

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2014**

**INSTITUCION: HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E**

**LUGAR: CHAPARRAL TOLIMA**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	AÑO 2014				RESPONSABLES	SEGUIMIENTO
			ACTIVIDADES REALIZADAS					
			ene-14	abr-14	ago-14	dic-14		
1	Verificar por parte de los supervisores el cumplimiento de las obligaciones de los contratos bien sea en la calidad, cantidad, oportunidad o certificar como recibida a entera satisfaccion una obra o suministro sin cumplir la totalidad de los requisitos tecnicos exigidos	X	X	X	X	Lideres de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, No se evidencio ningún riesgo ni sospecha de incumplimiento de las obligaciones de los contratos bien sea en la calidad, cantidad, oportunidad o certificar como recibida a entera satisfacción una obra o suministro sin cumplir la totalidad de los requisitos técnicos exigidos; A Agosto no se ha evidenciado n ningún riesgo. A Diciembre los contratos recibidos estan certificados por los supervisores en cuanto a cumplimiento de las obligaciones contraidas.	
2	Favorecer en forma deliberada la selección y/o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.	X	X	X	X	Lideres de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se evidencio Favorecer en forma deliberada la selección y/o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.A Agosto, no se ha evidenciado favorecimiento a terceros. A Diciembre no se ha evidenciado la adjudicacion de contratos de forma	
3	Incurrir en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia en primer grado de consanguinidad, primero civil que tenga o busque tener una relación de negocio con el hospital.	X	X	X	X	Lideres de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se ha comprobado que se incurra en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia en primer grado de consanguinidad, primero civil que tenga o busque tener una relación de negocio con el hospital; A Agosto no se ha evidenciado. A Diciembre no se tiene conocimiento de ningun tipo de irregularidades.	
4	Inducir a la realización de compra de medicamentos por encima del valor de mercado, amañando el costo y tergiversando el análisis de precios de mercado, obviando requisitos tecnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente economico afectando los recursos del hospital	X	X	X	X	Lideres de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, El Hospital San Juan Bautista forma parte de la cooperativa de medicamentos del tolima "COODESTOL" el cual es su principal proveedor, y las necesidades que no son suplidas por coodestol son adquiridas a proveedores de la región o nacionales conforme a los procesos de adquisicion y al manual de contratacion institucional; A Agosto, Se continua con la misma dinámica. A Diciembre, las necesidades de medicamentos continuan siendo suplidas por coodestol como proveedor primario.	

5	Ejercer cualquier clase de coaccion sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal o para terceros, o para que procedan en determinado sentido irregulares; nepotismo.	X	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se ha evidenciado denuncias sobre cualquier clase de coacción de los servidores públicos o sobre los particulares que ejercen funciones publicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal o para terceros, o para que procedan en determinado sentido irregulares; nepotismo. A Agosto no se ha presentado ningún riesgo. A Diciembre no se tiene evidencias sobre influencias.
6	realizar pagos de nomina y/o percibir remuneracion oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.	X	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se ha evidenciado pagos de nomina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantia superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros; A Agosto se continua sin evidenciar pagos irregulares. A Diciembre los pagos de nominas o por prestacion de servicios corresponden son por conceptos de servicios prestados.
7	permitir o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios publicos del hospital y la aplicación de los manuales de procesos y procedimientos y manuales de funciones y competencias a cambio de dinero dadivas o beneficios particulares	X	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se tiene registro de quejas presentadas por permitir o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios publicos del hospital y la aplicación de los manuales de procesos y procedimientos y manuales de funciones y competencias a cambio de dinero dadivas o beneficios particulares. A Agosto se no tienen evidencias de sucesos irregulares por esas causas. A Diciembre, Los procesos y procedimientos se realizan conforme a lo establecido por la institucion.
8	Cuando un colaborador, funcionario o miembro de junta directiva no se declare impedido para actuar en un asunto cuando tenga intereses particular y directo en su regulacion, gestion, control o decision o la tuviere su conyugue compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad segundo de afinidad o primero civil, socios de hecho o de derecho.	X	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril, En la institucion no se tiene quejas por que un colaborador, funcionario o miembro de junta directiva no se declare impedido para actuar en un asunto cuando tenga intereses particular y directo en su regulacion, gestion, control o decision o la tuviere su conyugue compañero o compañera permanente, o aguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad segundo de afinidad o primero civil, socios de hecho o de derecho. A Agosto se continua sin quejas. A Diciembre no se tiene conocimiento de actuaciones indebidas

MAPA DE RIESGOS

9	Realizar pagos a proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o cambio de dineros, dadas o beneficios particulares.	X	x	x	X	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se han evidenciado quejas por realizar pagos a proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o cambio de dineros, dadas o beneficios particulares.; A Agosto se continua sin quejas. A Diciembre no se han evidencias pagos por servicios no prestados.
10	Generar obstáculos y/o entramamiento de trámites abusando de su cargo o de sus funciones con el fin de obtener dadas, prebendas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario del Hospital San Juan Bautista E.S.E.Tol.	X	x	x	X	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista no se ha presentado quejas por generar obstáculos y/o entramamiento de trámites abusando de su cargo o de sus funciones con el fin de obtener dadas, prebendas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario del Hospital San Juan Bautista E.S.E.Tol.; A Agosto se continua sin quejas. A Diciembre las citas son asignadas por teléfono o personalmente en la oficina asignada.
11	Apropiación para sí mismo o para terceros, o jineteo del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de servicios asistenciales	X	x	x	X	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos	A Abril; En la Institución se ha realizado arqueo de caja sin evidenciar apropiación para sí mismo o para terceros, o jineteo del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de servicios asistenciales, igualmente no se han recibido quejas ni se ha tipificado ese riesgo.; A Agosto se continua con arqueo y sin denuncias por ese concepto. A Diciembre no se han evidenciado actuaciones indebidas.
12	Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos del hospital buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución.	X	x	x	X	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos	A Abril, El Hospital San Juan Bautista no ha identificado la utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos del hospital buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución.; A Agosto no se registran quejas o denuncias por tales motivos. A Diciembre se continua sin quejas.

13	Realizar uso indebido como funcionario colaborador, contratista directivo o miembro de junta directiva de informacion que haya conocido por razon o con ocasion de sus funciones, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero sea persona natural o juridica	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril, En el Hospital San Juan Bautista, no se ha evidenciado el uso indebido como funcionario, colaborador, contratista directivo o miembro de junta directiva de informacion que haya conocido por razon o con ocasion de sus funciones, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero sea persona natural o juridica.; A Agosto se continua sin denuncias ni quejas. A Diciembre no se registraron denuncias ni se tiene conocimiento de quejas.
14	Aplicación de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico	A Abril en el Hospital San Juan Bautista se busca sensibilizar a los funcionarios sobre la lucha contra la corrupcion; A Agosto, La institucion tiene como lema "EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA SE ACTUA CON TRASPARENCIA Y CALIDEZ HUMANA". A Diciembre la Institucion sensibilizo a los funcionarios en la lucha contra la corrupcion a traves de la oficina de meci-calidad y
15	Realizar un mapa de riesgos, en el cual se identifiquen las principales causas, acciones de mitigación y ruta de solución contra la corrupción.	X	X	X	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril en el Hospital San Juan Bautista dentro de su politicas de operación esta reducir al maximo los costos innecesarios, a traves de campañas de sensibilizacion personalizada por los diferentes servicios.; A Agosto se continua con sensibilizaciones en el mismo tema. A Diciembre la Institucion revizo el mapa de riesgos por procesos.
16	Realizar circular informativa de las reglas sobre anticorrupción para los funcionarios del Hospital San Juan Bautista.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico	A Abril: En el Hospital San Juan Bautista se tiene publicado el plan anticorrupcion y atencion al ciudadano; A Agosto se ha efectuado seguimiento al plan anticorrupcion y atencion al ciudadano. A Diciembre se socializó plan anticorrupción y se encuentra en la página web del hospital.
17	Para formalizar la puesta en marcha del programa anticorrupción el Hospital San Juan Bautista en cabeza de la gerencia adquirió compromiso por la transparencia en el cumplimiento del mismo.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico	A Abril, En la rendición de cuentas de realizaron los diferentes compromisos con la comunidad con la finalidad de dar a conocer el plan anticorrupción y se pactó este compromiso con la comunidad.

	De otra parte se capacitara mediante jornadas de inducción y reducción sobre las políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas fortalecer la cultura de la transparencia y la ética al igual que se revisaran los procesos y procedimientos del área de atención al usuario. El link en la página web del hospital es: <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril, en el Hospital San Juan Bautista no se ha materializado riesgos de corrupcion. A Agosto se continua con sensibilizacion a los funcionarios vinculados y por vincular sobre los comportamientos éticos institucionales. A Diciembre se realizo jornadas de sensibilizacion, se tiene una página web donde evidencia politicas anticorrupción.
18	Adquirir tecnología que permita mitigar las causas de posible corrupción como digiturno para el área de consulta externa e implementación de citas por internet e implementar un call center.	X	X	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril, Se implemento el digiturno para el área de consulta externa e implementacion de citas por via telefonica. A Agosto se continua con el digiturno y la apertura de agendas abiertas en los servicios de consulta externa de medicina general y especializada. A Diciembre se continuo con el proceso.
19	Liderar acciones que fortalezcan en el Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral el autocontrol, autorregulacion y autogestion.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril: En la Institucion se ha Liderado acciones que fortalezcan en el Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral el autocontrol, autorregulacion y autogestion, con la campaña de que el Control se ejerce con ejemplo y que el control somos todos. A Diciembre, se ha sensibilizado los funcionarios por los diferentes servicios.
20	Establecer un cronograma de auditorías. Realizar arqueos de caja.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril: En el Hospital San Juan Bautista se ha efectuado Arqueos de caja en las diferentes cajas de facturacion sin evidenciar malos manejos. A Agosto se continua sin sospechas de detrimento patrimonial por parte de las cajeras. A Diciembre en los arqueos de caja realizados no se han evidenciado malos manejos.
21	Establecer mecanismos de control relacionado con la anulación de facturas de venta.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril: En la Institucion se tiene establecido el mecanismo en la anulación de facturas de venta de servicios por medio del software.
22	Establecer cronograma de capacitación con los empleados tanto de planta, provisionalidad, ops y demás formas de vinculación en temas de principios y valores del Hospital San Juan Bautista "ética, eficiencia, transparencia y evaluación de desempeño".	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril: En el Hospital se efectua capacitación con los empleados tanto de planta, provisionalidad, ops y demás formas de vinculación en temas de principios y valores del Hospital San Juan Bautista "ética, eficiencia, transparencia y evaluación de desempeño". A Agosto se continua con la misma finalidad. A Diciembre se sensibilizo los principios y valores institucionales a los
23							

EL ACCESO A

ESTRATEGIA ANTITRAMITES Y DE MEJORAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD PARA  
LOS SERVICIOS DE SALUD

1	Estrategia anti tramite: a partir de la expedición del nuevo decreto anti tramite contemplado en el decreto 019 de 2012, la entidad suprimirá entre otros trámites la exigencia del certificado judicial para quienes ingresen a trabajar en el Hospital a través de órdenes de prestación de servicios.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril: En cumplimiento a la Estrategia anti tramite reglamentada por el nuevo decreto anti - tramite No. 019 de 2012, la entidad suprimio entre otros trámites la exigencia del certificado judicial para quienes ingresen a trabajar en el Hospital a través de órdenes de prestación de servicios; A Agosto se tiene establecido la central de citas telefonicas. A Diciembre se continuo con el proceso.
2	Realizar jornadas de inducción y re inducción fortalecimiento la cultura de valores y principios y cultura de la responsabilidad social.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos	A Abril Se busca a traves de jornadas de inducción y re inducción fortalecer la cultura de valores y principios y la cultura de responsabilidad social.; A Agosto igualmente se sigue con las jornadas. A Diciembre se divulgo los principios y valores institucionales a traves de una dinamica de sopa de principios y valores eticos.
3	El Hospital tiene aprobado un manual de contratación, en donde se plantean cada una de las modalidades de contratación y se establecen los topes y competencias.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Asesora Juridica	A Abril: En ell Hospital se tiene aprobado un manual de contratación, en donde se plantean cada una de las modalidades de contratación y se establecen los topes y competencias. A Agosto el ministerio de salud expidio un decreto con los nuevos lineamientos de contratacion que deben aplicar las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Publicas, los cuales esta siendo estudiado para aprobar la nueva reglamentacion institucional. A Diciembre se aprobo el nuevo manual de contratacion.
4	Realizar un manual para supervisores e interventores con el fin de determinar de manera clara sus obligaciones derechos y deberes.	X	X	X	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Asesora Juridica	A Abril: En el Hospital San Juan Bautista la supervision e interventoria de los contratos es refrendada con una constancia de recibido a satisfaccion las obligaciones contraidas por parte de los supervisores e interventores. A Diciembre se continuo con la misma dinamica.
1	Realizar la rendición de cuentas mediante audiencias públicas cada seis meses en el cual se informe a la ciudadanía sobre el grado de avance de los procesos misionales y administrativos, cumplimiento de metas establecidos en el plan de gestión, planes operativos anuales, indicadores de gestión y de calidad, y presupuesto de la entidad.	x	x	x	x	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, El Hospital San Juan Bautista realizo la invitacion publica de rendicion de cuentas en la pagina web:hospitalsanjuanbautista.gov.co que se realizo el 10 de Abril de 2014 en el auditorio de la entidad. A Agosto el representante legal de la institucion a efectuado rendicion de cuentas a los usuarios internos a traves de comites. A Diciembre se llevo a cabo en el concejo municipal audiencia publica de los servicios de salud, donde el representante legal tuvo la oportunidad de rendir informes de la gestion realizada y de los proyectos a realizar.

RENDICION DE CUENTAS

2	Publicación de las invitaciones públicas que realice el hospital san juan bautista ese de Chaparral. <a href="http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/">http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/</a>	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril; El Hospital San Juan Bautista tiene pagina institucional donde publica las convocatorias publicas para el suministro de bienes y servicios de acuerdo a sus necesidades. A Agosto se efectuaron los estudios correspondientes para modificar el estatuto de contratacion a la normatividad vigente. A Diciembre la institucion tiene su pagina web para realizar las ofertas de invitacion publicas a contratar, y reporta sus contratos en la pagina de colombia compra eficiente a travez del portal del Sistema Electronico de Contratacion Publica "SECOP".
3	Publicación de la resolución de habilitación de servicios.	x	x	x	x	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril se tiene publicada en la pagina web. A Agosto se evidencia el portafolio de servicios habilitados por la secretaria de salud del tolima. A Diciembre se continua con la publicacion.
4	Publicacion de estados financieros <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=467&amp;Itemid=116">http://www.hospitalsanjuanbautista.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=467&amp;Itemid=116</a>	x	x	x	x	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril; en el Hospital San Juan Bautista la Publicacion de los estados financieros se realizan trimestralmente. A Diciembre se tienen publicados los estados financieros a Septiembre de 2014.
5	Publicación de las invitaciones públicas que realice el hospital san juan bautista ese de Chaparral. <a href="http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/">http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/</a>	x	x	x	x	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril, El Hospital San Juan Bautista realizo la invitacion publica de rendicion de cuentas en la pagina web:hospitalsanjuanbautista.gov.co que se realizo el 10 de Abril de 2014 en el auditorio de la entidad. A Agosto la institucion continua con la pagina web donde publica todos los contratos que requieren de invitacion publica. A Diciembre se continua con la misma metodologia.
1	Fortalecimiento de la atención al ciudadano y a la ciudadanía	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Mecic Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril, El hospital San Juan Bautista en su estrategia de fortalecimiento de la atención al ciudadano y a la ciudadanía cuenta con dos oficinas de atención al usuario, dotada de elementos e insumos, equipos y talento humano necesario que permiten brindar una atención adecuada y ordenada a los usuarios. Esta oficina está a cargo de personal con amplia experiencia quienes lideran el proceso de atención al usuario y participación social de lunes a viernes en el horario de 7 a-m - 6 p.m. A Diciembre se continua con los mismos horarios de atencion.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

2	Atención preferencial para la población especial, como las gestantes, infantes, personas en situación de discapacidad, desplazamiento forzado y adulto mayor.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril de 2014, Se cuenta con filas y atención preferencial para la población especial, como las gestantes, infantes, personas en situación de discapacidad, desplazamiento forzado y adulto mayor. A Agosto se continua con la ventanilla preferencial. A Diciembre se evidencio la atencion a la poblacion especial en la ventanilla ubicada para ese tipo de usuarios.
3	Habilitar La página web del hospital para acceder a la información <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com">www.hospitalsanjuanbautista.com</a>	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril de 2014, el Hospital San Juan Bautista tiene La página web habilitada para acceder a la información es: <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a> . A Agosto. Se tiene la pagina. A Diciembre se continua con la pagina a pesar de las deficiencias para el normal funcionamiento.
4	Recepción de peticiones quejas y reclamos. <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com">www.hospitalsanjuanbautista.com</a> icono quejas y reclamos	X	X	X	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril de 2014, se creo el link de de peticiones quejas y reclamos. <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co">www.hospitalsanjuanbautista.gov.co</a> icono quejas y reclamos. A Diciembre se tiene el link de la cual los usuarios no lo han utilizado.
5	Buzón de sugerencias. En puntos estratégicos de la entidad	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Comité Meci Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril de 2014, se evidencio la instalacion de los buzones por los diferentes servicios. A Agosto se continua con la politica de apertura de los buzones cada ocho dias dejando evidencia de las quejas a traves de un acta de apertura del buzón. A Diciembre se continua con el mismo proceso.
6	Portafolio de servicios	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril de 2014, el Hospital San Juan Bautista a dispuesto a Enero de 2014 el portafio de servicios los cuales puede ser consultado por los clientes interno y externos en la pagina web. A 31 de Agosto se continua con la misma politica. A Diciembre se evidencio la publicacion del portafolio de servicios 2014
7	Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el hospital San Juan Bautista ese de Chaparral implementara diferentes mecanismos de denuncia para fortalecer los mecanismos de participación poniendo a disposición la página web y los diferentes buzones de sugerencias ubicados en puntos estratégicos del hospital.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Tecnico, Sistemas	A Abril de 2014, El Hospital San Juan Bautista a dispuesto al servicio de los usuarios internos y externos una pagina web, con un Link de Quejas, y la instalacion de buzones de sugerencias por los diferentes servicios; A 31 de Agosto, La institucion ha construido su pagina interna llamada Mi Hospital. A Diciembre se continua con las paginas disponibles.

8	Actualización permanente de la información relacionada con los planes, programas y proyectos del hospital publicándola en la página www.hospitalsanjuanbautista.com	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Técnico, Sistemas	A Abril de 2014, El Hospital San Juan Bautista a dispuesto al servicio de los usuarios internos y externos una pagina web; A 31 de Agosto, La institucion ha construido su pagina interna llamada Mi Hospital. A Diciembre se continua con dichas publicaciones.
9	Disponibilidad permanente del talento humano del área de atención al usuario para asesorar y proveer de la información misional y de portafolio de servicio a los ciudadanos.	x	x	x	X	Representante de la Direccion, Comité Técnico, Comité Meci-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno	A Abril de 2014, El Hospital San Juan Bautista a traves de las oficinas de atencion al usuario y la oficina de meci-calidad ofrece atencion personalizada a los usuarios que requieran el acompañamiento o la resolucio de un conflicto. A 31 de Agosto se continua con la sensibilizacion a las demas dependencias de asesorar al usuario ante sus necesidades. A Diciembre se continua con sensibilizaciones.
10	Promover la participación de la ciudadanía a las organizaciones de la sociedad civil, JAC, JAL veedurías, comités de vigilancia suministrando de forma oportuna la información que requieran.	x	x	x		Representante de la Direccion, Comité Técnico, Comité Meci-Calidad	A Abril de 2014, El Hospital San Juan Bautista E.S.E., en procura de su mejora continua a dispuesto la informacion solicitada ante los entes de control y poblacion general; y a 31 de Agosto a continuado con su politica de cumplimiento a los entes y participa en las campañas de la contraloria Dptal del tolima en la rendicion de cuentas . A Diciembre a traves del copaso se retroalimenta los procesos de atencion al usuario.
11	Realizar el seguimiento a la oficina de atención al usuario en las respuestas a las peticiones quejas reclamos. Involucrando a los trabajadores en su solución y mejoramiento de los procesos de atención.	x	x	x		Comité Meci-Calidad; Jefe Oficina de Control Interno	A Abril de 2014, se monitorea la apertura oportuna de los buzones de Peticiones, Quejas y Reclamos y la oportunidad en la respuesta de las quejas a los Usuarios; A agosto se hizo el analisis a las quejas y reclamos, y buzón de sugerencias las cuales se hicieron unas recomendaciones para su mejoramiento. A Diciembre se continuo con el seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos. sugiriendo la creacion del comite de peticiones quejas y reclamos institucional.
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO		CARGO : COMITÉ Técnico					
		NOMBRE : LUIS ENRIQUE CARDONA PATIÑO					
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA		CARGO : CONTRO INTERNO					
		NOMBRE : ARCELIA PERALTA CARDOZO					