



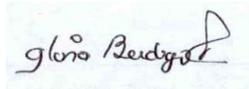
**MINISTERIO SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL  
SANATORIO DE CONTRATACIÓN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
PLAN DE ANTICORRUPCION 2016**



ESTRATEGIA ANTICORRUPCION	AREA TEMATICA - SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	META PROGRAMADA				AVANCE ALCANZADO				OBSERVACIONES	RESPONSABLE		
				1	2	3	4	1	2	3	4				
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.	Resolución de conformación e institucionalización de la dependencia de Atención al Usuario en la entidad		100%				100%			La oficina SIAU se encuentra creada a través de la Resolución No. 543 de 2002.	Gerencia - Atención al usuario		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos para atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Documentos de diagnostico de espacios físicos de atención y servicio al ciudadano, de conformidad con la NTC 6047				100%							Atención al Usuario - Calidad	
		Priorizar acciones de intervención a a los espacios físicos para mejorar la atención y servicio al ciudadano y garantizar su accesibilidad	Cronograma de ejecución de intervenciones priorizadas a espacios publicos de confirmada con la NTC 6047				100%							Atención al Usuario - Calidad	
		Implementación y ejecución de intervenciones priorizadas a espacios publicos de confirmada con la NTC 6047	Cronograma de implementación de intervenciones ejecutado					100%						Gerencia - Atención al Usuario - Recurso Físicos	
		Medir el desempeño mensual de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Informe mensual a la gerencia de Satisfacción de los usuarios frente a la atención en los servicios de salud que presta la entidad			100%	100%	100%			100%			LA Oficina SIAU ha dado cumplimiento con la entrega mensual de Informe de Satisfacción del usuario.	Atención al Usuario
			Informe mensual a la gerencia de la oportunidad de atención en el servicios de urgencias (triage II)			100%					100%			La Oficina SIAU ha emitido los informes correspondiente a la Oportunidad del servicio de Urgencias (Triage II).	Atención al Usuario
			Formato de encuesta para evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.		100%					100%			Formato de encuesta para evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos, es institucionalizado el 16 de Mayo de 2016- Versión 1 por la oficina de Calidad.	Atención al Usuario - Calidad	

ESTRATEGIA ANTICORRUPCION	AREA TEMATICA - SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	META PROGRAMADA				AVANCE ALCANZADO				OBSERVACIONES	RESPONSABLE
				1	2	3	4	1	2	3	4		
	Talento humano	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Efectuar un (1) evento de capacitación relacionado con la atención al ciudadano, dirigido a los servidores de la entidad		100%				100%			La Oficina SIAU efectuó capacitación el día 27/6/2016 dependencia por dependencia relacionada con <b>LOS MANDAMIENTOS PARA PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO AL USUARIO.</b> Participando de la misma conforme al registro de firmas en formato respectivo un total de 27 funcionarios.	SIAU - Talento Humano
			Informe mensual a la gerencia de la evaluación del desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.		100%	100%	100%		100%		La oficina SIAU emitió informe respectivo a junio 30 del 2016. Generando percepción entre los niveles 3 y 4 que corresponde a bueno y excelente respectivamente.	Atención al Usuario	
	Normativo y procedimental	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Resolución de adopción del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos		100%				100%		La oficina SIAU, cuenta con el MANUAL DE PQR el cual está pendiente de revisión y aprobación para respectiva adopción por Resolución.	Atención al Usuario	
			Resolución de adopción de la política de protección de datos personales			100%							Atención al Usuario - GEL
	Relacionamiento con el ciudadano	Medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Formato de encuesta medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido		100%				100%		formato avalado por la oficina de calidad para respectiva evaluación de los servicios ofertados por la E.S.E. el cual está siendo aplicado en los diferentes servicios y evaluado mensualmente.	Atención al Usuario - Calidad	
			Informe mensual a la gerencia de la evaluación de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido		100%	100%	100%		100%		La oficina ha dado cumplimiento a la emisión de informe mensual y trimestral relacionados con la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a servicios recibidos. (Reposan en la oficina Archivos en	Atención al Usuario	

Abril 29 del 2016



**GLORIA E. BERDUGO**  
Control Interno