

# **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS**

**MUNICIPIO DE VEGACHI  
ANTIOQUIA**

## **ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**ENERO DE 2020**

800 114 286 - 1

“Una visión de vida”

Calle 49 # 40 - 209 Vegachí - Ant. (CO) **PBX** 830 5698  
E-mail's: [hscivegachi@edatel.net.co](mailto:hscivegachi@edatel.net.co) - [vegahs01@edatel.net.co](mailto:vegahs01@edatel.net.co)

800 114 286 - 1

“Una visión de vida”

Calle 49 # 40 - 209 Vegachí - Ant. (CO) **PBX** 830 5698  
**E-mail's:** [hscvegachi@edatel.net.co](mailto:hscvegachi@edatel.net.co) - [vegahs01@edatel.net.co](mailto:vegahs01@edatel.net.co)

## INTRODUCCION

Con la promulgación de la ley 10 de 1.990 se empezó a adelantar en el país un proceso de descentralización en el sector salud que tan solo se ha venido consolidando en los principios de este nuevo siglo cuando se reestructura el Sistema Nacional de Salud, y que en 1991 se fortalece a la luz de la Carta Política Colombiana cuando se consagra a la Salud como un Servicio Público y establece la obligación del Estado de organizar la prestación de servicios de salud conforme a los principios de Equidad, Universalidad, Oportunidad y Eficiencia, para en 1993 dar forma al actual Sistema General de Seguridad social en Salud.

Dicho proceso de descentralización ha requerido de un gran esfuerzo por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), las cuales han tenido que adelantar una serie de transformaciones radicales de ser hospitales públicos cobijados bajo una visión paternalista del Estado que les proveía de todos sus recursos sin exigirles una rentabilidad financiera, a convertirse en Empresas Sociales del Estado (ESE) las que con autonomía administrativa y financiera deben permanecer en el mercado a través de la venta de servicios de salud a una serie de clientes definidos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

Uno de los grandes retos presentados a las distintas IPS, principalmente a las del sector publico, ha sido su rápida transformación organizacional con el fin de estructurar una serie de procesos gerenciales que les permita hacer una óptima planeación e inversión de los recursos financieros, técnicos y humanos con que cuenta para alcanzar una alta rentabilidad financiera y social.

De igual manera entonces se hace necesario poder identificar aquellas posibles falencias o focos no deseados en el proceso de administración de los recursos públicos que puedan ser tipificadas como actos de corrupción.

El desafío entonces de los actuales administradores municipales consiste en mejorar los indicadores de salud de la población y brindar sus procesos gerenciales de actos de corrupción.

Esto requiere la puesta en marcha de un proceso adecuado de planeación en salud que permita, partiendo de un diagnóstico de salud, formular propuestas que pretendan mejorar las coberturas del P.O.S. del régimen contributivo, el mejoramiento de la oferta pública y privada de los servicios, el fortalecimiento de la capacidad resolutive de los hospitales públicos, la calificación del recurso humano, el mejoramiento de las condiciones laborales, la puesta en marcha de mecanismos que garanticen la calidad de los servicios de salud, la consolidación de los procesos de descentralización administrativa, el mejoramiento de la eficiencia del sistema, la consolidación de los procesos de control social, el empoderamiento de la participación ciudadana en el ejercicio publico y la erradicación total de la corrupción.

Teniendo en cuenta lo anterior, se adelanto este trabajo en el cual se elabora el Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la ESE enfocado a lograr un mejor perfil de desarrollo, un adecuado manejo de los recursos públicos y una adecuada infraestructura que permita el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

## MARCO GENERAL

En el presente documento se presenta la actualización del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo.

## OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020

- Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos institucionales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la culminación del proceso.
- Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos.
- Promover la cultura de la legalidad en el Hospital, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

## MARCO JURIDICO DEL ESTATUTO

### 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 190 de 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción. 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 curso, 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.

### Ley 270 de 1996

Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

### 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 1.976 en cuanto al

**800 114 286 - 1**

“Una visión de vida”

tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 610 de 2000

Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

Ley 678 de 2001

Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

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 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.

3. Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

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.

Decreto 2170 de 2002

Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

LEY 1474 DE 2011

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.* Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa

800 114 286 - 1

“Una visión de vida”

de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 74. *Plan de acción de las entidades públicas.* A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

DECRETO 0019 DE 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

CIRCULAR EXTERNA 100-02-2016

Por medio de la cual se establecen nuevos criterios y contenido del estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano.

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Acorde a los nuevos lineamientos establecidos por la Circular Externa 100-02-2016 expedida el 27 de enero de 2016, se establece los elementos que componen el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estructurando este en los seis componentes siguientes:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos
2. La estrategia antitramites
3. La estrategia de Rendición de Cuentas a los ciudadanos.
4. Los mecanismos para mejorar la atención del ciudadano.
5. Los mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales

El Hospital en atención a los lineamientos establecidos, describe a continuación la materialización de los seis componentes en pro de una atención al usuario eficiente, clara y transparente.

## PRIMER COMPONENTE - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLO

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
Política de Administración de Riesgos Moderado/ Alto	1.1	Asumir Riesgos	N.A	Todas las dependencias	Diciembre de 2020
Política de Administración de Riesgos Alta/ Extrema	1.2	Reducir Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Salud</li> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Gestión Talento Humano</li> <li>• Gestión de prestación de servicios de salud</li> <li>• Gestión Planeación Estratégica</li> </ul>	Todas las Dependencias	Diciembre de 2020
Política de Administración de Riesgos Moderado/ Alta	1.3	Compartir y/o transferir riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación</li> <li>• Jurídica</li> </ul>	Todas las Dependencias	Diciembre de 2020
Política de Administración de Riesgos Extrema	1.4	Evitar Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Física Tecnológica</li> <li>• Servicios de salud</li> </ul>	Todas las Dependencias	Diciembre de 2020

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Salud Pública</li> <li>• Seguimiento y Control</li> <li>• Gestión de Riesgos de Desastres</li> <li>• Gestión seguridad social integral</li> <li>• Gestión Documental</li> </ul>		
Mapa de Riesgos Tecnológico de recurso físicos	2.1	Malos procedimientos en la compra o en el contrato	Realizar estudio a proveedores	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión de atención en salud	2.2	Desconocimiento de los procesos y procedimientos – guías y protocolos de atención	Socializar los procesos y protocolos Incentivar el empoderamiento institucional de los funcionarios	Gerencia – Directores de area	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión de contratación	2.3	No verificación de los requisitos contractuales	La implementación de las matrices de seguimiento de los documentos en cada una de las etapas contractuales.	Juridica	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión contratación	2.4	Descoordinación entre las dependencias, Elaboración de contratos sin supervisión idónea	Exigir y aplicar pólizas de seguros por estabilidad y calidad de los servicios contratados.	Juridica	Diciembre de 2020

Mapa de Riesgos Gestión de Financiera	2.5	Información contable y financiera desactualizada	Concientizar a cada dependencia acerca de la importancia de rendir información, generar listado de informes según cronograma de los entes de control	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión de Financiera	2.6	Realización de pagos sin el lleno de requisitos	Implementar las listas de chequeo	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión integral	2.7	Concentración de autoridad o exceso de poder	Evitar amiguismo en la función pública así como evitar abusos por el cargo en que se encuentra	Todo los jefes de despacho	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión Integral	2.8	Extralimitación de funciones en pro de un beneficio particular	Implementar listas de chequeo y verificación del actuar público en todas las dependencias	Todo los jefes de despacho	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión Financiera	2.9	Inclusión de gastos no autorizados	Implementación estricta del plan de gastos y del presupuesto aprobado	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Gestión Financiera	2.10	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente planteados	Lograr una ejecución presupuestal ajustada a la realidad institucional	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Contratación	2.11	Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados	Dar cabal cumplimiento al estatuto de contratación de la Entidad	Gerente	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Contratación	2.12	Pliegos de condiciones hechos a las medidas de un contratista en particular	Dar cabal cumplimiento al estatuto de contratación de la Entidad	Gerente	Diciembre de 2020

Mapa de Riesgos Contratación	2.13	Adendas que cambian condiciones generales del proceso	Dar cabal cumplimiento al estatuto de contratación de la Entidad	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Contratación	2.14	Reporte inoportuno en el SECOP o gestión transparente para evitar presentación de oferentes	Dar cabal cumplimiento al estatuto de contratación de la Entidad	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Contratación	2.15	Designacion de supervisores que no cuentan con la idoneidad para ejecutar las labores	Dar cabal cumplimiento al estatuto de contratación de la Entidad	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Contratación	2.16	Impedir la veeduría ciudadana en los contratos.	Dar cabal cumplimiento al estatuto de contratación de la Entidad	Gerente	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Sistemas de información	2.17	Sistemas que permitan la manipulación o adulteración	Implementación de la política de seguridad informática	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgos Sistemas de información	2.18	Ocultar a la ciudadanía información considerada como publica	Implementación de la política de seguridad informática	Director Administrativo	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgo Gestion Integral	2.19	Cobro por la realización de un tramite	Activación del comité de control interno disciplinario	Gerente	Diciembre de 2020
Mapa de Riesgo Gestion Integral	2.20	Trafico de influencias	Activación del comité de control interno disciplinario	Gerente	Diciembre de 2020

Mapa de Riesgos Gestión Jurídica	2.21	Aceptación de prebendas por la emisión o no de actos administrativo	Activación del comité de control interno disciplinario	Gerente	Diciembre de 2020
3 Consulta y Divulgación	3.1	Cargue de Información en la Pagina Web	Pagina web del Hospital Documentos Control Interno	Sistemas de informacion	Di ciembre de 2020
3 Consulta y Divulgación	3.2	Publicación de Información en la pagina web	Carteleras del Hospital y pagina web	Sistemas de informacion	Diciembre de 2020
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Revisión de resultados adelantados por dependencias por los respectivos lideres	Documentos que certifiquen el producto de control de Riesgos utilizados	Cada dependencia Líder	Diciembre de 2020
5. Seguimiento	5.1	Seguimiento a los avances reportados por los lideres	Compilación de documentos productos derivados de los riesgos	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2020



## SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTI - TRAMITES

Para el Hospital San Camilo de Lelis del Municipio de Vegachi es de vital importancia brindarle a la comunidad agilidad en el acceso a los servicios prestados mediante mecanismos y procedimientos flexibles que aporten a la cadena de valor institucional y se reflejen en bienestar social.

Es por esto y acatando los lineamientos establecidos en la Circular externa que modifica los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; se realizó un inventario de los trámites y procedimientos establecidos para cada proceso y dependencias de la entidad con el fin de valorar la pertinencia de la existencia de cada uno de estos dando pie a las acciones siguientes.

Nro	NOMBRE DEL TRAMITE O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL REALIZAR LE TRAMITE, PROCESO Y PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Solicitud de servicios de consulta externa	Formulario en Línea/Envío de Documentos electrónicos	racionalización Tecnológica	Todo el proceso se hace de manera presencial	Se pretende racionalizar el proceso a través de elementos vía web	Corte en días de tramites	admisiones	Feb de 2020	Dic de 2020
2	Solicitud de valor de exámenes o procedimientos	Formulario en Línea/Envío de Documentos electrónicos	racionalización Tecnológica	Todo el proceso se hace de manera presencial	Se pretende racionalizar el proceso a través de elementos vía web	Corte en días de tramites	Secretaria	Feb de 2020	Dic de 2020

3	Consulta de usuario Moroso	Formulario en Línea/Envió de Documentos electrónicos	racionalización Tecnológica	Todo el proceso se hace de manera presencial	Se pretende racionalizar el proceso a través de elementos vía web	Corte en días de tramites	Secretaria	Feb de 2020	Dic de 2020
4	Registrar Tramites	Solicitud de auditorio. Tramite para certificado escolar. Tramite de certificado laboral.	Registro en la plataforma de la ESE	Sin registrar en la plataforma	Cargue en la plataforma tramites proceso y procedimientos	Tramite legalizado	Sistemas de informacion	Feb de 2020	Dic de 2020

Adicional a lo anterior, el Hospital también generara para fomentar procesos anti trámites lo siguiente:

- Priorizar los tramites de cada proceso que los usuarios pueden realizar por medio de la pagina web institucional y queda estipulado como plazo máximo su publicación y aplicación de estos al 30 de julio de 2020.
- Para la asimilación de esta estrategia por parte de los usuarios, se realizaran campañas de sensibilización por medio de las carteleras informativas, boletines electrónicos, emisora municipal, charlas con la comunidad por medio de la oficina de atención al usuario con el fin de que los usuarios acojan la medida y sean consientes de los beneficios que esta les aporta.
- Producto del análisis de los tramites se racionalizaran estos con el fin de eliminar aquellos que no aporten valor en la prestación de los servicios a la comunidad y constantemente se analizara la pertinencia de estos con

800 114 286 - 1

“Una visión de vida”

el fin de adaptarlos continuamente a las necesidades institucionales y que contribuyan en agilizar los procedimientos de oferta de servicios y el acceso de estos por parte de la comunidad de manera ágil y eficiente

- Mejorar el flujo de comunicación interna con el fin de homogenizar la información institucional y hacer más eficiente la atención a la ciudadanía con procesos claros y estandarizados. Es por esto que como estrategia de fortalecimiento la E.S.E gestionara el dominio para la creación del correo institucional de todos los servidores y funcionarios de la entidad, definiendo este como principal herramienta de información y comunicación interna.
- Habilitar aplicativo en la página web institucional para la asignación de citas por medio virtual.
- La E.S.E. cuenta con oficina de atención al usuario la cual se encarga de orientar a todos los usuarios sobre la totalidad de los servicios que ofrece la entidad direccionándolos y brindando una atención oportuna de manera imparcial y objetiva. Adicional mente atiende y resuelve las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios dándoles trámite a estos en los tiempos establecidos por ley

### TERCER COMPONENTE - RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la E.S.E. es de vital importancia contar con canales de información y comunicación que nos permitan interactuar con la ciudadanía permanentemente, estableciendo y consolidando lazos de confianza recíprocos que nos permitan llegar cada día con procesos y servicios adaptados a sus necesidades y que estos sean acogidos satisfactoriamente por nuestros usuarios, resaltando una gestión eficiente, clara y transparente.

En complemento a lo citado anteriormente registramos las estrategias y mecanismos determinados por la E.S.E para rendir cuentas a la ciudadanía y recibir de ellos la percepción que conciben sobre la gestión realizada.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta/Producto	Responsable	Fecha Programa da
Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Información	Mejorar el Contenido y la presentación de Noticias e Informes	Todas las dependencias	Diciembre de 2020
Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.2	Información	Análisis de Resultados del Plan de gestion y desarrollo	Gerente	Diciembre de 2020
2.Dialogo de Doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Dialogo	Ejecución de Plan de Acción Gobierno en Línea	Sistemas de informacion	Diciembre de 2020
2.Dialogo de Doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Dialogo	Realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Gerente	Diciembre de 2020
2 Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de cuentas	3.1	Exposición	Boletines de información, informes de gestión y prensa	Gerente	Diciembre de 2020

3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de cuentas	3.2	Exposición	Actualización de la página Web permanentemente	Sistemas de Informacion	Diciembre de 2020
3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Incentivo	Fortalecimiento de la participación ciudadana a través de la red institucional del apoyo a las veedurías y a través de la liga de usuarios de la ESE	Gerente	Diciembre de 2020
4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Incentivo	Facilitar el Acceso a la información Publica	Gerente	Diciembre de 2020

Adicional a lo antes planteado, de manera permanente el Hospital en el desarrollo de este componente implementara de manera permanente los siguientes procedimientos específicos:

- Publicación en la página web institucional los planes, programas y proyectos que adelanta la E.S.E para que estos sean de conocimiento de toda la ciudadanía
- Publicación en las carteleras institucionales de los planes, programas y proyectos que la E.S.E adelanta para el conocimiento de los usuarios que nos visitan y no tienen acceso a internet
- Publicar anualmente en la página web institucional y carteleras institucionales el informe de gestión
- Publicar trimestralmente informe gerencial de producción en la página web y carteleras institucionales
- Publicar en la página web institucional y en las carteleras institucionales las invitaciones a participar en licitaciones sobre proyectos de contratación de servicios de la entidad
- Publicar periódicamente los estados financieros de la entidad en la página web institucional y carteleras institucionales

## CUARTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En La E.S.E. somos conscientes de la importancia de generar estrategias que contribuyan al mejoramiento de nuestros servicios y los mecanismos acertados que permitan la generación de valor en la prestación de estos.

A continuación relacionamos todos los mecanismos utilizados y a implementar para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
1.Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Desarrollo Institucional	Implementación de un nuevo modelo de atención al ciudadano	Of. Atención al usuario/ Asistencial	Diciembre de 2020
1.Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.2 Desarrollo Institucional	Mejorar la interacción con los ciudadanos	Of. Atención al usuario/ Asistencial	Diciembre de 2020
1.Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.3 Desarrollo Institucional	Clasificación de equipos de trabajo para la atención al ciudadano	Of. Atención al usuario/ Asistencial	Diciembre de 2020
2.Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1 Canales de Atención al usuario	Acceso a la información de Vive Digital para manejo de la Pagina	Of. Atención al usuario/ Asistencial gobierno	Diciembre de 2020
2.Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2 Canales de Atención al usuario	Persona de atención al usuario para la direccionar su atencion	Of. Atención al usuario/ Asistencial	Diciembre de 2020

3. Talento Humano	3.1	Talento Humano	Capacitación a servidores públicos	Dirección administrativa	Diciembre de 2020
4. Normativo y Procedimental	4.1	Normatividad	Elaboración de un Plan de Atención al público que incluya servicios estratégicos, protocolos, canales,	Of. Atención al usuario/ Asistencial	Diciembre de 2020

Al igual que en cada uno de los componentes de este Plan, el Hospital también incrementará sus esfuerzos en:

- Fortalecimiento de la oficina de información y atención al usuario, oficina encargada de todo el proceso de recepción y trámite de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.
- El sitio web de la institución es un espacio en donde los usuarios pueden acceder a la información sobre los planes, programas y proyectos de la entidad con información actualizada constantemente.
- En la página web institucional los usuarios pueden acceder a:
  - Formulario contáctenos. El cual es un espacio virtual para que el usuario presente sus inquietudes generales sobre la institución.
  - Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias permitiéndole al usuario hacer seguimiento a estas.
- Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web institucional y en las carteleras informativas.
- Recordación y divulgación permanente de los derechos de los usuarios y garantizar el cumplimiento de estos.

- Como estrategia interna, se definirá como descansa pantallas de los equipos de cómputo de la institución. Nuestra misión, nuestra visión, nuestros valores y principios corporativos, derechos y deberes de los usuarios. De igual manera los usuarios tienen acceso en lugares visibles de la entidad la información correspondiente a sus derechos, deberes, descripción clara de los trámites y procedimientos realizados en cada dependencia y los horarios de atención.
- Se ha incluido en el plan de capacitación institucional un seminario de capacitación en servicio al cliente dirigido a todos los funcionarios de la entidad.
- Se evaluará mensualmente por medio de encuesta de satisfacción del servicio, el grado de aceptación de estos por parte de los usuarios



**QUINTO COMPONENTE – MECANISMOS PARA PROMOVER LA  
 TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION**

Componente 5: Transparencia y Acceso a la información				
Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
1.Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Transparencia Activa	Publicación de los funcionarios Actuales de la ESE	Sistemas de informacion	Diciembre de 2020
1.Lineamientos de Transparencia Activa	1.2 Transparencia Activa	Publicación de la Contratación realizada mes a mes durante el año 2020 con enlace al SECOP	Contratacion	Diciembre de 2020
2. Lineamientos Transparencia Pasiva	2.1 Transparencia Pasiva	Publicar sobre la página web de la ESE en la Sección Noticias la gratuidad en los certificados de	Sistemas de informacion	Diciembre de 2020
2. Lineamientos Transparencia Pasiva	2.2 Transparencia Pasiva	Afiches informativos en el área urbana y rural haciendo énfasis en el principio de gratuidad para los certificados que establezca la ESE	Gerente	Diciembre de 2020

3.Elaboracion de instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Gestión de la información	Creación del Índice de Información Clasificada	Archivo Central / Dirección Administrativa	Diciembre de 2020
4.Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1	Acceso de Información Diferencial	Herramientas MinTIC para invidentes	Archivo Central / Dirección Administrativa	Diciembre de 2020
5 Monitoreo y Acceso a la información Publica	5.1	Acceso a la Información Publica	<input type="checkbox"/> Solicitudes Recibidas <input type="checkbox"/> Solicitudes trasladadas <input type="checkbox"/> Tiempo de respuesta <input type="checkbox"/> Solicitudes a las cuales se les negó la información	Sistemas de informacion	Diciembre de 2020

## SEXTO COMPONENTE- INICIATIVAS ADICIONALES

Finalmente, este Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se entrega a la comunidad como una herramienta viva de control público y social que le permitirá el Hospital y sus habitantes mejorar la función pública en pro del bien común bajo la premisa del cuidado y protección de lo público.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Iniciativas adicionales	1.1	Iniciativas	Campaña educativa de transparencia y Ética en sus funcionarios	Gerente	Diciembre de 2020



**ROBID ASTRID RENGIFO CASTRO**

Gerente