	PLAN ANTICORRUPCION		
Código: <i>Mas Social ♥ Mas Humano</i>	Versión: 01	Fecha: Enero de 2018	Página 1 de 23

INTRODUCCION

La ESE Hospital SAN JUAN DE DIOS define los mecanismos básicos con el fin de lograr dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 para ello se compromete con el mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, y asegurando la participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

Establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación del Hospital y del normograma Institucional que permita la elaboración y presentación permanente de Informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.



PLAN ANTICORRUPCION

Código: *Mas Social Mas Humano*

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 2 de 23

2. Normas aplicables.

En términos generales la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla por la siguiente normatividad, la cual se explicará detalladamente al abordar cada componente.

Constitución Política de Colombia	En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como Impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras



PLAN ANTICORRUPCION

Código: *Mas Social* ♥ *Mas Humano*

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 3 de 23

	disposiciones.
Decreto- Ley 128 de 1976	Por la cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e Incompatibilidades de los servidores públicos.
Ley 617 de 2000	Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público Nacional.
Ley 795 de 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones
Ley 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 872 de 2003	Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
Decreto Nacional 4110 de 2004	En su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
Decreto Nacional 1599 de 2005	Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Decreto - Ley 01 de 1984	Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también



PLAN ANTICORRUPCION

Código: *Mas Social ♥ Mas Humano*

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 4 de 23

	establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.
Decreto 734 de 2002	Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en incurso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como Mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.1. VISION

En el 2020 la E.S.E Hospital San Juan de Dios del municipio de Segovia, será una institución acreditada y la mejor opción en la prestación de servicios de salud de baja complejidad en su área de influencia, con calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, reconocida por su labor, generando rentabilidad económica y social.

3.2. MISION.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Segovia, es una institución que presta servicios de salud de baja complejidad, en una forma humanizada con calidez y calidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios, apoyando su labor en la solidaridad, la igualdad y el respeto.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social ♥ Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 5 de 23

3.5. OBJETIVOS CORPORATIVOS.

Objetivos Generales de la institución

Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.


Prestar servicios de salud que la población requiera y que la E.S.E. de acuerdo a su desarrollo y recursos, pueda ofrecer.

Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la E.S.E.

Ofrecer a las entidades promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado y con los mejores estándares de calidad.

Satisfacer los requerimientos del entorno adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecida por la ley y los reglamentos.

	PLAN ANTICORRUPCION		
Código:	Versión: 01	Fecha: Enero de 2018	Página 6 de 23

4. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

4.1 OBJETIVO GENERAL


Presentar las estrategias y acciones que ejecutará la ESE durante la vigencia 2018, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos y demás partes interesadas, conforme lo que establece la ley 1474 de 2011.

4.2 OBJETIVO ESPECIFICO.

- ✓ Revisar y actualizar los riesgos institucionales asociados a posibles acciones corruptas y plasmarlos en su correspondiente mapa de riesgos de corrupción de la ESE
- ✓ Determinar las acciones pertinentes para compartir y contrarrestar los riesgos y sus efectos. (Acciones a tomar ver desarrollo de componente y subcomponentes acciones específicas)
- ✓ Racionalizar los trámites y procesos, de tal forma que se logre un mejoramiento en la gestión institucional, y se facilite a los usuarios el acceso a los servicios de salud.
- ✓ Generar transparencia y confianza con las diferentes partes interesadas a través de la entrega de información oportuna, clara y confiable de la gestión institucional y el fortalecimiento de los espacios de participación y control social.
- ✓ Fortalecer las estrategias orientadas al mejoramiento de la atención de los usuarios y demás partes interesadas.
- ✓ Garantizar el derecho de acceso a la información pública, a los usuarios y demás partes interesadas.

4.3. ALCANCE.

Las estrategias y acciones contenidas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, aplica para todos los funcionarios y contratistas de la ESE, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

	PLAN ANTICORRUPCION		
Código:	Versión: 01	Fecha: Enero de 2018	Página 7 de 23

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

5.1 PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La Empresa Social del Estado Hospital cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno, está definido por procesos y procedimientos; y en donde se debe identificar el mapa de riesgos en cada proceso, identificándolos, así como sus causas, controles existentes, acciones, responsables y sus indicadores.

El mapa de riesgo es una herramienta metodológica que identifica de manera clara y sistemática actuaciones de índole administrativos que propicien o sean más vulnerables en la comisión de hechos de corrupción y de definición de medidas para identificar, clasificar y monitorear los riesgos al interior de la empresa.

5.1.1. Normatividad aplicable al componente.

NORMATIVIDAD	DESCRIPCION Y ALCANCE
Ley 42 de 1.993	Control Fiscal de la CGR
Ley 80 de 1.993	Art. 53. Responsabilidad de los interventores
Ley 87 de 1.993	Sistema Nacional de Control interno
Ley 1150 de 2007	Eficiencia y transparencia en la contratación pública.
Ley 1474 de 2011 (Art. 73)	Anticorrupción
Decreto 124 de 2016.	Adopción 2 versión metodología

ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:

1. Diseño del Mapa de Riesgos.
2. Publicación en Pagina WEB



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social ♥ Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 8 de 23

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Establecer e implementar un Sistema de administración del riesgo	90%	Lideres de procesos	Dic de 2018
	1.2	Identificar los factores internos y externos que se puedan convertir en eventos adversos que afecten o impidan el normal desarrollo y la gestión eficaz de los procesos	100%	Lideres de procesos	Dic de 2018
	1.3	Analizar la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	Seguimiento a indicadores propuestos	Lideres de procesos	Dic de 2018
	1.5	Valorar los riesgos, así como a la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo.	Seguimiento a indicadores propuestos	Lideres de procesos	Dic de 2018
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar los riesgos de corrupción.	100%	Lideres de procesos	Dic de 2018
	2.2	Hacer la valoración de los riesgos de corrupción	100%	Lideres de procesos	Dic de 2018
	2.3	Establecer controles	100%	Lideres de procesos	Dic de 2018
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Publicación en página WEB.</i>	100%	Lideres de procesos	Dic de 2018

5.2. SEGUNDO COMPONENTE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

5.2.1. Normatividad aplicable al componente.

NORMATIVIDAD	DESCRIPCION Y ALCANCE
Ley 962 de 2015	Ley antitrámites
Decreto Ley 019 de 2012	Antitrámites
Decreto 1083 de 2015	Título 24.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Más Social ♥ Más Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 9 de 23

Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el Hospital.

El Objetivo es simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que se prestan el Hospital, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:

Estrategia 1: Simplificación de procedimientos internos.

La Empresa Social del Estado, pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.

La meta de la Empresa para el 2019 es tener definidos el 80% de los procesos conforme al MECI.

Fortalecimiento del Proceso de Historia clínica digital, optimizando las copias de seguridad periódicas.

Fortalecimiento del Proceso de ventanilla única de atención al usuario, realizando reinducción con el funcionario responsable e inducción con los clientes internos para su buen manejo.

Iniciar proceso de escaneo de documentación Institucional, para continuar con el Proceso de archivo de manera digital y así evitar documentos innecesarios duplicados en los mismos y disminuir el volumen de documentos para archivar físicamente.

Estrategia 2: Mejorar procesos de comunicación con la comunidad

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar información sobre un trámite o de las dependencias en la Empresa, se iniciará el proceso de actualización de los trámites y formatos por diferentes vías de comunicación:



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social ♥ Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 10 de 23

Funcionalidad a la Página WEB Institucional, para entrega oportuna de información en temas de interés a todas las personas.

Habilitar una línea única telefónica, para atención al Usuario.

Implementación de Rondas de comunicación e información en las salas de espera de Consulta externa y Urgencias.

Diseño y entrega de un Volante informativo para el Usuario, que le permita conocer sus derechos y deberes, y recomendaciones básicas para su atención.

Continuar con el uso del formato estándar de “SOLICITUD COPIA HC”, para cuando el usuario solicite la Copia de su Historia Clínica, se le facilite el trámite.

plan anticorrupción en el componente

Componente 2: Racionalización de trámites.						
Componente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Racionalización de trámites.	1.1	Identificación de tramites	Tramites identificados	Lideres de procesos	Diciembre 2018	
	1.2	Priorización de tramites	Selección y priorización de tramites	Lideres de procesos	Diciembre 2018	
	1.3	Racionalización de tramites	Montaje en el SUIT, tramites simplificados	v	12/12/2018	

5.3 TERCER COMPONENTE – RENDICION DE CUENTAS.

5.3.1. Normatividad aplicable al componente.



PLAN ANTICORRUPCION

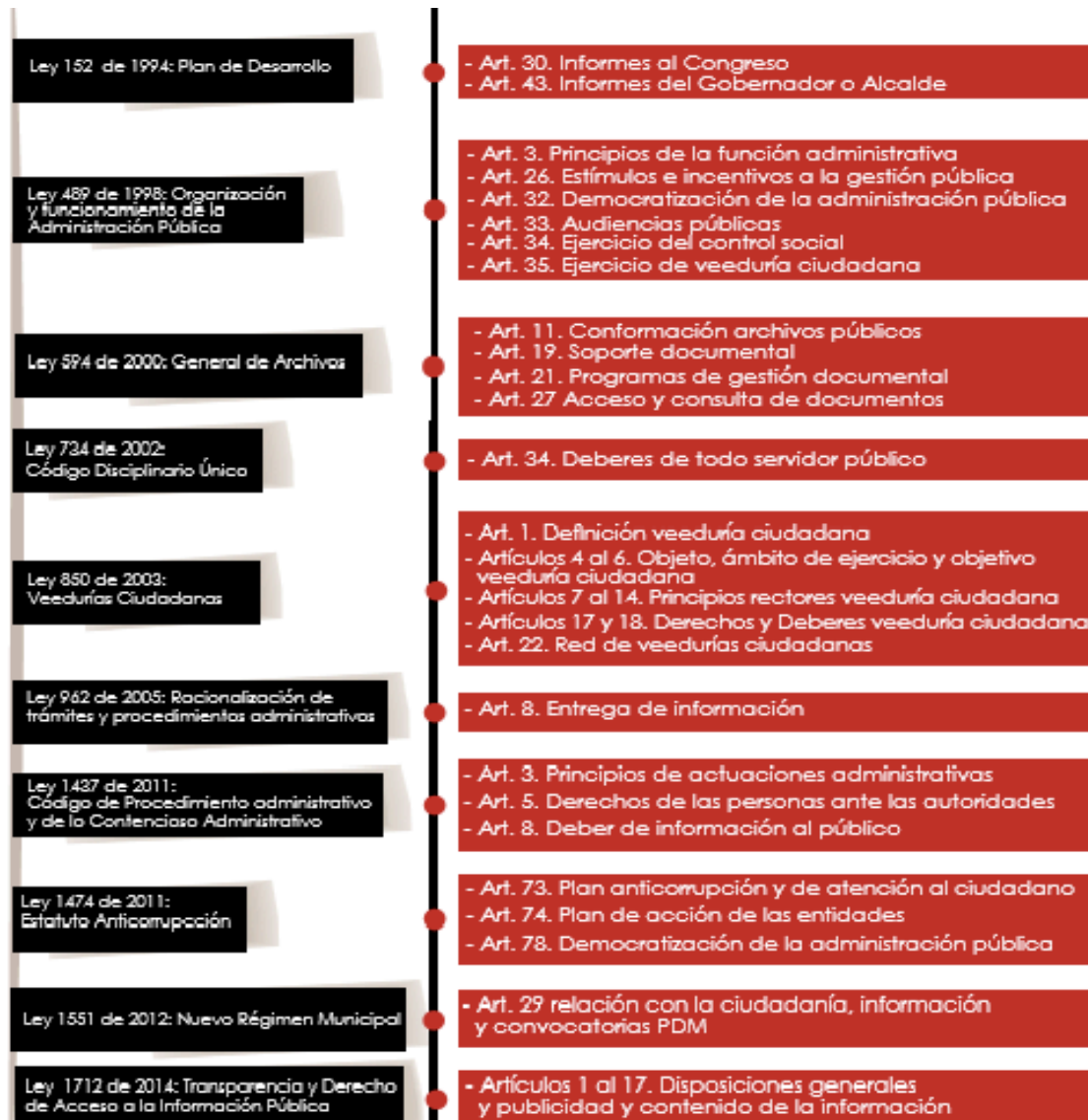
Código:

Mas Social Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 11 de 23



El documento Conpes, señala la rendición de cuentas como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Más Social Más Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 12 de 23

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía realizada por el Hospital será un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Hospital – Ciudadano.

ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:

Estrategia 1. Realizar rendición de cuentas DE LA VIGENCIA ANTERIOR en el primer trimestre del año, con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad en general.

Estrategia 2. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web del Hospital.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Carteleras en sitios públicos	Avisos publicados	Diciembre 2018	
	1.2	Estrategia de redes sociales, informando la convocatoria	Convocatoria en redes	Diciembre 2018	



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

SEGOVIA - ANTIOQUIA
Mas Social ♥ Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 13 de 23

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
	1.3	Invitación mediante Pagina Web e intranet Institucional	Publicación en página web	Diciembre 2018		
	1.4	Divulgación del evento en espacios comunitarios locales	Avisos dados	Diciembre 2018		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Presupuesto	Informe de presupuesto	Diciembre 2018		
	2.2	Cumplimiento De Metas	Informe de gestión	Diciembre 2018		



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 14 de 23

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
			ia			
	2.3	Gestión	Informe de gestión	Diciembre 2018		
	2.4	Contratación	Informe de gestión	Diciembre 2018		
	2.5	Impacto de la Gestión	Informe de gestión	Diciembre 2018		
	2.6	Acciones de mejoramiento de la entidad.	Informe de gestión	Diciembre 2018		



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018


Página 15 de 23

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar difusión de la importancia de la rendición de cuentas a través de los diferentes medios de comunicación locales e internos.	Actividades de difusión realizadas	Coordinadora	Diciembre 2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Actividades Informe de percepción del usuario frente a la satisfacción por la prestación del servicio en la página web y frente a la rendición de cuentas	Encuesta de satisfacción aplicada	Coordinadora	Diciembre 2018

5.4. CUARTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

5.4.1. Normatividad aplicable.

Según la metodología para el Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano en entidades públicas adoptado por el DAFP en enero de 2016, se constituye en un instrumento integral para el diagnóstico, y mejora continua de los seis

	PLAN ANTICORRUPCION		
Código:	Versión: 01	Fecha: Enero de 2018	Página 16 de 23

componentes que hacen parte del modelo de gestión pública efectiva establecido en el Conpes 3785 y que inciden en la adecuada prestación de los servicios al ciudadano: (i) Arreglos institucionales, (ii) Procesos y procedimientos, (iii) Servidores públicos, (iv) Cobertura, (v) Cumplimiento de expectativas y (vi) Certidumbre.

Los fines del documento Conpes es implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. Igualmente, se materializan los planteamientos del Decreto 2482 de 2012¹, especialmente los relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa². El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:

- Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.
- Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política

¹ De acuerdo con este Decreto, son cinco las Políticas de Desarrollo Administrativo adoptadas por el Gobierno nacional para ser implementadas a través de la planeación sectorial e institucional de las entidades: (1) Gestión Misional y de Gobierno; (2) Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; (3) Gestión del Talento Humano; (4) Eficiencia Administrativa y (5) Gestión Financiera. ² Cfr. Art. 3. Decreto 2482 de 2012



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social ♥ Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 17 de 23

Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.


ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:

Estrategia 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Optimizar el SIAU:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Colocar a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

	PLAN ANTICORRUPCION		
Código: <i>Más Social ♥ Más Humano</i>	Versión: 01	Fecha: Enero de 2018	Página 18 de 23

- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Estrategia 2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

Estrategia 3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- Implementar un sistema de Información y Atención al usuario que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- De acuerdo con la normativa vigente, actualizar el proceso de accesibilidad y señalización.

LA ACCIONES PARA LA DIVULGACIÓN DE ESTE PLAN, CONSISTE EN:

Dar a conocer a los veedores ciudadanos y en el comité de ética institucional los valores y principios éticos contenidos en el código de Ética y Buen Gobierno.

Divulgar la existencia de la Ley 1474 de 2011, en todos los funcionarios de la empresa y a través de la alianza o asociación de usuarios.

Garantizar en los funcionarios la entrega de la tecnología que le permita desarrollar sus actividades con más agilidad, acceso, oportunidad y efectividad en la entrega de la información.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social ♥ Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 19 de 23

Garantizar la utilización de la tecnología en los usuarios para el acceso a la página web, que le permita presentar sus quejas o denuncias a sí mismo como su seguimiento.

Inculcar en los usuarios la importancia de utilizar el buzón de sugerencias.

Implementar en cada uno de los servidores, colaboradores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 20 de 23

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Destinar los recursos para la gestión, mantenimiento y puesta a punto de la intranet del hospital	Intranet	Gerencia -	31/12/18		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Darle a conocer a todos los pacientes y usuarios del hospital que información debe conocer y como hacer acceso a ella	publicación en redes sociales	Comunicaciones	31/12/18		
	2.2 Incentivar el uso del buzón de sugerencias, enseñándole al usuario cuando es una queja, un reclamo, una solicitud o una petición	Material gráfico que ilustre al usuario sobre el buen uso de este	SIAU	31/12/18		
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar la información de la pagina web del hospital con el fin de mejorar el acceso de la información por parte de los usuarios	Actualizar la información cada trimestre	Lideres de proceso	31/12/18		
	4.2 Dar información para que los usuarios del hospital conozcan cuales son sus derechos y deberes.	Plegable o cartelera con los derechos y deberes del paciente	SIAU	31/12/18		



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 21 de 23

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
	4.3 Implementación de las encuestas de satisfacción al cliente	Realizar las encuestas de satisfacción al paciente	SIAU	31/12/18		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Documento para que los usuarios puedan poner sus PQRS en los buzones	Material impreso de PQRS	SIAU	31/12/18		

ESTRATEGIA 4 GESTIÓN DOCUMENTAL.

Objetivo

El desarrollo sistemático de los procesos archivísticos encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación (de orden administrativo, histórico) producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su conservación y de definir los flujos y modos de acceso a esta, tanto a nivel interno como para el público en general almacenamiento:

Líneas de acción

Seguridad en la información.

Actualización de procesos establecimiento de puntos de control.

Auditoria a procesos

Fortalecimiento de software

5.5. QUINTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Estrategia

Actualizar el sitio web con toda la información requerida y que esta esté actualizada para el uso de los pacientes.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Más Social ♥ Más Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 22 de 23

Estrategias de comunicación en las redes sociales del hospital, con el fin de dar a conocer el sitio web y que el usuario tenga acceso a toda la información importante.

Realización de un plegable donde los usuarios tengan acceso a toda la información sobre sus derechos y deberes.

Usar la intranet como herramienta de comunicación entre cada uno de las dependencias del hospital y poder generar estrategias de comunicación interna y flujo de comunicación eficiente.

Realizar las modificaciones pertinentes para que la intranet del hospital sea funcional nuevamente.

Realizar campañas al interior del hospital donde se inviten a los pacientes a que conozcan a que información tienen derecho a conocer.



PLAN ANTICORRUPCION

Código:

Mas Social Mas Humano

Versión: 01

Fecha: Enero de 2018

Página 23 de 23

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Incentivar el uso del buzón de sugerencias, enseñándole al usuario cuando es una queja, un reclamo, una solicitud o una petición	Material gráfico que ilustre al usuario sobre el buen uso de este	SIAU	31/12/18			
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Informar a los usuarios del hospital cuales son sus derechos y deberes.	Plegable o cartelera con los derechos y deberes del paciente	SIAU	31/12/18			
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar manuales de PQRS	Manual Actualizado PQRS	SIAU	31/12/18			
	3.2 Actualización de la información en el sitio web del hospital	Sitio Actualizado cada trimestre	Comunicaciones	31/12/18			

Gerente