



E.S.E. Hospital San Juan de Dios, Titiribí

Carrera Bolívar # 18-55

Teléfonos: 8482626 – 8482740

Fax: 8483012

Página Web: www.esetitiribi.gov.co

RESOLUCIÓN N° 353
(01 Noviembre 2.013)

**POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO DE ESE SAN JUAN DE DIOS DE TITIRIBÍ.**

EL Gerente de la ESE Hospital San Juan de Dios del Municipio de Titiribí en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en la Ley 100 de 1993 y demás normas que le rigen

CONSIDERANDO

1. Que la Ley 1474 del 2011, establece normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
2. Que en su artículo 73 *Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Indica que 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 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.
3. Que la misma Ley 1474 de 2011 establece los elementos de que se compone el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estructurando este en los cuatro componentes siguientes:
 - a. Identificación de riesgos de corrupción y definición de acciones para su manejo
 - b. Estrategia antitrámites
 - c. Rendición de cuentas
 - d. Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. APROBAR GESTIONAR Y EVALUAR EL PRESENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA ESE SAN JUAN DE DIOS DE TITIRIBÍ, el cual hace parte integrar de este acto.

ARTICULO SEGUNDO. Socializar el PLAN ANTICORRUPCIÓN y darle aplicación a su contenido.

ARTÍCULO TERCERO. VIGENCIA: la presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Titiribí a los (01) días del mes Noviembre del 2013.


JHON JAIME CORREA CADAVID

Gerente


ESE SAN JUAN DE DIOS
TITIRIBÍ
GERENTE

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**



MUNICIPIO DE TITIRIBI ANTIOQUIA

**PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCION AL CIUDADANO**

2013

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 público 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 el "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

- 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 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 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

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ley 1474 de 2011 establece los elementos que componen el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estructurando este en los cuatro componentes siguientes:

1. Identificación de riesgos de corrupción y definición de acciones para su manejo
2. Estrategia antitrámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano

La E.S.E en atención a los lineamientos establecidos, describe a continuación la materialización de los cuatro componentes en pro de una atención al usuario eficiente, clara y transparente.

PRIMER COMPONENTE- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Proceso: Gestión Del Talento Humano
Riesgo: Tráfico De Influencias Influir sobre otro funcionario público o autoridad prevaleciéndose del ejercicio de las facultades de su cargo o de cualquier otra situación derivada de su relación personal o jerárquica con éste o con otro funcionario o autoridad para conseguir una resolución que le pueda generar directa o indirectamente un beneficio económico propio o para un tercero.
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Fortalecer el proceso de auditoría interna en la institución. - Fortalecer el proceso de inducción y reinducción a todo el personal de la institución. - Divulgación permanente de los deberes y derechos de los funcionarios y usuarios de la entidad.
Responsable: Subdirector administrativo
Indicador: Hallazgos Auditorías Internas y Externas

Proceso: Gestión del Talento Humano
Riesgo: Manejo Indebido De La Nomina Pagar servicios no prestados o

pagar cuantía superior a la legal para favorecer a un funcionario o servidor público y sacar provecho de esta diferencia
Probabilidad de Materialización: Posible
Acciones: - Pre-auditoría de cuentas por pagar - Aplicación del procesos de cuentas por pagar
Responsable: Subdirector administrativo
Indicador: Adherencia a guía de aplicación del protocolo

Proceso: Gestión Del Talento Humano
Riesgo: Pago Por Servicios No recibidos No vigilar y no exigir el cumplimiento del objeto del contrato a los servidores de la entidad. Pagando por servicios no recibidos a cambio de beneficios económicos o particulares
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Operativizar el comité de control interno disciplinario - Ejecución del plan de auditoría interna
Responsable: Gerencia, subdirección Administrativa y control Interno
Indicador: % de pagos realizados conforme a lo contratado

Proceso: contratacion
Riesgo: Favorecimiento A Terceros Adjudicación de contratos a proveedores que no cumplen con los requisitos mínimos legales, pliegos de condiciones adaptados para favorecer a un proveedor específico obteniendo lucrarse de esta práctica.

esta práctica.
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Fortalecer comité de compras - Aplicar de manera estricta el estatuto de contratación de la E.S.E
Responsable: Gerente
Indicador: Hallazgos entes de control

Proceso: Contratacion
Riesgo: Acceder A Soborno Aceptar o recibir dinero o regalos de un tercero con el fin de favorecerlo en la adjudicación de un contrato o en el pago de servicios no recibidos o no prestados a cabalidad por parte del proveedor o contratista, actuando en detrimento patrimonial a cambio de obtener beneficios particulares
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Aplicar el protocolo de interventoría a contratos - Fortalecer comité de compras institucional
Responsable: Gerente
Indicador: Hallazgos en auditorías internas y entes de control

Proceso: Gestión Recursos Financieros
Riesgo: Traslado de Recursos Adjudicación de los recursos en rubros diferentes a los autorizados en el gasto institucional con el fin de obtener beneficio económico de este
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Estricto cumplimiento del plan de compras anual - Estricto cumplimiento del estatuto presupuestal
Responsable: Gerente
Indicador: % cumplimiento del plan de compras y estatuto presupuestal

Proceso: Gestión Recursos Financieros
Riesgo: Manejo Indebido Del Dinero Recaudado En Cajas Apropiación del dinero de la entidad por parte del funcionario responsable del proceso de recaudo, adulteración de registros y cuentas de cobro
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Arqueo a cajas mensualmente
Responsable: Auxiliar administrativa tesorería
Indicador: Resultados Arqueos a Caja

Proceso: Gestión Recursos Financieros
Riesgo: Irregularidad En Los Pagos Asignar recursos por servicios o bienes no recibidos por la entidad, para su lucro o favorecer un tercero. Sobre estimación del gasto.
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Aplicar el protocolo de interventoría a contratos
Responsable: Subdirección Administrativa
Indicador: # Procesos Disciplinarios adelantados – Hallazgos entes de control

Proceso: Gestión De La Información y Comunicación
Riesgo: Manipulación O Adulteración De La Información Manipulación o adulteración de los registros de los sistemas de información de la entidad (inventarios, bases de datos) encubriendo o adaptando esta para lucro propio o favorecimiento a terceros
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Restricción de accesos a los sistemas de información de la entidad con asignación de códigos de ingreso solo a personal autorizado. - Aplicación del plan de inventarios institucional. - Centralización y restricción del acceso a registros
Responsable: Regente farmacia- Contador – Líder inventarios
Indicador: % actas de bajas y sobrantes – Diferencias en conciliaciones contables

Proceso: Gestión De La Información y Comunicación
Riesgo: Perdida de Confidencialidad En La Información Utilizar inescrupulosamente la información confidencial (historias clínicas, bases de datos) de la entidad revelándole esta a terceros o utilizándola para prácticas diferentes a las institucionales
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Restricción de accesos a los sistemas de información de la entidad con asignación de códigos de ingreso solo a personal autorizado. - Aplicar protocolo de cadena de custodia de la información
Responsable: Líderes de procesos – Auxiliar archivo clínico
Indicador: # de PQRS recibidas por pérdida de confidencialidad de la información

Proceso: Gestión De La Información y Comunicación
Riesgo: Concusión En la Prestación Del Servicio Cobro de comisión o prebendas por la realización de un trámite institucional o para el favorecimiento en la asignación de un servicio de la entidad perjudicando la imagen de esta ante la comunidad
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Aplicar componente de racionalización de tramites
Responsable: Líder atención al usuario- Control interno
Indicador: # Denuncias recibidas

SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Para el Hospital 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 cartilla Estrategias Para la Construcción Del Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano que se realizo 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.

- Priorizar los tramites de cada proceso que los usuarios pueden realizar por medio de la pagina web institucional.
- 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 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.
- Fortalecimiento de la asignación de citas telefónicas y capacitar constantemente a los funcionarios responsables del proceso en pro de agilizar el trámite reduciendo los tiempos de este y trasladarle este beneficio a nuestros usuarios
- Fortalecer la vocación de servicio en los servidores y funcionarios de la entidad resaltando la importancia de este considerando que nuestros usuarios son lo mas importante para la institución y se debe llegar a ellos con servicios de calidad y un recurso humano calificado dispuesto a satisfacer sus necesidades
- 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.

- 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

Rendición de cuentas a la ciudadanía y grupos de interés

Para maximizar la convocatoria y asistencia a la rendición de cuentas se utilizarán las siguientes estrategias de información y divulgación.

-
- Alianzas con los líderes comunales para que estos sirvan como multiplicadores ante la comunidad de la invitación a la rendición de cuentas. Publicación de carteleras de invitación en las sedes comunales.
 - Publicación de carteleras de invitación en el consejo municipal e invitar a los honorables concejales a convocar la asistencia de los ciudadanos
 - Pauta publicitaria en radio para que esta llegue a todos los rincones del municipio
 - publicación de la invitación a participar en la rendición de cuentas en la página web institucional y en las carteleras informativas de la entidad
 - Fortalecimientos de los foros y conversatorios con la comunidad en los cuales ellos participan directamente en la construcción de los programas y proyectos de la entidad

Para la E.S.E. es muy importante conocer la percepción que obtienen los ciudadanos sobre nuestra gestión y ejecución de los recursos públicos y los impactos que estos han generado a la comunidad. Es por esto que se diseñara un formato de evaluación de la audiencia pública el cual será entregado al terminar la audiencia y servirá como mecanismo de retro alimentación y mejoramiento continuo para la institución.

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.

- 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 ventanilla interactiva de 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.
 - Notificación en su correo. Le brinda la opción a los usuarios y demás grupos de interés registrar su correo electrónico en donde recibirán información relevante a los planes, programas, proyectos, informes de gestión, contratación, noticias, eventos, boletines y publicaciones.
- 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

**ACCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA CONTRA LA
CORRUPCION Y EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCION AL
CIUDADANO**

- Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
- Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
- Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.

-
- Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de su quehacer en la sociedad.
 - Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
 - Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
 - Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas del Hospital en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
 - Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privados y públicos.
 - Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por las entidades estatales de cualquier orden.
 - Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.
 - Rendir periódicamente informes los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del programa.

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Seguimiento a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano				
ENTIDAD: E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – MUNICIPIO TITIRIBÍ			AÑO: 2013	
Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Anotaciones
Mapa De Riesgos De Corrupción	1.Priorización De Riesgos		Control interno	
	2.Definir Controles A Los Riesgos			
	3.Verificar Efectividad De Los Controles			
Estrategia Anti Tramites Estrategia	1.Priorización de tramites virtuales		Subdirector Administrativo	
	2.Racionalización de tramites		Subdirector Administrativo	
	3.Gestionar correo electrónico institucional para el 100% de los funcionarios		Subdirector Administrativo	
	4. asignación de citas por medio virtual.		Subdirector Administrativo	
Estrategia De Rendición de Cuentas	1.Convocatorias a veedurías ciudadanas		Gerencia	
	2.Retro alimentación rendición de cuentas		Gerencia	
	3. Publicación planes, programas, proyectos, indicadores de gestión. Actualización permanente de la información		Subdirector Administrativo	
Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano	1. Publicación portafolio de servicios de la entidad.		Subdirector Administrativo	
	2.Capacitación servicio al cliente		Plan de capacitación institucional	
	3.Evaluaciones mensuales de la		Oficina Atención al Usuario	

	satisfacción del servicio			
	4. Masificar el uso del portal web institucional		Subdirector Administrativo	
Consolidación Del Documento	Cargo: Subdirectora Administrativa: Nombre: Mónica Natalia Velásquez M Subdirectora Administrativ E.S.E Hospital San Juan de Dio. Firma <i>Mónica Natalia Velásquez M</i>			
Seguimiento De La Estrategia	Asesor Control Interno Nombre: Diana Lucía Mesa Firma <i>Diana Lucía Mesa</i>			


JHON JAIME CORREA SEPULVEDA
GERENTE

JUAN LEONARDO
 GERENTE