

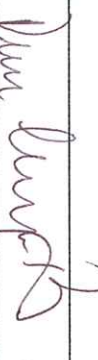




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREAS	INDICADOR	LINEA DE BASE	META	OBSERVACIONES	30 de Agosto 2015
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTIONAR EL SIAU	DISEÑAR FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR	PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS FRENTE A LA RESPUESTA RECIBIDA A SU QUEJIA Y/O RECLAMO	NLB	> 90%	Se dispone de la ficha técnica, del indicador de satisfacción a la respuesta y la medición inicial del indicador con ajustes al Suffix.	
		SENSIBILIZAR AL EQUIPO DE TRABAJO Y REALIZAR MEDICIONES				Las trabajadoras sociales conocen el indicador y la ficha técnica. Pendiente para el 3 trimestre desplegar a los servidores de atención al usuario.	
		PROGRAMAR Y APLICAR ENCUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO, FAMILIA Y GRUPOS DE INTERÉS FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	97%	> 94%	Se cuenta con resultados de la aplicación de satisfacción con el servicio recibido, donde se incluye la evaluación de los resultados. Para el primer semestre el indicador de satisfacción del usuario, familia y grupos de interés frente al servicio recibido fue del 94,2%.	
		EVALUAR RESULTADOS					
GESTIONAR LA CAPACITACIÓN A USUARIOS	ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS, FAMILIA Y COMUNIDAD		% DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS	NLB	100%	Actividad que incluye entre otros, Manual del usuario y código de rescate y manual de escucha activa	Se dispone del cronograma con la liga de usuarios y se ha venido haciendo seguimiento a los temas cumpliéndose con las actividades programadas.
		EVALUAR CONOCIMIENTO SOBRE LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN	GRADO DE CONOCIMIENTO	NLB	80%		
Consolidación del documento		Firma:	 Adriana Rojas Eslavci, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional		 Diana María Catáneo Álvarez, Profesional Especializado, Diego Jakhe Cosío Betancur, Profesional Especializado		

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREAS	INDICADOR	LINEA DE BASE	META	OBSERVACIONES	30 de Agosto 2015	
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	FORTALECER LA ÉTICA EMPRESARIAL, TRANSPARENCIA, GOBIERNO CORPORATIVO	DESPLIEGAR EL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO EN LA PÁGINA WEB Y BOLETINES	COBERTURA DEL DESPLIEGUE DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	100%	99%	Actividad desarrollada para fortalecer la cultura en Metrosalud.	Durante el año, se realizan actividades de despliegue del código de ética y buen gobierno de acuerdo con el cronograma de despliegue institucional, entre otras estrategias (jornada de inducción, boletín leídos, reuniones de las unidades administrativas).	
		FORTALECER LA CULTURA DE LA ÉTICA Y EL BUEN GOBIERNO						EVALUAR LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
MANTENER LA RENDICIÓN DE LA CUENTA	PROGRAMAR LA RENDICIÓN DE LA CUENTA	EJECUTAR LA PROGRAMACIÓN DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA	CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA	100%	100%	Se aplicará de acuerdo al programa institucional.	Se realiza la rendición de cuentas pública para los clientes internos y externos el 16 de marzo de 2015 en todas las unidades hospitalarias y administrativas de la ESE Metrosalud. El total de participantes en el cliente interno fue de 941 personas y a nivel de clientes externos 313 personas, para un total de 1.254 personas que asistieron a la Rendición de cuentas de la ESE Metrosalud, correspondiente a la gestión realizada en el 2014. De la jornada realizada se recopilan 92 cuestionarios con diferentes manifestaciones, entre ellas felicitaciones, preguntas y recomendaciones, las cuales fueron respondidas y dependiendo del caso, registradas en el aplicativo SAFIX de la entidad, tramitándose su respuesta en el tiempo que define el proceso al interior de la institución. Con el fin de extender la divulgación de la actividad, se hizo despliegue por las redes sociales: Facebook y Twitter. El informe de la Rendición, fue cargado en el aplicativo de la SUPERSAUD antes del 10 de abril, y se envió para conocimiento la información a la Secretaría de Salud de Medellín.	
		MONITOREAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA						EJECUTAR LA PROGRAMACIÓN DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA
		MONITOREAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA						EJECUTAR LA PROGRAMACIÓN DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREAS	INDICADOR	LINEA DE BASE	META	OBSERVACIONES	30 de Agosto 2015
<p>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>GESTIONAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>FORMULAR PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>NIVEL DE RIESGO DE CORRUPCIÓN</p>	<p>BAJO</p>	<p>BAJO</p>	<p>Actividad que incluye identificación, análisis, valoración e identificación de planes de mejora. Se dispone de acciones específicas en el plan de acción 2014 que se encuentran orientadas a la mitigación, transferencia y/o reducción de los riesgos de corrupción de cada proceso.</p>	<p>En la actualidad se está realizando la formulación del plan de intervención de riesgos de corrupción con el fin de articularlo al plan de acción 2014 de la ESE y de estructurarlo bajo la metodología para formulación de planes de mejora.</p>
		<p>PUBLICAR Y DESPLEGAR EL PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>CUMPLIMIENTO PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>92%</p>	<p>100%</p>	<p>En esta actividad se aplicarán diversas estrategias institucionales que permitan permear diferentes públicos y grupos de interés.</p>	<p>Se cuenta con la publicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la página web, www.metrosalud.gov.co. Se ha realizado el despliegue del mismo en boletines</p>
		<p>REALIZAR SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>ACTUALIZAR MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LOS TRÁMITES INSTITUCIONALES A INTERVENIR</p>	<p>Esta actividad se desarrollará en articulación con el Plan de Acción para la vigencia con el fin de que trimestralmente se disponga de la información del seguimiento y evaluación.</p>	<p>Se realiza levantamiento actualizado con base en información entregada a cada Unidad administrativa</p>	
<p>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</p>	<p>IDENTIFICAR LOS TRÁMITES A INTERVENIR</p>	<p>IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LOS TRÁMITES INSTITUCIONALES A INTERVENIR</p>	<p>DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES INSTITUCIONALES</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>Esta actividad se realizará con la información definida en el SUII y la información levantada internamente por Metrosalud.</p>	<p>Programada para último trimestre</p>
		<p>ANALIZAR LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE REQUIERAN SER RACIONALIZADOS</p>	<p>ACTUALIZAR EL DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES A INTERVENIR</p>	<p>SIMPLIFICAR, ELIMINAR Y OPTIMIZAR LOS TRÁMITES A INTERVENIR</p>	<p>Esta actividad se realizará con la información definida en el SUII y la información levantada internamente por Metrosalud.</p>	<p>Actividad pendiente será reprogramada para el 3 trimestre</p>	
		<p>RACIONALIZAR LOS TRÁMITES</p>	<p>ESTANDARIZAR LOS TRÁMITES INTERVENIDOS</p>	<p>REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS TRÁMITES INTERVENIDOS</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Esta actividad se realizará con la información definida en el SUII y la información levantada internamente por Metrosalud.</p>
							<p>Programada para último trimestre</p>