ambulatorio, a fin de poner a disposición de los de los usuarios un mecanismo para hacernos llegar PQRSDF que estimen convenientes sobre el funcionamiento y prestación de servicios de la ESE.	Líder de SIAU	https://www.saludisogamoso.gov.co/?page_id=9590, donde se encuentra el Formulario y se realiza desde allí el seguimiento al mismo. Se evidencia el incremento de quejas por efectos de la línea telefónica, razón por la que se estableció el cambio de la plataforma CALL CENTER	
			Elaborar cronograma para publicación de deberes y derechos de los usuarios el redes sociales y pagina web	Se elaboró el cronograma de seminario de deberes y derechos de los usuarios a publicar en las redes sociales y pagina web de la entidad, para que a través de los diferentes medios de comunicación, el usuario conozca sus deberes y derechos y la responsabilidad e importancia de los mismos. De igual manera el mismo se está implementando por medio de las diferentes comunicaciones	Líder de SIAU	Se evidencia la publicación d'elos deberes y derechos de los usuarios, en pagina web permanentemente y se observa mediante publicaciones en los diferentes medios https://www.saludisogamoso.gov.co/?page_id=8105 y redes sociales.	
	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	COMUNICACIONES	Publicar semanalmente de acuerdo al cronograma de deberes y derechos de los usuarios, la información relacionada.	Se realiza semanalmente la publicación de campañas informativas sobre los derechos y deberes de los usuarios, para el periodo Septiembre - Diciembre se realizan un total de 3 campañas informativas	Líder de Comunicaciones	Se observa la publicación de las campañas informativas, sobre los derechos y deberes de los usuarios, para el periodo Septiembre a Diciembre, campañas informativas.	
	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	COMUNICACIONES	Documentar e implementar una política de protección de datos personales en la ESE.	Se documenta la política de protección de datos personales, con el fin de establecer los lineamientos para la protección de los datos personales de los colaboradores, auxiliares y su familias de Salud Sogamoso ESE.	Líder de Comunicaciones Líder Sistemas de Información.	Según la ley 1581 del 2012, Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, SALUD SOGAMOSO E.S.E, mediante la Política de Protección de Datos, se da cumplimiento a los requisitos para el adecuado tratamiento de datos personales registrados en bases de datos de la Entidad	
GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CLIENTE	SIAU	Continuar con la implementación de formato de recepción de peticiones y quejas de manera verbal.	Se continúa con la implementación de formato de recepción de elementos de apoyo para la interacción con los usuarios como el formato de recepción de peticiones o quejas de manera verbal, donde cualquier usuario puede expresar su queja o sugerencia de manera verbal, la cual es transcrita en el formato, respondida y sujeta a plan de mejora.	Líder de SIAU	La OCI, sigue con el Monitoreo, evaluación y seguimiento de las PQRSDF		
GESTION DIRECTIVA	PLANACION	PLANACION	Elaborar cronograma de contenidos de la información institucional registrada en la página web para actualización de la misma	Se realiza elabora esquema de publicación con fin de contar con un instrumento para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada, conforme al principio de divulgación proactiva de la información.	Líder de Planeacion y líderes de proceso.	Se * observa el link de la pagina Institucional https://www.saludisogamoso.gov.co/, donde se encuentra la Información Pública: La transparencia Activa: establece que todos podemos acceder a la información pública consultando la información que los sujetos obligados deben divulgar de forma proactiva en la pagina web, carteleras o cualquier otro medio.	
			Actualización de la página web, de acuerdo a las necesidades de la ESE, con la información mínima obligatoria establecida en la Ley 1712 de 2014.	Se mantiene actualizada la Página Web con la descripción de su estructura orgánica, organigrama, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, sus horas de atención al público, presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, el directorio que incluye el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono; el Plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás ítems establecidos por la ley 1712 de 2014.	Líder de sistemas Líder de comunicaciones		
	GESTION RECURSOS INFORMATICOS	SISTEMAS	Incluir en la página web de la institución el link AFILIADOS, que debe contener la información de interés general, con el fin de que cada usuario conozca la información mínima requerida para el desarrollo de procedimientos en salud al interior de la institución.	Se crea en el Link Afiliados - El Componente para el acceso a la Información de interés general, se encuentra en proceso el contenido de la información de este link.	Líder de Sistemas información	Link Incorporado en : https://www.saludisogamoso.gov.co/	
			Elaborar cronograma, para las publicaciones en redes sociales y página web de información adicional a la mínima requerida por la normalidad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en la entidad.	Se elabora cronograma de publicaciones y/o actividades institucionales, con el fin de informar a la ciudadanía aquellas actividades que desarrolla la institución en cumplimiento de su objeto misional.	Líder de comunicaciones	La OCI, revisa la elaboracion y aprobacion del formato de	

		SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E				Código: GD-F-042 Versión 1 Fecha: 25/09/2016
AÑO 2018						
COMPONENTE	PROCESO	AREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CUENIE	COMUNICACIONES	Publicar en la página web y redes sociales de la institución información adicional y de interés de los usuarios, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas en la entidad y según cronograma establecido	Se continúa con la ejecución del cronograma de publicaciones institucionales, como herramienta para medir los indicadores del plan de medios de comunicaciones, a fin de dirigir mensajes informativos sobre la gestión desarrollada en la Empresa a toda la población. Soportes: Cronograma de Publicaciones	Lider de comunicaciones	cronograma de publicaciones del día, 19 de septiembre del 2018; en igual forma el cumplimiento de Cronograma de Comunicaciones de Salud Sogamoso E.S.E. CODIGO:GSI-F-047, fue del 95.4% para el año 2018.
	GESTION LEGAL / GESTION DEL TALENTO HUMANO	CONTRATACION	Realizar registro de la entidad en la plataforma SECOPI II, para su posterior implementación	La entidad ya se encuentra debidamente registrada en el Sistema Electronico de Contratacion Publica II. La alimentación de SECOPI II, se encuentra en proceso, toda vez que Colombia Compra hasta el 10 de septiembre realizó la única capacitación para entidades del régimen especial, por ser ésta una plataforma especial dentro del sistema de compras. Soportes: Pantallazo de programación de capacitación y fechas posteriores donde se ha vuelto a programar.	Lider de contratación	En lo referente a la Plataforma SECOPII, SALUD SOGAMOSO E.S.E. se encuentra en este proceso; ya que aun no se ha determinado la forma y el momento de iniciación para efectos de las Entidades del Régimen Especial como lo son las E.S.E.; motivo por el cual aun no se ha dado direccionamiento alguno para poder cumplir con el requerimiento; El departamento de Contratación, se encuentra atento, para determinar donde se puede adelantar las actividades correspondientes
			Continuar con el registro de contratos celebrados en la ESE, en la plataforma SECOPI	La totalidad de los 53 contratos celebrados durante el periodo Septiembre - Diciembre fueron cargados en el Sistema Electronico de Contratacion Publica- SECOPI I, en tiempo y oportunidad. Soporte: impresión de registro en SECOPI.	Lider de contratación	Conforme a lo establecido por la plataforma de SECOPI, lo cual permite a las entidades estatales cumplir con las obligaciones de publicidad de los diferentes actos expedidos en los procesos contractuales y permite a los interesados en participar en los procesos de contratación, proponentes, veedores y a la ciudadanía en general, consultar el estado de los mismos, prestando por la coidad, transparencia, favorabilidad, puntualidad y eficiencia.
		CONTRATACION/TALENTO HUMANO	Gestionar en el DAFP, sobre la asignación de claves a funcionarios de planta y contratistas para el registro de la hoja de vida en la plataforma SIGEP.	Se solicita al DAFP (SIGEP) la creación de los funcionarios por parte de las 3 personas encargadas de cada rol (Contralista y Planta), mediante comunicación se acepta la solicitud y se encuentra en proceso de creación en el sistema. Soporte: Registro de Datos del Rol en el sistema	Lider de contratación / Lider de Talento Humano	Se revisa la plataforma SIGEP, con respecto a los contratistas y se evidencia el registro de las hojas de Vida y para los Servidores Publicos de planta, se esta en este proceso toda vez que se debe tener en cuenta el establecimiento de la planta de personal temporal y permanente del año 2019; sin embargo funcionarios la ESE realiza solicitud a través del siguiente oficio:
		CONTRATACION/TALENTO HUMANO	Verificar y hacer seguimiento del registro de la hoja de vida de los funcionarios de planta y contratista en la plataforma SIGEP, una vez se implemente la misma en la ESE.	Se esta en proceso de implementación de la plataforma, por medio del registro de contratistas, teniendo en cuenta cada uno de los roles asignados a la entidad. Para funcionarios de Planta se realiza solicitud al DAFP teniendo en cuenta la planta temporal y permanente a implementar en el 2019. Soportes: Oficios de Solicitud al DAFP	Lider de Talento Humano Lider de Contratación	Radicado: 20192060007892 Asunto: SOLICITUD SOPORTE TECNICO SIGEP
	CONTRATACION/TALENTO HUMANO	Incluir en la lista de Chequeo de documentos soporte de contratación (Formato No. GAF-F-070), el registro de la hoja de vida en la plataforma SIGEP, de cada funcionario y contratista.	Se realiza la actualización de la lista de chequeo versión 04 del 04 de julio de 2018, se incluyó como requisito el registro SIGEP para los contratos de prestación de servicios personales, tal y como lo establece el Decreto ley 019 de 2012 art. 227. Soporte: Copia de lista de chequeo formato GAF-F-070 Versión 04	Lider de Talento Humano Lider de Contratación	Se observa la actualización del formato GAF-F-070, versión 04 de Julio 2018, mediante el cual se exige el registro y/o actualización SIGEP dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se crean otras disposiciones" y se confirmada con el ARTICULO 227 DEL DECRETO 019 DE ENERO DEL 2012.	
	GESTION RECURSOS INFORMATICOS	SISTEMAS	Documentar la estrategia de gobierno en línea	Se documenta la política de Gobierno Digital, (Resolución No. 316 de 2018) teniendo en cuenta los autogestivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, respecto al componente de gobierno Digital, cuyo objetivo es el uso y aprovechamiento de la tecnología de información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital. La mencionada política se encuentra publicada en la página web de la institución (https://salud.sogamoso.gov.co/sa/docs/2018/Política%20Gobierno%20Digital.pdf) Soporte: Resolución No. 316 de 2018 por medio de la cual se adopta la política de Gobierno Digital en Salud Sogamoso ESE.	Lider de sistemas	Se analiza la resolución no. 316 del 2018 del 12 de octubre de 2018, por medio de la cual se adopta la POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL EN SALUD SOGAMOSO E.S.E. De este modo, se entiende que la tecnología debe ser utilizada de forma integral para satisfacer tanto las necesidades de las entidades públicas, como las de los grupos de interés que se relacionan con la Entidad.
	GESTION DE MERCADERO Y ATENCION AL CUENIE	SIAU	Realizar seguimiento al indicador de peticiones, quejas y reclamos recibidos en la página web.	Se Realiza y continúa con la apertura diaria de la página web, para verificar PQRSF, radicadas en este mecanismo que tiene Salud Sogamoso, dando para el periodo Septiembre - Diciembre se radicaron 03 PQRS, las cuales fueron respondidas en un tiempo no mayor a 15 días; cada una de las quejas cuenta con su respectiva acción de mejora. Soportes: Registro de solicitudes pagina web institucional	Lider SIAU	Atendiendo el cumplimiento de la ley 1755 del 2015, Se ha realizado seguimiento y Verificación del cumplimiento por parte de SALUD SOGAMOSO E.S.E. a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus PQRSF, monitoreando, verificando y evaluando el cumplimiento a los procedimientos GSI-F-003 Y GSI-F-005, a través de los diferentes canales como son: página web, buzón de pagif, ventanilla única, personería, secretaría de salud y demás.
			COMUNICACIONES	Realizar la divulgación y promoción en los diferentes medios de comunicación la estrategia de PQRS a través de la página web.	Se realiza campaña de divulgación de la estrategia para la formulación de PQRS por medio redes sociales y página web de la institución, con el fin de desplegar acciones para que la ciudadanía en general de a conocer, quejas que tienen respecto a los trámites y obtener los productos y servicios que presta la entidad de la entidad. Soportes: Registro de la campaña de divulgación de la estrategia de PQRS en redes sociales y página web	Lider Comunicaciones

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SALUD SOGAMOSO E.S.E					Código: GD-F-042			
					Versión 1			
					Fecha: 25/04/2018			
AÑO 2018								
COMPONENTE	PROCESO	ÁREAS	NOMBRE DEL RIESGO Y/O ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES CONTROL INTERNO		
				SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018				
GESTION DOCUMENTAL	GESTION DOCUMENTAL	ARCHIVO	Diseñar y Elaborar el programa de gestión documental, Según lo establecido en el decreto 2609 de 2012 y siguiendo la parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación. (Manual para la implementación de un Programa de Gestión Documental PGD)	Se elabora el Programa de Gestión Documental de Salud Sogamoso ESE, Según los parámetros establecidos en el manual para la implementación de un programa de gestión documental, expedido por el Archivo General de la Nación y la normatividad vigente. El cual consta de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de Programa de Gestión Documental 2. Anexo I. Diagnostico Integral de Archivo Salud Sogamoso ESE 3. Anexo II. Mapa de Procesos Salud Sogamoso ESE 4. Anexo III. Matriz de Responsabilidades RACI 5. Anexo IV. Cronograma de Implementación del Programa de Gestión Documental-PGD • Actividad que se expuso a la mesa de trabajo de archivo (equipo interdisciplinario), luego fue socializado vía correo electrónico para su revisión y sugerencias. • Una vez realizados los ajustes se envió a Sistema de Gestión de Calidad para su respectiva codificación. De esta manera el PGD fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Acta numero 14 del 7 de Noviembre de 2018. Soportes: Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Soportes: Programa de Gestión Documental y Acta No. 14 de Comité de Gestión y Desempeño institucional	Lider Gestion Documental	Se realiza monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso de Gestión Documental, dentro de la cual se realiza seguimiento a la Matriz de riesgos, a los Autodiagnósticos, derivados del FURAG II, que dentro del Plan de Acción derivado del mismo; dando cumplimiento al desarrollo del PGD, y subsiguientes actividades, derivadas de este Plan de Acción, según Meses de Trabajo realizadas en concordancia con los conformantes del Comité de Gestión Documental.		
			GESTION DIRECTIVA	PLANEACION/ SISTEMAS	Realizar ajustes al link de acceso diferencial.	Se realizaron los ajustes en el link de acceso diferencial de la pagina web, incluyendo el link de acceso al centro de relevo, dirigido a las personas con diversidad funcional y la posibilidad de la que las misma puedan acceder y solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.	Lider de sistemas de información Coordinación de planeación	El Centro de Relevo es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevo se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet, donde la institucional a incorporado un link de esta institución, con el propósito de o garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, por medio del acceso al centro de relevo, por medio del siguiente link: https://www.saludsogamoso.gov.co/?page_id=8969
			GESTION RECURSOS INFORMATICOS	SISTEMAS	Incluir en el sitio web de la entidad el acceso al centro de relevo	Generar un informe de solicitudes de acceso a información en la página web	Soporte: Link Ajustado en pagina web institucional	Lider de sistemas
INICIATIVAS ADICIONALES	GESTION DE MERCADEO Y ATENCION AL CUENTE	SIAU PLANEACION CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar el código de ética y buen gobierno • Medir la adherencia al código de ética y buen gobierno. • Evaluar los resultados de la adherencia al código de ética y buen gobierno. • Hacer seguimiento y evaluar los indicadores del código de ética y buen gobierno. (satisfacción al cliente, humanización al servicio, índice de quejas por profesional). 	El Código de Ética, fue actualizada mediante Resolución 363 de julio 25 del 2017, el cual ha sido compartido con los funcionarios y contratistas de SALUD SOGAMOSO E.S.E.; Líderes de Procesos, profesionales, técnicos, auxiliares y contratistas entre otros. De igual manera se realiza la socialización por correo electrónico a todos los colaboradores de la institución. Así mismo se realiza medición y evaluación de adherencia al código de ética y buen gobierno, mediante encuesta de Conocimiento Sobre El Código De Ética Y Buen Gobierno Salud Sogamoso E.S.E. Por otra parte se realiza la medición periódica de los indicadores tales como satisfacción Global, Humanización al servicio y porcentaje de quejas respondidas en un tiempo <= 15 días. Soporte: Registros de Encuesta e informe de tabulación de resultados	Coordinador de Control Interno / Lider SIAU	Mediante encuesta practicada a 128 funcionarios y contratistas de la institución, se obtuvieron los siguientes resultados: 79 personas aplicaron la encuesta y se observa adherencia del mismo en un 62%, relativamente un indicador bajo, sin embargo se tendrá en cuenta las sugerencias realizadas para obtener mayor socialización del mismo y de esta forma lograr una mayor adherencia.		

Consolidación del Documento.	Nombre:	ANGIE CATHERINE SOLER PIRABAN
	Cargo:	COORDINADORA DE PLANEACION
	Firma:	
Seguimiento a las Estrategias.	Nombre:	GILMA YANETH PERICO GRANADOS
	Cargo:	COORDINADORA DE CONTROL INTERNO
	Firma:	