 <p>HOSPITAL LA INMACULADA GUATAPÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 1 de 19</p>
---	---	------------------------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

VIVIANA PATRICIA RIVERA MENDIVIL

Gerente

COLABORADORES

GUILLERMINA GIRALDO HOYOS

Auxiliar Administrativa

MARLENY RIOS RIOS

Auxiliar Administrativa del SIAU

OLGA LUCIA MARTINEZ ARCILA

Bacterióloga


GLORIA ELENA SANCHEZ

Enfermera

CLAUDIA GONZALEZ GONZALEZ


Asesora Control Interno

2016


	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 2 de 19
---	--	-----------------------

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETIVO Y ALCANCE	5
2.1	Objetivo	5
2.2	ALCANCE	5
3	METODOLOGÍA Y COMPONENTES	5
3.1	Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción	5
3.2	Política de administración del riesgo de corrupción	6
	Declaración del Riesgo	6
	Política Gestión de Riesgo	7
3.3	Mapa de riesgos de corrupción	7
3.4	Consulta y divulgación	7
3.5	Monitoreo y revisión	8
3.6	Seguimiento de los riesgos de corrupción	8
4	SEGUNDO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	8
4.1	-Realizar la Audiencia pública: rendición de cuentas presencial	8
4.2	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:	8
4.3	- Desarrollo campañas internas	9
4.4	Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control	9
4.5	Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal	9
4.6	Veedurías Ciudadanas y Asociación de Usuarios	9
5	TERCER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
5.1	Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de Peticiones (PQRS peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y denuncias de acuerdo con la normatividad	11
5.2	Construir e implementar una política de protección de datos personales	11

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 19
---	--	-----------------------

5.3	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	11
5.4	Adecuar los espacios físicos de atención al usuario	11
5.5	Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos)	11
5.6	- Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.	11
5.7	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados	12
5.8	Tener en la página web, un espacio para la formulación de peticiones y solicitudes de información	12
5.9	Definición de un proyecto de aprendizaje en equipo orientado a la prestación de un servicio de calidad	12
6	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	12
6.1	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.....	12
6.2	Definir costos de reproducción documental.....	13
6.3	Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información.....	13
6.4	- Publicar en el sitio web el Plan de Acción, Plan de Compras, los Estados Financieros, entre otros:	13
6.5	Publicación de la gestión contractual.....	13
7	OTRAS ESTRATEGIAS	13
7.1	Gobierno en línea	14
7.2	Gestión documental	14
8	CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15

	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 4 de 19</p>
---	---	------------------------------

1 INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a los requisitos de la Ley 1474 de 2011, que establece que se deben desarrollar mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de los servicios de salud que el hospital ofrece, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a la comunidad con responsabilidad, oportunidad y agilidad; todo esto mediante procesos transparentes que brinden espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia.


La entidad con este documento reitera su compromiso con la erradicación de prácticas corruptas y el mejoramiento de la calidad de la atención al ciudadano.

Para lograr esto se instaurarán controles e implementarán estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en las actuaciones institucionales de manera que se dé cumplimiento estricto al Normograma Institucional, situación que permite la presentación permanente de informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial sobre los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su objeto social.

Este documento configura la adopción de estrategias en materia de la lucha contra la corrupción y orienta la gestión hacia la eficiencia y la transparencia mediante la identificación y tratamiento de los riesgos de corrupción en la gestión con la implementación de los componentes: rendición de cuentas, la atención al ciudadano, la racionalización de trámites y la transparencia y acceso a la información lo cual genera confianza entre los ciudadanos y asegura la confiabilidad de los procesos y la información.

Se debe aclarar que, para laESE Hospital La Inmaculada de Guatapé, no aplica la estrategia de racionalización de trámites en el sentido estricto del componente, debido a que en el análisis de los procesos y servicios de la entidad no se cumple con las condiciones que caracterizan los mismos, definidos por la función pública, estas son:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 5 de 19</p>
---	---	------------------------------

Para el caso de la ESE, la gestión de las remisiones ambulatorias a otros niveles de complejidad es lo que más se acerca a ser un trámite.

Es finalmente muy importante recordar que constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2 OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 Objetivo

Establecer una metodología y consolidar en un plan las estrategias concretas para tratar los riesgos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano en la ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé

2.2 ALCANCE

Esta metodología será aplicada por todo el personal del hospital con el ánimo de administrar los riesgos de corrupción, mejorar la atención del ciudadano y verificar la calidad del servicio prestado al usuario.

3 METODOLOGÍA Y COMPONENTES

3.1 Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción


La ley 1474 de 2011 y en especial su artículo 73 dispone: “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 contempla, entre otras cosas, el mapa 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”.

Obliga a la entidad a evaluar las posibles situaciones o eventos que en caso de presentarse se configurarían en una transgresión a la norma y, por tanto, son riesgos de corrupción que atentan contra los intereses de la ciudadanía.

Con el ánimo de realizar una correcta administración de los riesgos de corrupción se determinan unos conceptos básicos descritos a continuación:

Riesgo: Situación o evento que en caso de presentarse podría impedir el logro de los objetivos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6 de 19
---	--	-----------------------

Corrupción: Es el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgo de corrupción: Es la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

En este sentido la ESE entiende los riesgos de corrupción como la **PROBABILIDAD DE TRANSGREDIR O NO CUMPLIR LA NORMA**. Existen cuatro tipos de normas: las legales, las establecidas por el cliente, las del SIGC (requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, la Norma Técnica NTC GP 1000:2009 y los elementos del MECI) y, finalmente las establecidas internamente mediante directrices, resoluciones y/o procedimientos del Hospital.

3.2 Política de administración del riesgo de corrupción

Declaración del Riesgo


La ESE Hospital La Inmaculada declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos positivos o negativos, por lo cual se compromete adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que minimice el impacto de las decisiones que toma la Gerencia respecto de los grupos de interés.

Para ello adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La ESE Hospital La Inmaculada determina su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructura criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

Para asegurar la Gestión del Riesgo. La ESE Hospital La Inmaculada cree firmemente en la prevención de riesgos y los resultados positivos que esta tiene sobre la salud de sus trabajadores, usuarios y demás interesados, así como en la eficiencia de las operaciones.

Por tal razón apoyará los siguientes principios:

- Estricto cumplimiento normativo. Cumplimiento de todas las normas legales vigentes sobre Prevención de Riesgos profesionales, asistenciales, ambientales y de emergencias.
- Prevención y control del Riesgo. Protección y mantenimiento del mayor nivel de bienestar físico y mental de todos sus clientes internos y externos, controlando los factores de riesgo que puedan generar eventos adversos (accidentes e incidentes) y enfermedades profesionales.
- Operaciones Seguras. Mantenimiento de condiciones de operación seguras, logrando la optimización en el uso de los recursos y reduciendo la probabilidad de pérdida.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 7 de 19
---	--	-----------------------

- Responsabilidad frente al manejo del Riesgo en todos los niveles de Dirección para proveer un ambiente sano y seguro de trabajo, por medio de equipos, procedimientos y programas adecuados. Los trabajadores son los directos responsables por su seguridad y la del personal bajo su cargo.

Política Gestión de Riesgo

En la ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé estamos comprometidos con una prestación de servicios oportuna, eficiente, eficaz y humanizada, basada en la ejecución de procesos que generen confianza y seguridad en los usuarios externos e internos, trabajamos continuamente en un Sistema de Administración de Riesgos que nos permite identificarlos y manejarlos oportunamente; contamos con un equipo de servidores cualificados, responsables conscientes de sus valores éticos y morales y capaces de asumir sus errores y aprender de ellos.

Diretrizes Para El Manejo Del Riesgo


- Generar dentro de la ESE una visión Sistémica de la Administración del Riesgo, que permita identificar, analizar, valorar y monitorear los riesgos asociados a los procesos; minimizando las pérdidas y maximizando las oportunidades mediante una adecuada toma de decisiones.
- Sera el objetivo de la administración de los riesgos llevarlos a nivel bajo de acuerdo a la metodología adoptada por la Empresa
- Mejorar continuamente los procesos, corrigiendo en ellos la presencia de los riesgos tanto para el usuario externo como el interno; conllevando esto a un servicio eficiente, eficaz y efectivo, soportado en los Sistemas de Control Interno y Garantía de la Calidad.
- Desarrollar en el talento humano la conciencia de la importancia de la identificación y reporte oportuno de la presencia de los diferentes riesgos en su actuar diario y prepararlos para ser capaces de asumir sus errores y aprender de ellos.
- Son responsables directos de la administración del Riesgo, la Gerencia, y líderes de los procesos. El Asesor de Control Interno es responsable de la verificación de la implementación de la administración del riesgo en la Institución
- Implementar el Sistema de Administración del Riesgo acorde con la Normatividad vigente.
- Anualmente se revisarán y actualizarán los riesgos de los procesos en la Revisión Gerencial del Sistema de Calidad

3.3 Mapa de riesgos de corrupción

Ver anexo: Mapa de corrupción y acciones de mejoramiento

3.4 Consulta y divulgación

Para garantizar el conocimiento del mapa anticorrupción de la entidad y la fácil consulta de la

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 8 de 19
---	--	-----------------------

política de gestión de riesgos, los riesgos de corrupción identificados y los controles establecidos se publica en el portal web el mapa de riesgos de corrupción y se realizarán jornadas de socialización que involucren a todos los colaboradores en la reducción del nivel de corrupción en la entidad.

3.5 Monitoreo y revisión

Debido a que la corrupción se presenta en un ambiente cambiante y quienes cometen este tipo de hechos dañinos encuentran espacios y momentos que facilitan su actuar es necesario que los dueños de los procesos permanentemente revisen los riesgos de corrupción y sus causas a fin de detectarlos antes de que se presenten o en el peor de los casos, disminuir su efecto en la operación de los procesos y en el resultado final.

3.6 Seguimiento de los riesgos de corrupción

La oficina de control interno incluye en su plan de acción anual el seguimiento a los mapas de riesgo que debe realizarse por lo menos tres veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Este seguimiento debe estar orientado a la detección de posibles actos de corrupción y evaluar qué tan eficaces, eficientes y efectivos son los controles.

4 SEGUNDO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas entendida como un proceso permanente de interlocución y retroalimentación con la ciudadanía que busca afianzar la relación entre laESE Hospital La Inmaculada de Guatapé y la ciudadanía y cuenta con las siguientes estrategias:


4.1 -Realizar la Audiencia pública: rendición de cuentas presencial

Con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana de la entidad, se realiza una reunión dentro de los tres primeros meses de cada año con la comunidad del Municipio.

El objetivo de la reunión es presentar el informe de gestión del Hospital de la vigencia inmediatamente anterior, así como los principales avances y logros. También es un espacio para conocer las peticiones, inquietudes y sugerencias de los usuarios.

4.2 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:

Es fundamental que los usuarios y la ciudadanía tengan fácil acceso a la información de la entidad, de manera que les permita a los usuarios conocer:

	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 9 de 19</p>
---	---	------------------------------

- Sus derechos y deberes,
- políticas,
- información sobre el hospital, entre otros temas de interés.

Adicionalmente promover campañas institucionales, sobre los valores calidad de los servicios.

4.3 -Desarrollo campañas internas

Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores entre los servidores públicos. Los mensajes se difunden a través de diversos medios como descansa pantallas, fondos de escritorio, cartelera y la página web. Adicionalmente se proyectan videos cortos en algunas de las reuniones del Hospital o envío por correo electrónico de lecturas que promuevan estos temas.

4.4 Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control

Con el ánimo de dar a conocer la gestión institucional y garantizar la transparencia en todos sus procesos, el Hospital elabora anualmente un informe para enviarlo a las diferentes autoridades civiles y de control.

4.5 Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal

El Concejo Municipal en su función de control político puede requerir la presentación de informes de gestión de acuerdo a los requerimientos que el mismo Concejo establezca.


4.6 Veedurías Ciudadanas y Asociación de Usuarios

La entidad debe entregar a las veedurías y a la asociación de usuarios de forma oportuna y veraz la información para que ejerzan el control social de acuerdo con la norma y vigilen las actuaciones del Hospital para asegurar el cumplimiento de su objeto social.

La ley 850 de 2003 establece en su artículo 6 los objetivos de las veedurías ciudadanas, así:

a) Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal;

b) Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión;

	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 10 de 19</p>
---	---	-------------------------------

- c) Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria;
- d) Velar por los intereses de las comunidades como beneficiarios de los servicios de salud;
- e) Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública;
- f) Entablar una relación constante entre los particulares y la administración por ser este un elemento esencial para evitar los abusos de poder y la parcialización excluyente de los gobernantes;
- g) Democratizar la administración pública;
- h) Promocionar el liderazgo y la participación ciudadana”.

Para contribuir al cumplimiento de lo anterior se llevarán registros de los requerimientos realizados por estas organizaciones y se facilitarán las herramientas que estén al alcance de la organización y en ningún momento impedirá u obstaculizará el desarrollo de su labor, por el contrario, recibirá con agrado las recomendaciones que en ejercicio de sus funciones se generen.

El Decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.

Este decreto establece la conformación de las Asociaciones de Usuarios y veedurías en salud, como parte de los mecanismos de participación en las entidades de salud con el fin de ser vigilantes y garantes del cumplimiento de las funciones definidas por el Estado para las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud.


En la ESE se cuenta con representantes de la comunidad en las instancias definidas por la norma como son la Junta Directiva y el Comité de Ética.

5 TERCER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad consciente de que la ciudadanía es su razón de ser ha establecido mecanismos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a ellos y de igual manera verificar la atención prestada por el Hospital a la comunidad.

El servicio ha sido reconocido como un valor organizacional que ejercido al interior de la empresa hace que los colaboradores establezcan vínculos confiables con los usuarios aplicando los procedimientos de calidad definidos por la entidad.

Entre las estrategias propuestas se encuentran:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 11 de 19
---	--	------------------------

5.1 Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de Peticiones (PQRS peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y denuncias de acuerdo con la normatividad

Con esto se busca dar respuesta a las peticiones que llegan al Hospital, identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Para ello el Hospital cuenta con una oficina de Atención al Usuario, documentos e instrumentos para la gestión y publicación del reporte público en la página Web de la Institución.

5.2 Construir e implementar una política de protección de datos personales

Adoptar mediante acto administrativo una política de protección de datos personales para garantizar la seguridad de la información propiedad de los usuarios.

5.3 Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo.

5.4 Adecuar los espacios físicos de atención al usuario


Ajustar la infraestructura física del hospital para garantizar la fácil movilidad, comodidad y seguridad de los usuarios y de los colaboradores.

5.5 Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos)

Garantizar el orden y la comodidad en la asignación de turnos mejorando la prestación del servicio.

5.6 - Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.

El control de los derechos de petición se convierte en una evidencia que buscará optimizar en el Sistema Integrado de Gestión el cumplimiento del derecho constitucional establecido en la Carta Magna.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 12 de 19
---	--	------------------------

5.7 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados

Para asegurar un alto nivel de calidad de servicio, se cuenta como mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios, la realización de encuestas de satisfacción, para lo cual establecen metas por cada ítem

5.8 Tener en la página web, un espacio para la formulación de peticiones y solicitudes de información.

La página web del Hospital cuenta con un espacio en el cual se realizan encuestas a los usuarios o ciudadanos para conocer sus opiniones, intereses o necesidades. Este espacio es monitoreado y administrado por la Auxiliar Administrativa del SIAU, quien coordina que se respondan las peticiones y los derechos de petición en el tiempo reglamentario, para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. Cuando dichas solicitudes no son competencia del Hospital se informa al ciudadano y se da traslado a la autoridad competente.

5.9 Definición de un proyecto de aprendizaje en equipo orientado a la prestación de un servicio de calidad


Dentro del Programa de Capacitación del Hospital se definen una serie de temas para abordar durante el año con el objetivo de sensibilizar a los servidores públicos de la responsabilidad que tienen de brindar un buen servicio a los usuarios para garantizar su satisfacción.

6 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

6.1 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento

La entidad desarrolla una página web de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea donde se publica toda la información de la ESE, para conocimiento de la ciudadanía.

La oficina de Atención al usuario también sirve como canal de información y orientación a la ciudadanía para acceder a los servicios o a los procesos institucionales.

	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 13 de 19</p>
---	---	-------------------------------

6.2 Definir costos de reproducción documental

De acuerdo con el principio de gratuidad se debe establecer y publicar los costos por la reproducción de documentos o información por cualquiera de los medios disponibles en el Hospital.

6.3 Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información

Se deben definir los instrumentos: registro o inventario de activos de información, esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.

6.4 - Publicar en el sitio web el Plan de Acción, Plan de Compras, los Estados Financieros, entre otros:


La ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé, cuenta actualmente con un portal en internet, en el que los usuarios y la comunidad en general pueden tener acceso a la información de la entidad como: el Plan de Acción, el Plan de Compras y los Estados Financieros, entre otros, para que la ciudadanía pueda hacerle seguimiento y control a la ejecución de los mismos y dando así cumplimiento a la ley 1474 de 2011.

6.5 Publicación de la gestión contractual

Como norma legal y buscando la transparencia en la contratación de la entidad se realiza la publicación oportuna de los contratos de cada vigencia, incluyendo la información del contratista, monto y duración. Adicional de la publicación en el portal para la contratación pública cada mes. Esto permite que toda la ciudadanía pueda velar por su cumplimiento, la utilización adecuada de los recursos y participar activamente en las convocatorias abiertas de selección.

7 OTRAS ESTRATEGIAS

Simultáneamente, la entidad interesada en fortalecer la gestión institucional cuenta en su plan de acción para el 2016 con proyectos de orden administrativo que coadyuvan en la lucha contra la corrupción y el servicio al ciudadano fortaleciendo los canales de comunicación y mejorando la organización de la información.

	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 14 de 19</p>
---	---	-------------------------------

7.1 Gobierno en línea

La ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé cuenta con una página web que actualmente cumple el objetivo de la Estrategia de Gobierno en línea el cual según el decreto 2573 de 2014 es: “contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

Para garantizar que la página permanezca dinámica, interactiva y noticiosa se cuenta con apoyo de un contratista de comunicaciones para la actualización, la Gerencia actúa como administración del sitio web y recibe los contenidos de los diferentes procesos de la misma y los envía al contratista para subirlos a la página. Se busca así incluir encuestas, concursos, información de los diferentes eventos, noticias relacionadas con el Hospital, entre otros.

7.2 Gestión documental

La implementación del Sistema de Gestión Documental de la ESE Hospital La Inmaculada de Guatapé encuentra en implementación y esta se fundamenta en el logro de la identificación y desarrollo de los productos que den respuesta a los requerimientos del Archivo General de la Nación y a sus propósitos organizacionales.

Para las próximas vigencias la organización debe dar cumplimiento a la ley General de Archivo 594 de 2000, incluida el logro de la implementación de las tablas de retención documental aprobadas por el Archivo Departamental. Esta estrategia favorece la conservación de la memoria Institucional y la depuración de los documentos.

La forma en que se administra la información y conservan los archivos brinda a la empresa ventajas competitivas, aumentos en productividad y disminución en costos de operaciones diarias, lo que finalmente será reflejado en el servicio prestado a los usuarios y la ciudadanía.

Igualmente se organizará el archivo clínico físico de acuerdo a los lineamientos de la Resolución 1995 de 1999, de manera que garantice la integralidad, conservación y custodia de la información clínica de los usuarios.

8 CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
Mapa riesgos de de corrupción	Divulgar al interior de la entidad los códigos de ética y de buen gobierno. Elaborar y ejecutar plan de mejoramiento al diagnóstico ético		X	X	X	Comité de Ética
	Capacitar permanente los líderes de los procesos orientado principalmente a la actualización, al desarrollo de las destrezas en la administración de riesgos		X	X	X	Asesor de Control Interno
	Solicitar la actualización por parte de los funcionarios de la declaración de bienes y rentas.	X				Auxiliar Administrativa de Talento Humano
	Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores y se difundan a través de descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleras. Enviar por correo electrónico lecturas que promuevan los valores, la transparencia y el autocontrol.		X	X	X	Gerencia



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Página 16 de 19

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Dar cumplimiento efectivo al programa de bienestar laboral que motive al personal y lo disuada de realizar actos de corrupción.		X	X	X	Comité de Bienestar Social
Estrategia de rendición de cuentas	Realizar la Audiencia Pública: rendición de cuentas presencial		X			Gerencia Comité Técnico
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos		X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control		X			Gerencia
	Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal					Gerencia
	Atención oportuna y eficaz a veedurías ciudadanas					Gerencia
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de PQRS para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad		X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU Investigadores asignados



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Página 17 de 19

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Construir e implementar una política de protección de datos personales		X			Gerencia
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés		X	X		Comité Técnico Auxiliar Administrativa del SIAU
	Adecuar los espacios físicos de atención al usuario		X	X	X	Gerencia
	Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos)			X		Gerencia
	Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Tener en la página web, un espacio para la formulación de quejas, preguntas y peticiones	X	X	X	X	Contratista
	Definición de un proyecto de aprendizaje en equipo orientado a la prestación de un servicio de calidad		X			Comité de Bienestar social



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Página 18 de 19

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
Transparencia y acceso a la información	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento		X	X	X	Gerencia Contratista
	Definir costos de reproducción documental		X			Gerencia Auxiliar Administrativa
	Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información		X	X	X	Gerencia Ingeniero de Sistemas Asesora de Calidad
	Publicar en el sitio web el Plan de Acción, Plan de Compras, los Estados Financieros	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa Contratista
	Publicación de la gestión contractual					Gerencia Contratista
	Cumplimiento de la estrategia Gobierno en línea		X	X	X	Gerencia Contratista



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Página 19 de 19

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
Otras	Implementación de la ventanilla única para el recibo de las comunicaciones			X		Gerencia Auxiliar Administrativa
	Adecuar el espacio para el archivo administrativo			X	X	Gerencia
	Implementación de las Tablas de Retención Documental		X	X	X	Archivo Departamental de Antioquia