



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

**HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA
E.S.E.**

ENERO 2018



INTRODUCCION

La ESE HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA, en la búsqueda permanente de cumplir con la normatividad vigente y en aras de responder a las necesidades de la comunidad y a la especialmente a la Ley 1474 de 2011, Adopta el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, con el propósito de velar por la protección del tesoro público y del correcto proceder de la función pública.

En cumplimiento de la Ley 1474, artículo 73 de 2011 y el decreto 2641 de 2012 por el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 del HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.

Este documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se implementara durante la vigencia 2018 con el propósito de fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia en la gestión, mejorar la calidad de sus servicios y accesibilidad a cada uno de ellos y que la consecuencia sea incrementar la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas, el cual está basado en la Prevención, Control y Seguimiento de las acciones para evitar que se presenten eventos de corrupción en la entidad, donde la ciudadanía es parte activa con el ejercicio de sus



deberes y derechos consagrados en la constitución y en la ley. De igual forma se presentarán las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se demanda de un talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al cumplimiento del plan de desarrollo propuesto.

La metodología que se ha tenido en cuenta para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es la propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación donde teniendo en cuenta los cinco componentes se construye un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción en el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo.



VISION

Ser en el 2022 una institución referente en el suroccidente colombiano por su modelo de atención humanizada y con estándares de acreditación.

MISION

Somos una Institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad que brinda atención humanizada, con calidad, oportunidad, seguridad, a través de un talento humano idóneo, tecnología adecuada, comprometida en mejorar las condiciones de salud del usuario y su familia en el Municipio de Yumbo y su área de influencia.

POLÍTICA DE CALIDAD

Somos una entidad comprometida con el mejoramiento continuo para la prestación de los servicios de salud, bajo sus modelos de gestión y atención centrada en las necesidades de salud del usuario y su familia, con seguridad, humanización y calidad, agregando valor a sus procesos,



generando permanentemente un mayor compromiso de su equipo humano y respondiendo a los requerimientos de las partes interesadas.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- I. Implementar un modelo de atención humanizada.
- II. Continuar siendo auto sostenible financieramente
- III. Garantizar talento humano idóneo, sensible y comprometido con una cultura de servicio humanizado.
- IV. Mejorar la infraestructura física y tecnológica institucional para la prestación de los servicios con altos estándares de calidad.

VALORES INSTITUCIONALES

- **DISCIPLINA.** Los procesos en nuestra entidad se desarrollan de manera ordenada y sistemática, siguiendo los lineamientos y normas establecidas.
- **COMPROMISO.** Es la capacidad que tienen todos los colaboradores de cumplir con la responsabilidad encomendada.
- **ACTITUD DE SERVICIO.** Es la capacidad resolutive del personal de la entidad para afrontar y resolver las situaciones que se presentan día a día en forma positiva superando la expectativa de los usuarios.
- **TOLERANCIA.** Nuestros colaboradores valoran y respetan las diferencias individuales, tienen en cuenta las opiniones y actividades



que realizan las demás personas generando una actitud de equidad.

1. AREAS RESPONSABLES

La responsabilidad de la ejecución del PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, estará a cargo de cada una de las subgerencias del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo; el área de Control Interno, será responsable del monitoreo, seguimiento y control del cumplimiento de la ejecución de las actividades establecidas en cada uno de los componentes, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la ESE HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Decreto reglamentario 2641 de 2012.

Establecer acciones orientadas a impulsar la transparencia en la gestión que posibiliten el reconocimiento y tratamiento de situaciones de riesgo e



impulsar una dinámica efectiva de los trámites y servicios que se ejecutan en el Hospital la Buena Esperanza de Yumbo para generar un ambiente cálido de confianza institucional a partir de los principios de transparencia administrativa.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Establecer actividades en cada una de las estrategias, dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención control y seguimiento.
- II. Identificar los riesgos de corrupción en la gestión de la ESE, estableciendo las medidas de prevención, corrección y control de los mismos hacia la eficiencia y la transparencia institucional a través del mapa de riesgos de corrupción.
- III. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.

2.3. ALCANCE

Las estrategias, medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los procesos y subprocesos del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo E.S.E.



3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. MARCO CONCEPTUAL

RIESGO DE CORRUPCION

Se entiende por riesgo de corrupción 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder: Es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

Falencia y/o debilidades: se enfoca en los procedimientos y mecanismos



institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

Marcos legales: Lasitud en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica.

Impunidad: excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: el inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

Corrupción administrativa pública: Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

Corrupción corporativa: Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.

Corrupción privada: tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN



Peculado: La Ley 599 de 2000, de conformidad con los artículos 55 y 397 establece los delitos contra la administración pública como el "abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo", de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Es un delito que consiste según los Artículos 405, 406 y 407 de la Ley 599 de 2000, en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

Concusión: El artículo 404 de la Ley 599, este delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática. Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública,



condición fundamental para la consolidación de la democracia.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores Públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

3.2. DOCUMENTOS BASE

- ✓ MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL
- ✓ POLITICAS DE OPERACIÓN
- ✓ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BAJO EL CICLO PHVA
- ✓ ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION

4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la E.S.E LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO, la administración de riesgos es fundamental en aras de asegurar el cumplimiento de su misión, funciones y objetivos, así como de preservar sus recursos y activos. Dado que los riesgos constituyen la probabilidad de ocurrencia de una situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las actividades, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de la misión



institucional, la E.S.E está fortaleciendo el Modelo Integrado de planeación y gestión y mediante estas políticas, el componente de administración del riesgo, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:

- ✓ Políticas de Administración del Riesgo.
- ✓ Identificación del Riesgo.
- ✓ Análisis y Valoración del Riesgo.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION.

Para dar continuidad al proceso de administración de riesgos, se hace necesario definir criterios orientadores respecto al tratamiento de los riesgos identificados a fin de mitigar sus efectos en la entidad, siendo este el objetivo del presente plan, con el cual se pretende en primera instancia, transmitir la posición de la alta dirección sobre la manera de abordar la administración de los riesgos institucionales; socializar en todos los servidores un lenguaje común sobre el tema y por último, difundir las políticas formuladas que permitan la sostenibilidad del sistema de administración del riesgo.

El mapa de riesgos como herramienta gerencial, relacionado con la Administración del Riesgo, se constituye en el componente que permite auto controlar aquellos eventos que pueden amenazar el cumplimiento de los objetivos, asunto que requiere permanente revisión y actualización, en



el evento que llegue a materializarse alguno de los riesgos identificados.

Para llevar a cabo esta actividad, se utilizó la metodología establecida en la guía Administración del Riesgo elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como también lo establecido en el documento denominado Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y la atención al ciudadano.

La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos. La identificación del riesgo parte de los objetivos estratégicos y de la calidad y se centra en los riesgos más importantes y significativos que afectan el desarrollo de los procesos y sus objetivos.

Los conceptos apropiados fueron:

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

Causas (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.



Efecto - consecuencias: Se presentan los posibles efectos o consecuencias que se podrían ocasionar en caso de suceder el riesgo, los cuales se pueden traducir en daños de tipo económico, social, administrativo, jurídicos, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y confianza, mala calidad del servicio, usuarios insatisfechos, entre otros.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Hospital LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E, tiene establecido un Sistema de Gestión basado en la calidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las Norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 e incluye un mapa de procesos, además de la caracterización, procedimiento, políticas de operación correspondientes.





PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La entidad dispone de un mapa de riesgos institucional que incluye los riesgos identificados en los procesos, el cual define causas, consecuencias, análisis de los riesgos (probabilidad-impacto) evaluación de riesgo, controles existentes, valoración, opciones de manejo, acciones propuestas, entre otros.

El mapa de riesgos de corrupción fue actualizado para la vigencia 2017 a fin de incorporar nuevos riesgos de corrupción frente a la vigencia anterior, así como también las acciones de mitigación de estos. Este mapa se ajustó de acuerdo a lo que define el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el art. 73 de la Ley 1474 de 2011. De acuerdo con lo anterior, la entidad ha definido los riesgos de corrupción en la matriz anexa.

La E.S.E en su compromiso con la transparencia y la legalidad, gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos fijados en la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.
Vigencia:	2018
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2018

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

Componente 1: Gestion del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente/Proceso 1 Politica de Administración de Riesgos	1.1. Revisar y actualizar la Política de Administración de Riesgos	Acto administrativo de Actualización de la Política de Administración de Riesgos	Subgerencia de Gestión de la Calidad	Abril 30 de 2018
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Subgerencia de Gestión de la Calidad	Abril 30 de 2018
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1. Publicar el mapa de riesgos la política de Administración de Riesgos en el marco del proceso participativo	Divulgar la Política de Administración de Riesgos a través de correos electrónicos institucionales para que pueda ser consultada en cualquier momento por los colaboradores. Publicar en la página Web institucional la Política de Administración de Riesgos de Corrupción.	Subgerencia de Gestión de la Calidad	Mayo 30 de 2018
	3.2. Publicar el mapa de Riesgos en el marco del proceso participativo	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad en la Página Web Institucional.	Subgerencia de Gestión de la Calidad	Abril 30 de 2018
Subcomponente/Proceso 4 Monitoria y Revisión	4.1. Monitorear las acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	Trimestralmente, en Comité de Gestión y Desarrollo se revisará el Mapa de Riesgos de Corrupción en el evento que se materialice alguno de los riesgos.	Todos los líderes de proceso	Abril 30 de 2018
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1. Cumplimiento de la política de administración de Riesgos de Corrupción			
	5.2. Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción			



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Hospital La Buena Esperanza de Yumbo E.S.E, busca facilitar al ciudadano el acceso a los tramites y otros procedimientos administrativos, de manera simple, estandarizada y automatizada aquellos que sean susceptibles, con el propósito de disminuir los costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios, incrementar la accesibilidad, la seguridad, el uso de la tecnología y la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que presta nuestra institución.

El Hospital en el proceso de mejora continua, busca disminuir los costos para los usuarios y reducir los tiempos de espera, todo de acuerdo con la normatividad legal establecida para el sector salud, pero esta misma reglamentación nos limita el actuar no presencial para algunos trámites y otros procedimientos administrativos de los usuarios de nuestros servicios.

A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el 2018 en este componente.





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Entidad:		HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.			
Vigencia:		2018			
Fecha Publicación:		Enero 31 de 2018			
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Componente 2: Racionalizacion de Tramites					
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Identificar los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que presta el Hospital	1.1.	Priorizar los tramites y OPA	Identificar cuales son susceptibles de racionalizar o realizarse en linea.	Subgerencia Gestion de la Calidad	Agosto 30 de 2018
Gestionar la interoperabilidad con otras entidades que prestan servicios de salud en la región	1.2.	Mantener los servicios de comunicación telefónica y Web	Actualizar mensualmente la pagina Web Institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018
Mejorar la accesibilidad a las citas medicas	1.3	Asignar un espacio fisico en primer piso y un espacio en la Pagina Web para la solicitud de citas medicas que evite desplazamientos innecesarios de los usuarios	Espacio fisico en el primer piso del Hospital para Central de Citas y solicitud de citas medicas a traves de la pagina Web Institucional	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2018
Revision y Monitoreo	2.1	Verificar los tramites y OPA priorizados	Monitorear cuales de los tramites y OPA priorizados se estan realizando en linea	Lideres de proceso	Diciembre 30 de 2018
	2.2.	Revisar la actualizacion mensual de la pagina Web Institucional	Verificar la actualizacion mensual de la pagina	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018
	2.3.	Area de Central de Citas tenga un espacio en primer piso y un enlace en la pagina Web	Monitorear que los usuarios esten solicitando citas medicas a traves del enlace en la pagina Web	Lideres de proceso	Diciembre 30 de 2018
Seguimiento	3.1	Cumplimiento de las actividades	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de este componente	Control Interno	



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

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

La E.S.E LA BUENA ESPERANZA YUMBO ha implementado herramientas como la realización de audiencias públicas, reuniones con la asociación de usuarios y comunidad en general, así como las respuestas oportunas de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de prestación de servicios que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.

El Hospital LA BUENA ESPERANZA YUMBO con la realización de una audiencia pública en el año de Rendición de Cuentas sobre la gestión administrativa y los asuntos institucionales a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y dialogo con la comunidad e ir sentado la base para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público, articulados con la oficina de Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los servidores públicos y funcionarios que tienen bajo su



responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:	2018				
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2018				
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Identificar la información que requiere el ciudadano a quien se le rinde la cuenta	Presentar la cuenta en lenguaje comprensible para los ciudadanos	Subgerencia Gestion de la Calidad	Abril 30 de 2018	
	1.2. Presentar informe Escrito, Verbal, físico y virtual para los usuarios.	Periodico o revista del Informe de Rendición de Cuentas periodo 2017 y publicación en pagina Web Institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	Mayo 30 de 2017	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2. Promover el diálogo con los usuarios a través de reuniones y comunicados	Mantener las reuniones con la Asociación de Usuarios y Comunidad en General. Invitar a los ciudadanos al acto de Rendición de Cuentas	Subgerencia Gestion de la Calidad	Abril 30 de 2018	
	2.2. Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con los usuarios	Mediante Actas se deberán plasmar los compromisos adquiridos con los usuarios y se realizaran los seguimientos.	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018	
Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3.1. Informar a los líderes de proceso la importancia de la de Rendición de Cuentas	En Comité de Gestión y Desarrollo se informara a los líderes de proceso la importancia de la Rendición de Cuentas	Subgerencia Gestion de la Calidad	Abril 30 de 2018	
	3.2. Coordinar con la Gerencia la Rendición Anual de Cuentas	En Comité de Gerencia se inicia en el mes de Febrero de 2018 la Coordinación para la Rendición de Cuentas	Subgerencia Gestion de la Calidad	Febrero 28 de 2018	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar la evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	En Comité de Gerencia se realizara la evaluacion y retroalimentacion de la gestion institucional para identificar oportunidades de mejora para la siguiente vigencia.	Subgerencia Gestion de la Calidad	Mayo 30 de 2017	

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA



ATENCIÓN CIUDADANA

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención a los usuarios de la E.S.E LA BUENA ESPERANZA YUMBO, mediante las siguientes actividades.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:	2018				
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2018				
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Componente 4: Atencion al Ciudadano					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Realizar la Revisión trimestral de las quejas reiterativas con Gerencia	Generar planes de mejoramiento para disminuir las quejas.	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018
Fortalecimiento de los Canales de atención	2.1.	Trasladar los consultorios que se encuentran en el piso 2 al primer piso	Mejorar la accesibilidad de los usuarios a los consultorios	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2018
	2.2	Mantener el aplicativo Orfeo	Realizar la gestion y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2018
	2.3	Indicador de tiempo de respuesta a las PQRS de los ciudadanos	Presentar plan de mejoramiento cuando el tiempo de respuesta a las PQRS no se da en los terminos establecidos	Proceso Normativo	Diciembre 30 de 2018
Talento Humano	3.1	Sensibilizar una vez al mes a los colaboradores en la prestación de los servicios humanizada	Contar con talento humano sensible a las necesidades de los ciudadanos	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018
	3.2	En las jornadas de induccion y reinduccion realizar una charla sobre atencion al Cliente	Contar con talento humano conedor de la manera en que debe atenderse a los ciudadanos	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2018
Normativo y Procedimental	4.1.	Revisar , actualizar y socializar el procedimiento de PQRS de acuerdo con la normatividad vigente	Documento actualizado de acuerdo con la normatividad vigente y socializado con los lideres de proceso	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018
	4.2.	Informe mensual de PRQS	Identificar oportunidades de mejoramiento	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018
Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Caracterizar nuestros usuarios	Para identificar sus necesidades para dar cumplimiento a la mision institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2018



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

En este componente se recogen los lineamientos nacionales para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, reglamentado por la Ley 1712 de 2014, donde el compromiso del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, es dar cumplimiento a este precepto legal. Igualmente, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo y sus decretos reglamentarios, se aplicará lo correspondiente a los instrumentos archivísticos para la entidad.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:	2018				
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2018				
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Componente 4: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Lineamiento de transparencia activa	1.1	Actualización y publicación de toda la información obligada en la Ley de Transparencia en la Pagina Web	Mantener a los usuarios informados sobre la actuación administrativa de la entidad	Subgerencia Gestion de la Calidad	Permanente
Lineamiento de transparencia pasiva	2.1.	Respuesta a las PQRS en los terminos de ley	Indicador de respuesta oportuna a las PQRS	Subgerencia Administrativa	Permanente
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1.	Programa de Gestion Documental	Elaborar el Programa de Gestion Documental de la entidad	Subgerencia Administrativa	Junio 30 de 2018
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Servicios de atención a la salud en el primer piso	Mejorar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2018
Monitoreo del acceso a la información	5.1.	Informe de PQRS recibidas	Conocer tipos de PQRS, volumen y oportunidad en la respuesta para generar acciones de mejoramiento	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2018

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

En este componente, el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, elaborara y socializara el Código de Integridad, como una estrategia publica positiva, pedagógica, que busca prevenir acciones contrarias a las normas y orientar la actuación de nuestros colaboradores, estableciendo pautas concretas de cómo debe ser el comportamiento en el desarrollo de las actividades institucionales.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:	2018				
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2018				
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Codigo de Integridad	1.1	Elaborar y socializar el Codigo de Integridad	Colaboradores conocedores del Codigo de Integridad Institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	Junio 30 de 2018

4. REVISION Y MONITOREO

El seguimiento de las actividades es realizado por los líderes de proceso en coordinación con el líder de seguimiento a los planes. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, para lo cual se definirá un único indicador producto de la sumatoria de las distintas actividades establecidas en cada componente.

5. SEGUIMIENTO

Corresponde a la Oficina de Control Interno del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, realizar la verificación de la elaboración y publicación del Plan, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y los avances a las actividades consignadas en el Plan



Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2018.

Estos seguimientos deben adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y deberán publicarse dentro de los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero.

En el evento que durante el seguimiento se observen retrasos o demoras para iniciar o concluir alguna (s) de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, deberá notificarse al responsable para que dé celeridad al cumplimiento de las actividades.

El anterior documento es aprobado por:

CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ ALCALDE

Gerente