

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN

DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	PERIODO												INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES		
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1. ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1.1 Política de Administración de Riesgo	1.1.1 Actualización de la política de administración de riesgos incluyendo los lineamientos para la gestión de riesgos de corrupción y aprobarla mediante resolución														Política actualizada	Oficina de Control Interno.	100%	Política articulada y aprobada mediante Resolución No. 1255 del 11 de diciembre de 2019, e incluida en el manual de administración de riesgos de corrupción versión 7 de 2020. Aprobación de la nueva política de gestión de riesgos por el comité institucional de evaluación y gestión. Se evidencia mediante acta de día 07 de octubre de 2020.	
	1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.2.1 Actualizar la matriz de riesgos de las áreas susceptibles de actos de corrupción de Pasto Salud ESE														Matriz de Riesgos actualizada	Oficina de Control Interno y Líderes de procesos.	100%	Matriz de riesgos de corrupción vigencia 2020, formulada, aprobada y publicada en la pagina web institucional en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/images/control_interno/2020/MATRIZ%20DE%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCION%202020%20-%20definitivo.pdf Riesgos identificados: 25 Riesgos bajos: 18 Riesgos moderados: 6 Riesgos altos: 1 Riesgos extremos: 0	
	1.3 Consulta y Divulgación	1.3.1 Publicar en la página web de Pasto Salud ESE las actualizaciones realizadas a la política de administración de riesgos	1.3.1 Publicar en la página web de Pasto Salud ESE las actualizaciones realizadas a la política de administración de riesgos														Política de administración de riesgos publicada en la página web.	Oficinas de Control Interno y Oficina de Sistemas.	100%	Política articulada y aprobada mediante Resolución No. 1255 del 11 de diciembre de 2019, e incluida en el manual de administración de riesgos de corrupción versión 7 de 2020, se encuentra publicada en la pagina web institucional en el siguiente link: http://www.pastosaludese.gov.co/images/control_interno/2019/Resolucion%201255de_dic_2019-Politica%20Riesgos.pdf
		1.3.2 Publicar en la página web de Pasto Salud ESE las actualizaciones realizadas a la matriz de riesgos de corrupción.	1.3.2 Publicar en la página web de Pasto Salud ESE las actualizaciones realizadas a la matriz de riesgos de corrupción.														Matriz de Riesgos publicada en la página web.	Oficina de Control Interno.	100%	Matriz de riesgos de corrupción vigencia 2020, formulada, aprobada y publicada en la pagina web institucional en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/images/control_interno/2020/MATRIZ%20DE%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCION%202020%20-%20definitivo.pdf
		1.3.3 Despliegue de la metodología de administración de riesgos a funcionarios de la ESE Pasto Salud.	1.3.3 Despliegue de la metodología de administración de riesgos a funcionarios de la ESE Pasto Salud.														(Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas)*100	Oficina de Control Interno.	100%	Se realizaron capacitaciones en la metodología de administración de riesgos de corrupción a las áreas mas susceptibles de actos de corrupción, a continuación se relacionan los procesos involucrados: *Gestión y orientación al usuario *Procesos misionales *Direccionamiento estratégico *Gestión de ambiente físico *Gestión de sistemas de información *Gestión del talento humano *Gestión financiera *Gestión jurídica *Control interno disciplinario *Gestión control
	1.4 Monitoreo, Evaluación y Seguimiento	1.4.1 Monitoreo y reporte de los riesgos de corrupción materializados	1.4.1 Monitoreo y reporte de los riesgos de corrupción materializados														(Riesgos materializados/total de riesgos identificados) * 100	Líderes de Proceso	100%	La oficina de control interno realizo seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción con corte a abril de 2020, agosto de 2020, diciembre 2020 a los controles y acciones establecidos y a la materialización de los mismos. Los reportes fueron enviados por los responsables de cada uno de los procesos. Riesgos identificados:25 Riesgos materializados: 0
		1.4.2 Realizar monitoreo, revisión y seguimiento al cumplimiento de controles, acciones establecidos en la matriz de riesgos de corrupción vigente.	1.4.2 Realizar monitoreo, revisión y seguimiento al cumplimiento de controles, acciones establecidos en la matriz de riesgos de corrupción vigente.														(Controles cumplidos/Total de controles) *100 (Acciones cumplidas/Total de acciones) *100	Líderes de Proceso	100%	La oficina de control interno realizo seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción con corte a abril de 2020, agosto de 2020, diciembre 2020 a los controles y acciones establecidos y a la materialización de los mismos. Los reportes fueron enviados por los responsables de cada uno de los procesos. Total controles en los mapas de riesgos: 64 Controles efectivos: 64 Controles no efectivos: 0 Total acciones de tratamiento: 16 Acciones cumplidas: 16 Acciones no cumplidas. 0
	2.1 Identificación de Trámites (Inventario)	2.1.1 Realizar una mesa de trabajo entre los responsables de los trámites misionales, con el fin de revisar su pertinencia y ajustar si es necesario .	2.1.1 Realizar una mesa de trabajo entre los responsables de los trámites misionales, con el fin de revisar su pertinencia y ajustar si es necesario .														Acta de reunión	Oficinas de Planeación y Oficina de Sistemas.	100%	Se realizó la reunión a través de video conferencia con los responsables de los tramites y se solicito la revisión de los mismos para realizar los ajustes si es necesario. Evidencia: Acta despliegue actualización de tramites misionales en plataformas de fecha 23 de abril de 2020.
		2.1.2 Despliegue de los trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés a través de la pagina web.	2.1.2 Despliegue de los trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés a través de la pagina web.														Publicaciones,	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	100%	Los trámites de la Empresa, se encuentran publicados en la pagina web en el siguiente enlace: http://pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=45&Itemid=257

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN

DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.2 Priorización de Trámites	2.2.1 Priorizar los tramites de la entidad susceptibles de racionalización (certificado de defunción) (Resultado de la mesa de trabajo)													Un tramite priorizado y diligenciado en el instructivo del SUIT	Oficina de Planeación - Oficina de Comunicaciones y Sistemas - Subgerencia Financiera y Comercial.	100%	Durante el mes de mayo, en conjunto la oficina asesora de planeación se expuso a grupos relacionados los tramites registrados por la empresa en la plataforma SUIT, en donde se realizó la verificación de cada uno de ellos con el personal involucrado para su actualización, de ello se realizaron las correcciones pertinentes. Adicionalmente se realizo un trabajo con la oficina de talento humano, para la identificación de tramites administrativos (OPAS) y la validación pertinente para subir a plataforma SUIT Evidencias: Acta 31 - actualización de tramites \\192.168.10.208\Gestion de la información\Plan de MIPG\Tramites\Construir inventario de trámites. Acta 40 - seguimiento a tramites e identificación de OPAS \\192.168.10.208\Gestion de la información\Plan de MIPG\Tramites\Construir inventario de trámites
	2.3 Racionalización de trámites	2.3.1 Cargue de información en aplicativo SUIT de los trámites priorizados para racionalización (Resultado de la mesa de trabajo).													Publicación del trámite priorizado.	Oficina de Sistemas.	100%	En los meses de julio y agosto, la plataforma SUIT, notifica las actualizaciones realizadas en cada uno de los tramites registrados por Pasto Salud E.S.E Evidencia: \\192.168.10.208\Gestion de la información\Plan de MIPG\Tramites\Registrar y Actualizar Trámites
		2.3.2 Facilitar el canal de comunicación via chat a través de la pagina web para el agentamiento de citas por parte del personal de SIAU (Tramite racionalizado asignación de citas).														Herramienta en funcionamiento sobre la pagina web	Oficina de Sistemas.	100%
	2.4 Interoperabilidad	2.4.1 Realizar reunión con Secretaria de Salud Municipal para verificar e implementar acciones de mutuo apoyo para minimizar tramites relacionados con el acceso a programas sociales otorgados por el Gobierno (Certificación para programas sociales)														Acta de reunión	Oficina de Planeación Oficina de Sistemas.	25%
3.1 Metodología de Rendición de Cuentas	3.1.1 Realizar reunión para comunicar la planeación de la rendición de cuentas de la vigencia 2019 en el año 2020, en cumplimiento a la normatividad aplicable. (Esta programación debe incluir la caracterización de las partes interesadas a las cuales va dirigida la rendición de cuentas, el medio a utilizar y la posible fecha de ejecución).														Despliegue de la planeación Rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación	100%	Se realizo la planeación del evento público de rendición de cuentas, se evidencia mediante acta 01 del 4 de febrero de 2020. El día 3-04-2020 se ajusta banner de publicidad de evento público de rendición de cuentas con la nueva fecha, el cual fue publicado en la pagina web Institucional.
	3.1.2 Recopilar toda la información necesaria para la estructuración de la presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas según los públicos de interés con información clara y comprensible.															Recopilación de información de todas las áreas.	Oficina Asesora de Planeación - Todas las dependencias.	100%

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN

DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	PERIODO												INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES		
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.2 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.2.1 Estructurar informe y presentación definitiva de rendición de cuentas para ser publicada en la página web institucional. (Como mínimo un mes antes del acto público de rendición de cuentas)														Informe publicado.	Oficina Asesora de Planeación y Gerencia.	100%	El día 26-02-2020, se anexa informe para que sea publicado en la web.(http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=656:rendicion-de-cuentas-2020&catid=81&Itemid=199) El día 28-02-2020, se remite a responsables de grupos de interés de la Entidad para remitir formato de necesidades de información para el evento de rendición de cuentas. El día 28-02-2020, se remite informe de rendición de cuentas ajustado al proceso sistemas de información para que sea actualizado en el micrositio web. El día 4-03-2020, se remite al talento humano de la Entidad el formato de necesidades de información para el evento de rendición de cuentas. El día 10-03-2020, se remite informe de rendición de cuentas ajustado, al proceso sistemas de información para que sea actualizado en el micrositio web. El día 20-03-2020, se remite a gerencia consolidado de necesidades de información de los grupos de interés recibidas a la fecha.	
		3.2.2 Diseñar y enviar las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a las partes interesadas.															Diseño y envío de invitaciones.	Oficina de Planeación y Gerencia.	100%	Mediante oficio 510-2123 del 26 de febrero de 2020 se envía invitaciones a evento público de rendición de cuentas.
		3.2.3 Publicar en la página web de la Supersalud fecha y lugar de la audiencia pública de rendición de cuentas. (Máximo hasta el 10 de abril)															Publicación pagina web Supersalud.	Oficina Asesora de Planeación	100%	El día 27-02-2020, se remite archivo 9000911439802019GT003.xml a sistemas de información para que apoye en la validación y cargue en el aplicativo de la Supersalud. El día 28-02-2020, se informa a gerencia que se adelantó el cargue de la fecha, hora y lugar programados para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas de la gestión 2019, en la página de la Superintendencia Nacional de Salud. Se remite comunicación a Supersalud informando la suspensión del evento público de rendición de cuentas programado el 27 de marzo dada las instrucciones del gobierno nacional por la emergencia de la pandemia por el COVID-19, el 24-03-2020. El 25-03-2020 se recibe respuesta de la Supersalud para trasladar la solicitud al profesional responsable de esta actividad. El día 26-03-2020, la Supersalud da respuesta a solicitud de suspensión el evento público de rendición de cuentas de la entidad e informa que se debe cambiar la fecha de realización del evento. El día 3-04-2020, de conformidad a instrucciones dadas desde la Supersalud se remite archivo 9000911439802019GT003.xml ajustado con nueva fecha de realización del evento público de rendición de cuentas al proceso sistemas de información para que apoye en la validación y cargue en el aplicativo de la Supersalud. El día 6-04-2020, se informa a gerencia del cargue de la nueva fecha, hora y lugar programados para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas de la gestión 2019, en la página de la Superintendencia Nacional de Salud.
	3.3 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.3.1 Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en fecha, lugar y hora programada.														Acta de audiencia e informe de resultados	Oficina de Planeación - Oficina de Control Interno.	100%	La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, convocó a la ciudadanía en general a participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la cual se realizará el 27 de Marzo de 2020, a partir de las 2:30 p.m., en el Auditorio Aurelio Arturo ubicado en la carrera 33 No 5-121 VIPRI - Universidad de Nariño Barrio las Acacias. Dada la contingencia por la pandemia COVID-19 y en cumplimiento de las instrucciones dadas por el Gobierno Nacional y Regional de confinamiento obligatorio, La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., informó a los grupos de interés y comunidad en general sobre la nueva fecha, sitio y forma de realización de evento público de la rendición de cuentas. Fecha: 29 de abril de 2020 Sitio: Unidad de Televisión Universidad de Nariño - Telepasto Forma: Televisión y Redes Sociales Hora: 2:00 p.m. La rendición de cuentas se realizó el día 29 de abril de 2020 a través del canal Telepasto y vía Facebook: https://www.facebook.com/SePastoSalud/	
		3.3.2 Aplicar encuesta y evaluar el proceso de rendición de cuentas con los asistentes.														Encuesta aplicada, tabulada y analizada	Oficina Asesora de Planeación	100%	Se realizó la evaluación del proceso de rendición de cuentas mediante un cuestionario de 12 preguntas, siendo las respuestas favorables para la Entidad, la información se encuentra contenida en el acta de rendición de cuentas a diciembre de 2019 en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/images/rendicion/2020/ desarrollo/3.ACTARdeCAUDIENCIACONSOLIDADO2019.pdf	
		3.3.3 Estructurar informe y acta de audiencia pública de la rendición de cuentas, publicar en página web institucional y cargar en aplicativo web de la Supersalud.														Acta de audiencia publicada.	Oficina Asesora de Planeación	100%	Se realizó el informe y acta de audiencia pública de la rendición de cuentas realizada el día 29 de abril de 2020 y se encuentran publicados en la página web institucional en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=656:rendicion-de-cuentas-2020&catid=81&Itemid=199	
	3.4 Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas.	3.4.1 Sensibilizar sobre la cultura de rendición de cuentas, transparencia y anticorrupción a los grupos de interés a través de una pieza comunicacional cargada en la web institucional.													Pieza comunicacional cargada en la web institucional	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	100%	El día 14-02-2020, se remite a gerencia guía didáctica de rendición de cuentas que se cargará en web institucional: http://www.pastosaludese.gov.co/images/rendicion/2020/DOC_idiapositivas%20rendicion%20de%20Cuentas_2020.pdf .		

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN

DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
	3.5 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	3.5.1 Despliegue, apropiación y publicación de los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas al equipo directivo y líderes de proceso para tomarlo como insumo en los planes de mejoramiento.													Informe de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	100%	Se realizó la evaluación del proceso de rendición de cuentas mediante un cuestionario de 12 preguntas, siendo las respuestas favorables para la Entidad, la información se encuentra contenida en el acta de rendición de cuentas a diciembre de 2019 en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/images/rendicion/2020/ desarrollo/3.ACTARdeCAUDIENCIACONSOLIDADO2019.pdf Se realizó el informe y acta de audiencia pública de la rendición de cuentas realizada el día 29 de abril de 2020 y se encuentran publicados en la página web institucional en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=656:rendicion-de-cuentas-2020&catid=81&Itemid=199
	4.1 Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	4.1.1 Continuar con el funcionamiento de la Oficina de Sistemas de información y atención al usuario (SIAU) y con el recurso humano necesario en la Sede Administrativa y RED de prestadores, para garantizar el acceso a los servicios que presta la Empresa.													Oficina (SIAU) en funcionamiento Personal asignado	SIAU.	100%	La empresa cuenta con recurso humano asignado para garantizar el acceso a los servicios que presta la Empresa en la actualidad. Se cuenta con el personal completo para atención de las actividades en las oficinas de SIAU sede administrativa y Redes de Servicio. Sede Administrativa: CLAUDIA PAZ CEBALLOS Coordinadora SIAU, NELCY IBARRA Trabajadora Social, ALEYDA BENAVIDES Auxiliar Enfermería. Red Norte MAYRA CHAMORRO Auxiliar SIAU, Red Sur PATRICIA MENESES y XIMENA ARCOSAux. Siau, Red Occidente MARIANA ORTIZ y GENNY RUIZ Aux. Siau, Red Oriente DAVID MUNOZ Aux. Siau.
		4.1.2 Rendir informes de manera trimestral de PQRSF y satisfacción al usuario a la Subgerencia de Salud, Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Comunicación y Sistemas para su publicación y toma de decisiones.													Oficio Publicaciones en página web	SIAU.	75%	PQRSF En el I trimestre del año 2020 se atendieron 123.500 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.1% (169) presentaron PQRS. En el II Trimestre del año 2020 se atendieron 45.448 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04 % (17) presentaron PQRSF. En el trimestre NO se presentaron Peticiones por parte de los usuarios. En el III Trimestre del año 2020, correspondientes al mes de julio, agosto y septiembre se atendieron 105.000 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,2% (212 usuarios) presentaron Los informes de PQRSF se encuentran publicados en la página oficial de Pasto Salud E.S.E. y se puede visualizar mediante enlace: http://www.pastosaludese.gov.co/images/siau/2020/informesiau/INFORME%20TERCER%20TRIMESTRE%20PQRSF%202020.pdf SATISFACCION DEL USUARIO Se reporta el resultado del informe de satisfacción del usuario: En el I trimestre del año 2020 SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos /No. De encuestas aplicadas X 100 344/425 X 100= 80% En el II Trimestre del año 2020 SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos /No. De encuestas aplicadas X 100 354/365 X 100= 96.9% En el III Trimestre del año 2020 SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos X 100 / No. De encuestas aplicadas. 356 X 100/381= 93.4%
	4.2 Fortalecimiento de los canales de Atención	4.2.1 Atender las solicitudes relacionadas con la atención al ciudadano en la página web. PQRSF													(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU.	100%	En el periodo de enero a diciembre de la vigencia 2020, se presentaron 20 solicitudes de PQRSF en la página web institucional, dándole cumplimiento de respuesta a su totalidad. (Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) *100 20/20*100 =100%. Se evidencia mediante el enlace http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=739&Itemid=463
		4.2.2 Dar estricto cumplimiento a la oportunidad de la respuesta a las solicitudes y peticiones de los usuarios presentadas ante la página web.													(Número de respuesta oportunas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU.	100%	En el periodo de enero a diciembre de la vigencia 2020, se presentaron 20 solicitudes de PQRSF en la página web institucional, dándole cumplimiento de respuesta a su totalidad. (Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) *100 20/20*100 =100%. Se evidencia mediante el enlace http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=739&Itemid=463
		4.2.3 Atender las solicitudes de PQRSF relacionadas con la atención al ciudadano en redes sociales institucionales.													(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) * 100	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas	100%	No se presentaron solicitudes de PQRS en redes sociales en la vigencia 2020, información suministrada por el área de sistemas de información.

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN

DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA DE SEGUIMIENTO												INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES	
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		4.2.4 Atender las solicitudes de PQRSF relacionadas con la atención al ciudadano a través de Call Center														Tendencia de PQRSF asociadas con la atención recibida en Call Center	SIAU	100%	Se dio atención oportuna a las solicitudes presentados por los usuarios relacionadas con la atención al ciudadano a través de Call Center, se presentaron 10 reclamos en el primer y segundo trimestre de 2020. En el segundo y tercer trimestre de 2020 no se presentaron PQRSF a través de Call Center.
	4.3 Talento Humano	4.3.1 Incluir en el PIC capacitaciones dirigidas al personal de SIAU, Cajeros y Farmacia, relacionados con cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público y lenguaje claro.														(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) * 100	Oficina de Talento Humano SIAU Cajeros Farmacia	50%	Mediante oficio 534-976 del 28 de enero de 2020, la profesional universitaria de SIAU, realiza solicitud al Jefe de Talento humano incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con el fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética, valores del servidor público y lenguaje claro. En la vigencia 2020 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones: Capacitación en Reinducción relacionada con la clasificación de pqrfs. Capacitación en Lineamientos y restructuración de Call Center Capacitación en sobre SGC, Proceso Gou, Procesos y procedimientos Capacitación en asignación de citas chat, informe de participación ciudadana, portafolio de servicios, paciente preferente, derechos y deberes Capacitación virtual realizado con asociaciones de usuarios Pasto salud ESE Capacitación en el manejo de asignación de citas por el chat Capacitación en Higiene postural por parte de ARL COLMENA Se encuentra pendiente las capacitaciones específicas relacionadas con cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público y lenguaje claro.
	4.4 Normativo y Procedimental	4.4.1 Elaborar informes de PQRSF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios														(Número de informes presentados / Número de informes programados) * 100	SIAU	75%	En el I trimestre del año 2020 se atendieron 123.500 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.1% (169) presentaron PQRS. En el II Trimestre del año 2020 se atendieron 45.448 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.04% (17) presentaron PQRSF. En el trimestre NO se presentaron Peticiones por parte de los usuarios. En el III Trimestre del año 2020, correspondientes al mes de julio, agosto y septiembre se atendieron 105.000 usuarios en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0.2% (212 usuarios) presentaron Los informes de PQRSF se encuentran publicados en la página oficial de Pasto Salud E.S.E. y se puede visualizar mediante enlace: PQRSF http://www.pastosaludese.gov.co/images/siau/2020/informesiauiNFORME%20TERCER%20TRIMESTRE%20PQRSF%202020.pdf Indicador: (Número de informes presentados / Número de informes programados) * 100 3 Informes trimestrales presentados/4 informes programados * 100 = 75% Nota. El cuarto informe trimestral se presentará en el mes de enero al recopilar toda la información del mes de diciembre del año 2020
		4.4.2 Publicar de manera periódica el informe de gestión de las PQRSF en la página web institucional														Informes publicados.	SIAU, Subgerencia de Salud e Investigación y Oficina de Sistemas.	75%	Los informes de PQRSF se encuentran publicados en la página oficial de Pasto Salud E.S.E. y se puede visualizar mediante enlace: PQRSF http://www.pastosaludese.gov.co/images/siau/2020/informesiauiNFORME%20TERCER%20TRIMESTRE%20PQRSF%202020.pdf Indicador: (Número de informes presentados / Número de informes programados) * 100 3 Informes trimestrales presentados/4 informes programados * 100 = 75% Nota. El cuarto informe trimestral se presentará en el mes de enero al recopilar toda la información del mes de diciembre del año 2020
		4.4.3 Establecer un plan de mejoramiento frente a las desviaciones encontradas														Plan de mejoramiento	Directores Operativos Jefes de Oficina	0%	No se evidencia planes de mejoramiento frente a las desviaciones presentadas en respecto a los informes de las PQRSF.

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN		DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.																
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
	4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1													Cantidad de usuarios satisfechos (Muy buena / Buena) / Cantidad de usuarios encuestados	SIAU	75%	<p>SATISFACCION DEL USUARIO Se reporta el resultado del informe de satisfacción del usuario:</p> <p>En el I trimestre del año 2020 SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos /No. De encuestas aplicadas X 100 344/425 X 100= 80%</p> <p>En el II Trimestre del año 2020 SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos /No. De encuestas aplicadas X 100 354/365 X 100= 96.9%</p> <p>En el III Trimestre del año 2020 SATISFACCION: No. De usuarios Satisfechos X 100 / No. De encuestas aplicadas. 356 X 100/381= 93.4%</p> <p>No se han realizado planes de mejoramiento frente a las desviaciones presentadas en los informes de satisfacción del usuario (informe primer trimestre 2020, resultado 80%)</p>
		4.5.2													Informes publicados.	SIAU, Subgerencia de Salud e Investigación y Oficina de Sistemas.	75%	Los informes de satisfacción del usuario, se encuentra publicado en la pagina web institucional en el link: http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=788:informe-de-satisfaccion-al-usuario-y-pqsf-segundo-trimestre-2020&catid=76&Itemid=411
		5.1.1													Acta Cronograma	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.	100%	<p>Se evidencia mediante acta del 21 de abril de 2020, con el cronograma de actualización de información (ley 1712 de 2014)</p> <p>A finales del mes de marzo, la oficina de comunicaciones y sistemas, en conjunto y revisión con la oficina asesora de planeación, propone un esquema de publicación de información en la sección de transparencia y acceso a la información pública, como una de las actividades propuestas para el año 2020 y encaminadas al cumplimiento de la ley 1712 de 2014, el cual contiene las fechas para la actualización y modificación de información relevante para el ciudadano y que puede ser consultada en la sección de transparencia y acceso a la información pública</p> <p>Se evidencia mediante acta 27 (21deabril2020) concertación de esquema de publicación transparencia y acceso a la información.</p> <p>Se evidencia mediante acta 54A (26062020) seguimiento y acceso transparencia y acceso a la información</p> <p>Se evidencia mediante acta 76 (11092020), ajustes, seguimiento publicaciones de transparencia y acceso la información</p>
		5.1.2													Link actualizado Esquema de publican	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.	100%	<p>Mensualmente se realizan actualizaciones de la información relacionada a la ley 1712, dejando como evidencia las actividades adelantadas con cada uno de los procesos o áreas involucradas</p> <p>Se evidencia mediante acta 76 (11092020), ajustes, seguimiento publicaciones de transparencia y acceso la información</p> <p>Se evidencia mediante acta 86b (10112020), gobierno digital, seguimiento a publicación de link de transparencia</p>
	5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.3													Archivos planos publicados de acuerdo a la periodicidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.	100%	<p>En el mes de mayo se realiza el cargue de información y reporte de RIPS, en página de datos abiertos, correspondiente al primer trimestre de 2020, en el mes de agosto se realiza una nueva actualización de la información complementando el segundo trimestre en algunos de los enlaces registrados en esta plataforma.</p> <p>Evidencia: Página Web (enlace a datos abiertos) http://www.pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=514:datos-abiertos-pasto-salud-e-s-e&catid=56&Itemid=390</p> <p>Se evidencia mediante acta 54a, Informe 1er semestre datos abiertos \\192.168.10.208\Gestion de la información\Plan de MIPG\Transparencia y Acceso a la Información\datos abiertos</p> <p>Se evidencia mediante acta 54A (26062020 pag 8) seguimiento y acceso transparencia y acceso a la información.</p> <p>Se evidencia mediante informe semestral de Cargue de datos Abiertos, huellas de publicación pagina web: http://pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=514:datos-abiertos-pasto-salud-e-s-e&catid=56&Itemid=390</p>

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN		DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.																
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN		5.1.4 Divulgar a los grupos de interés la política de gobierno digital y transparencia de la información													Registros de asistencia Actas Plataforma virtual	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas. SIAU	100%	Esta actividad fue programada en conjunto con la oficina de SIAU y las acciones a realizar eran las siguientes: Participar en las jornadas presenciales con la comunidad que establezca SIAU con el fin de explicar la política de gobierno digital la cual incluye participación ciudadana a través de las plataformas tecnológicas, en este caso la página web y las herramientas dispuestas para adelantar los trámites y servicios. Así mismo el tema de acceso y transparencia de la información. El cronograma estaba establecido para iniciar en el mes de marzo, pero debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, fue suspendido y se retomó en el mes de julio de manera virtual. Es necesario clarificar que por el acceso y uso de las herramientas tecnológicas en la población no ha sido fácil establecerlas de manera continua, pero se han adelantado algunas jornadas con el contrato que maneja SIAU a través del Señor Juan Pablo Ortega, periodista. Se realizó una capacitación vía virtual a las asociaciones de usuarios Pasto salud ESE, se evidencia mediante acta No 5 del 26-09-2020. Se realizó contratación de un profesional para que desarrollará 70 talleres a la asociación de usuarios durante 4 meses, la capacitación se desarrollo de manera virtual, se evidencia mediante informe de actividades del contrato 062 del 2020. Se evidencia mediante la quinta jornada de capacitaciones : Total, de Participantes: 368 personas, Cobertura: (368/516) * 100 = 71.4% Se evidencia mediante la 7ma jornada capacitaciones: Total, de Participantes: 384 personas, Cobertura: (384/516) * 100 = 73.8%
	5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1 Promover ante el ciudadano el uso de las tecnologías de la Entidad para el acceso de la información													Actas Medios audiovisuales Registros de asistencia, de acuerdo al cronograma que se establezca con SIAU.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas. SIAU	100%	Se esta adelantando una contratación por un tiempo de dos meses, con respecto a la publicidad de marketing digital en la red social Facebook, la cual sería posible cumplir con la acción para el mes de septiembre y octubre de 2020. Se realizó una capacitación vía virtual a las asociaciones de usuarios Pasto salud ESE, se evidencia mediante acta No 5 del 26-09-2020.
	5.3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1 Actualizar el registro de activos de información de la entidad.													(Número de activos de información actualizados / Número total de activos identificados) * 100	Oficina de Sistemas, Secretaria General(Gestión Documental) Con todos las área de archivo de gestión documental	50%	Después de la reunión en donde se socializaron los aspectos de actualización de activos de la información según acta No 48 del 19 de Junio, la Oficina Asesora de Comunicación y Sistemas consolidó por cada área los activos de información así como también el esquema de publicación de la información y el índice de información clasificada y reservada. Los tres componentes solicitados están en un mismo formato. Dependencias que reportaron y el No. de registros reportados: Almacén 26, Archivo y Correspondencia 13, Auditoría 14, Cartera 7, Contabilidad 21, Control Interno 6, Control Interno Disciplinario 4, Gerencia 3, Farmacia 9, Planeación 15, Sistemas 47, Talento Humano 26, Tesorería 21. Dependencias que no reportaron: facturación, secretaria general, subgerencia financiera y comercial, presupuesto, calidad, acciones colectivas, jurídica, siau, suministros, red norte, Red Sur, Red Oriente, Red Occidente.
		5.3.2 Actualizar el registro de Índice de Información Clasificada y Reservada de la entidad.													Índice de información clasificada y reservada	Oficina de Sistemas, *Archivo y correspondencia Oficina Jurídica	50%	El reporte de actualización de los activos de información fue: 13/26 = 50%
	5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1 Diseñar videos para población en situación de discapacidad publicados en página web, pantallas en salas de espera y redes sociales. Diseñar material incluyente en lenguaje braille, promocionando el portafolio de servicios de la empresa y los deberes y derechos. Capacitar e implementar la aplicación del centro de relevo en las IPS Hospital Civil, Centro de Salud Lorenzo de Aldana, Hospital la Rosa y Centro de Salud Tamasagra.													Herramientas audiovisuales implementadas	Oficina de Planeación y Sistemas.	100%	Se cuenta en la página web institucional con videos informativos sobre la herramienta centro de relevo como parte de las actividades de accesibilidad. Adicionalmente en la quinta jornada de capacitaciones realizadas por la Oficina de Talento Humano, se realiza la socialización de la herramienta centro de relevo. Centro de relevo - Divulgación de información en 5ta Jornada de Capacitaciones (informe) Quinta jornada de capacitaciones : Total, de Participantes: 347 personas, Cobertura: (347/516) * 100 = 67.5% Se evidencia mediante accesibilidad, cartilla lenguaje braille: http://pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=114&Itemid=116 Se evidencia a través de Videos: http://pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_yendivideo&view=category&id=4.centro-de-relevo&Itemid=365
5.5 Monitoreo del Acceso a la información	5.5.1 Generación de información 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.													Informe publicado.	Secretaria General y Subgerencia de Salud.(SIAU)	100%	Se evidencia a través de los reportes de PQRSF Trimestrales por cada una de las Redes de Pasto Salud E.S.E : http://pastosaludese.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&id=117&Itemid=411	

VIGENCIA DEL PLAN: 2020

FECHA DE SEGUIMIENTO: Con corte a diciembre de 2020 - Seguimiento diciembre de 2020

OBJETIVO DEL PLAN

DESARROLLAR ACCIONES ESTRATÉGICAS ENCAMINADAS A GARANTIZAR UNA GESTIÓN TRANSPARENTE Y PÚBLICA PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD ESE, EN CONCORDANCIA A LAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN LEY 1474 DE 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES	
6. INICIATIVAS ADICIONALES	6.1 Iniciativas Adicionales	6.1.1 Despliegue del código de ética del auditor a las oficinas responsables de realizar auditoría .													Registro de asistencia	Oficina de Control Interno.	100%	La oficina de control interno, realizo despliegue del código de ética del auditor al equipo de trabajo del proceso de Gestión de Calidad el día 12 de marzo de 2020.	
		6.1.2 Despliegue del Código de Integridad a funcionarios de la ESE Pasto Salud													(Número de despliegues ejecutados / Número de despliegues programados) *100	Secretaría General.	50%	Se realizo despliegue virtual del código de integridad, se convoco a 521 funcionarios de la Empresa, de los cuales 478 participaron, lo cual equivale a un porcentaje 92% de cobertura. Se realiza evaluación de conocimientos del Código de Integridad con un resultado igual o superior a 3.5 de calificación de 438 funcionarios de los 478 participantes dando un porcentaje de favorabilidad del 92%. Se encuentra pendiente una jornada de despliegue del código de integridad ya que se encuentran programadas dos.	
		6.1.3 Realizar curso virtual de inducción para gerentes públicos (Departamento Administrativo de la Función Pública)														(Número de funcionarios capacitados/Numero de funcionarios convocados)*100	Directivos y asesores	85%	Para realizar el curso virtual de inducción para gerentes públicos, la Oficina de Control Interno, convoco a 13 funcionarios del nivel directivo de los cuales 11 funcionarios presentaron soporte de la capacitación. Porcentaje de participación: 85%
		6.1.4 Capacitar a los funcionarios del nivel directivo, asesor en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Directivos y asesores nuevos)														(Número de funcionarios capacitados / Número total de funcionarios convocados) *100	Oficina de Control Interno.	92%	Para realizar la capacitación a los funcionarios del nivel Directivo en el tema relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG la Oficina de Control Interno, convoco a 13 funcionarios de los cuales 12 participaron en el evento. Porcentaje de participación: 92%
		6.1.5 Realizar capacitación y entrenamiento a los líderes de Procesos, Supervisores e Interventores del Manual de Contratación														Registros de asistencia	Oficina Jurídica	100%	Se realizo el día 17 de diciembre capacitacion del manual de contratacion, estudios previos y protocolo de supervision e interventoria en la sala de juntas de la sede administrativa a las 2:00 PM, donde asistieron funcionarios a nivel presencial y otros a nivel virtual.Se evidencia con registros de asistencia y litado de asistencia de personas que asistieron a nivel virtual.
		6.1.6 Realizar capacitación y entrenamiento a los líderes de Procesos, Supervisores e Interventores del Manual de Supervisión e Interventoría														Registros de asistencia	Oficina Jurídica	100%	Se realizo el día 17 de diciembre capacitacion del manual de contratacion, estudios previos y protocolo de supervision e interventoria en la sala de juntas de la sede administrativa a las 2:00 PM, donde asistieron funcionarios a nivel presencial y otros a nivel virtual.Se evidencia con registros de asistencia y litado de asistencia de personas que asistieron a nivel virtual.
JAIME ALBERTO SANTACRUZ- Jefe Oficina Control Interno														JAIME ALBERTO SANTACRUZ- Jefe Oficina Control Interno					
REVISADO POR: (Original firmado)			APROBADO POR: (Original firmado)											Porcentaje de cumplimiento del plan: 90%					