



ESE
CENTRO DE SALUD
San Juan de Dios
EL PITAL - HUILA
Nit. 813.006.677-9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

**E.S.E. CENTRO DE SALUD SAN JUAN DE DIOS EL
PITAL HUILA
NIT. 813.006.677-9**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2014**

ENERO 2014



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

INTRODUCCIÓN

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Establece 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:

1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,
2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,
3. Las estrategias Antitrámites y
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Establece que en toda entidad pública, deberá existir por los menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474, Establece las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 7 del citado decreto 2641 de 2012, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

En el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra integrado en cuatro (4) componentes y se determina las acciones a realizar en la vigencia de 2013.

En el primer capítulo se describen los objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Marco Legal y Teórico.

El segundo capítulo trata de los aspectos estratégicos de la Empresa Social Del Estado Centro de Salud San Juan de Dios El Pital Huila.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

En el tercer capítulo describe las estrategias y mecanismo de los cuatro componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano:

Primer Componente: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para Su manejo.

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

En el cuarto capítulo se establecen los responsables de la consolidación, seguimiento y control al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En lo sucesivo del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Centro de Salud San Juan de Dios El Pital Huila se aludirá también como la E.S.E. o la Empresa.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

CAPITULO PRIMERO

1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y MARCO LEGAL Y TEORICO

1.1. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1.1. Objetivo General

Adoptar en la Empresa Social del Estado Centro de Salud San Juan de Dios El Pital de El Pital Huila el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, durante la vigencia 2014.

1.1.2. Objetivos Específicos

- a) Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Social del Estado Centro de Salud San Juan de Dios El Pital de El Pital Huila;
- b) Establecer mecanismo encaminados a la racionalización de trámites durante la vigencia 2014;
- c) Elaborar la estrategia de rendición de cuentas durante la vigencia 2014;
- d) Establecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano durante la vigencia 2014.

1.1.2. Alcance

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, gestión de riesgos de corrupción, medidas Antitrámites, la estrategia de rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, establecidos en el presente documento, serán de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas, dependencias, servicios, servidores públicos y prestadores de servicios de la Empresa Social del Estado Centro de Salud San Juan de Dios El Pital de El Pital Huila



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Las Estrategias y Mecanismos del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano están alineadas con el Plan de Desarrollo Institucional, El Plan de Gestión y el Plan de Acción y Operativo de la E.S.E.

1.2. MARCO LEGAL Y TEORICO

1.2.1. Marco Legal

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Establece inhabilidades e incompatibilidades para contratar con las entidades del estado.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 100 de 1993: Por la Cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

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.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3º establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.

Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 de 2007: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).

Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 1876 de 2002: Por el Cual se reglamenta la Ley 100 de 1993 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Documento Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.

1.2.2. Marco Teórico

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Documento que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otros, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad y las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia Antitrámites, la estrategia rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Corrupción: El abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Riesgo de Corrupción: 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 la E.S.E. y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular

Mapa de Riesgos de Corrupción: El mapa de riesgos de corrupción contiene los mayores riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos tendientes a evitar o reducir, el riesgo; y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Rendición de Cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Atención al Ciudadano: Secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

SEGUNDO CAPITULO

2. ASPECTOS ESTRATEGICOS

2.1. Objeto

El objeto de La E.S.E. Centro de Salud San Juan de Dios El Pital Huila es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. En consecuencia, en desarrollo de este objeto adelantará acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación.

2.2. Misión

Somos una Institución Prestadora de servicios de Salud con altos estándares de calidad, calidez y eficiencia, superando las expectativas de los usuarios propios y foráneos que demandan nuestra atención, con un concepto de dirección moderna que garantiza el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y asistenciales.

2.3. Visión

Ser la primer IPS de baja complejidad en prestación de servicios de salud en el departamento del Huila en el 2015, líder en procedimientos asistenciales y administrativos que redunden en el bienestar de los Huilenses.

2.4. Principios Y Valores Corporativos

Principios

Equidad.

Calidad.

Eficiencia.

Participación Social.

Universalidad.

Integridad.

Eficacia.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Valores

Respeto.

Cooperación.

Responsabilidad.

Tolerancia.

Honestidad.

Pertenencia.

Solidaridad.

Prudencia.

Laboriosidad.

Lealtad.

2.5. Estructura Organizacional

La Empresa la E.S.E. se encuentra organizada a partir de una estructura básica funcional que fortalezca su gestión e incluye las siguientes tres (3) Áreas:

AREA DIRECCION: Conformada por la Junta Directiva y el Gerente y tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión, la Visión y Objetivos empresariales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del Servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la empresa.

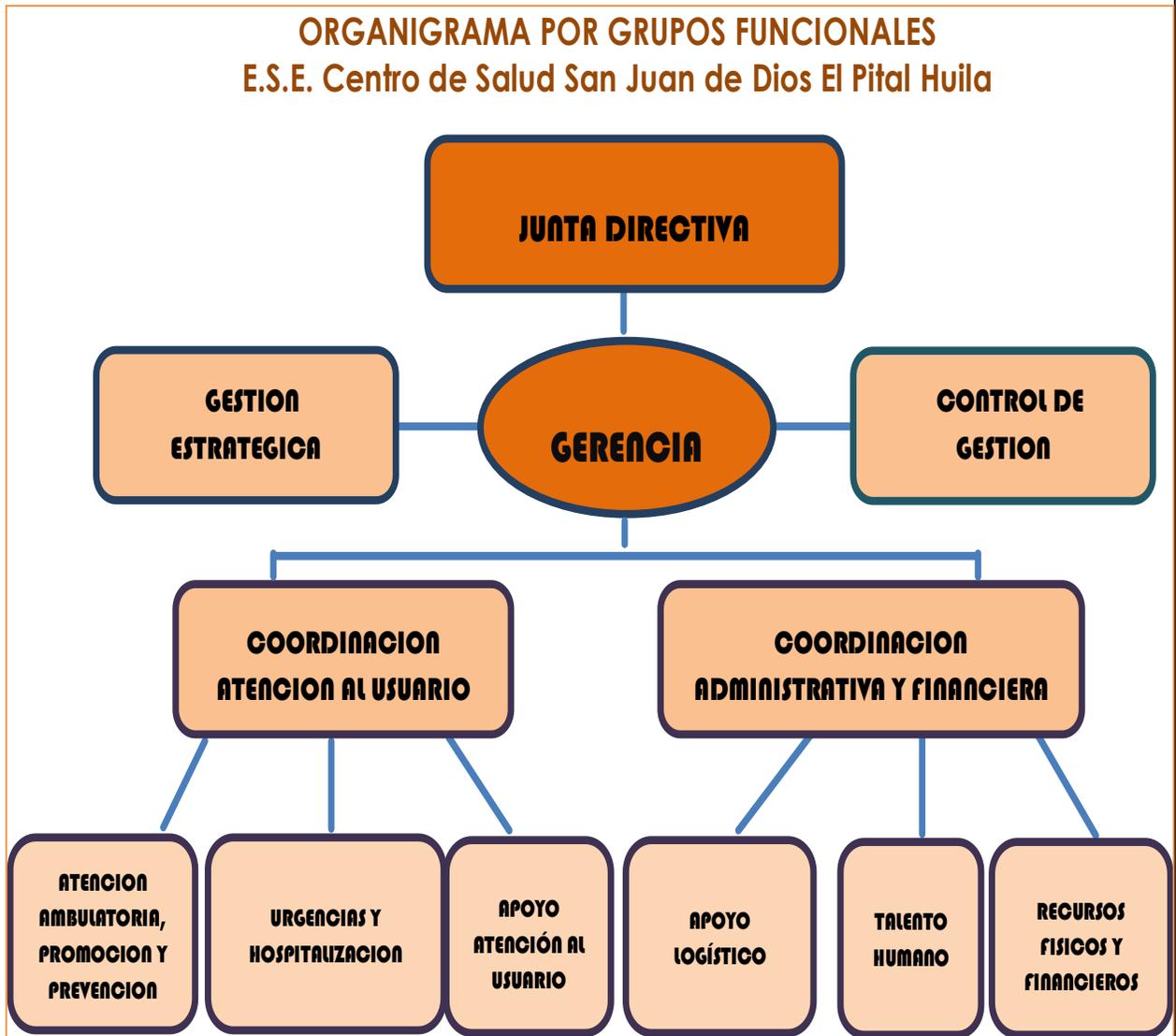
AREA ATENCION AL USUARIO: Estará conformada por el conjunto de unidades orgánico-funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio.

AREA LOGISTICA (ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA): Comprende las Unidades Funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos Humanos, Financieros, Físicos y de Información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Empresa y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

2.6. ORGANIGRAMA

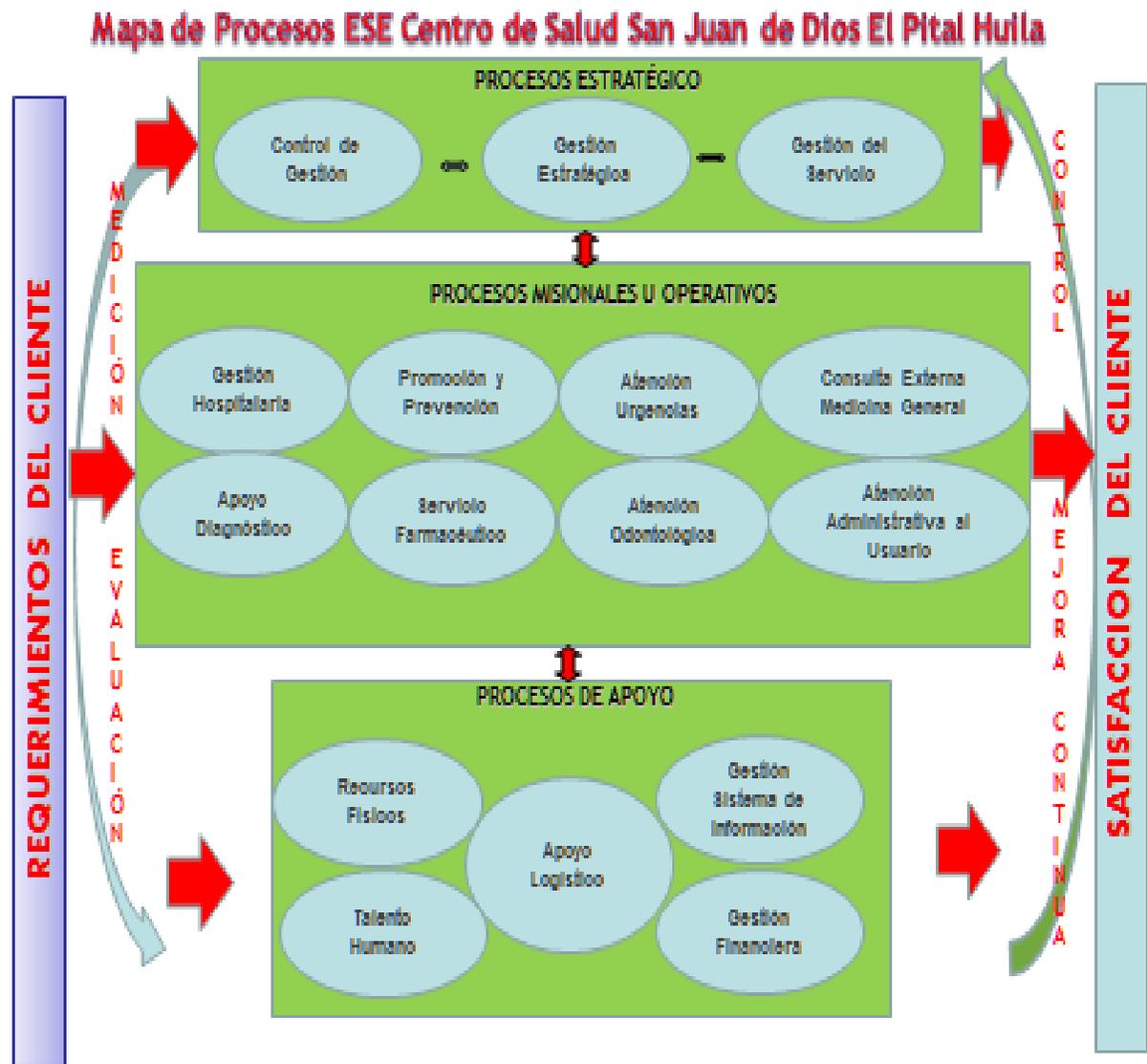




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

2.7. MAPA DE PROCESOS

FIGURA NRO. 02: MAPA DE PROCESOS





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

CAPITULO TERCERO

3. ESTRATEGIAS Y MECANISMOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADNO

3.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

3.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

Para la identificación de los Riesgos de Corrupción, la E.S.E. Centro de Salud San Juan de Dios El Pital de El Pital Huila realizó y continuará realizando las siguientes actividades:

- Realizar reinducción al personal sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano;
- Interiorizar al personal sobre el concepto de corrupción y riesgo de corrupción;
- Interiorizar al personal del Mapa de Procesos de la E.S.E., identificación de cada proceso y de su respectivo responsable;
- Revisar y actualizar los principales riesgos de corrupción de los procesos, sus causas, la probabilidad de materialización y la valorización de estos riesgos de corrupción.

3.1.2. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo"

Esta política estará alineada con el Plan de Desarrollo Institucional, El Plan de Gestión y el Plan de Acción y Operativo de la E.S.E., con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que se tendrán en cuenta para su administración son:

Evitar el riesgo: "Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logrará al interior de los procesos



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

generando cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”

Como Acciones de Mejora para evitar y reducir Riesgos de Corrupción, la E.S.E. realizará las siguientes actividades, entre otras:

- Analizar Trimestralmente el presupuesto de la ejecución presupuestal y presentar los respectivos informes;
- Analizar mensualmente el flujo de tesorería;
- No aprobar la adquisición de Bienes o servicios no pertinentes o innecesarios;
- No omitir el incumplimiento de uno o más requisitos establecidos por la Entidad para la contratación de Bienes o Servicios;
- No realizar contrataciones que no se tengan suficientes elementos de juicio para la escogencia del proveedor;
- Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores;
- Divulgar a través de la página web de la E.S.E. o del Municipio, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general;
- Garantizar la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia;
- Publicar en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal;
- Actualizar e interiorizar el código de ética y buen gobierno de la E.S.E.
- Publicar en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía los planes, programas y proyectos, para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos;
- Actualizar el Estatuto de contratación y manual de procedimientos de contratación, de conformidad con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Garantizar que los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la E.S.E., se publiquen oportunamente;



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

3.1.3. Seguimiento a los Riesgos de Corrupción.

Para el seguimiento a los riesgos de corrupción, la E.S.E. adelantará las siguientes actividades:

- Solicitar el CDP para verificar la existencia de recursos en el rubro correspondiente;
- Solicitar cotizaciones a diferentes proveedores y seleccionar el que ofrezca las mejores condiciones conforme el procedimiento y las reglas establecidas en el reglamento interno para la celebración de contratos;
- Revisar la veracidad, legalidad y vigencia de la documentación para proceder a la elaboración de la minuta del contrato o para su devolución;
- Exigir en los casos requeridos al contratista la Garantía Única establecida que es aprobada por Gerencia;
- Fortalecer el proceso de diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo bajo las orientaciones del Asesor de Calidad y el Asesor de Control Interno;
- Realizar reinducción a los servidores de la E.S.E. en el Modelo y el Componente de la Administración del Riesgo, en especial de los Riesgos de Corrupción;
- Asesorar a las áreas de la E.S.E. y de los responsables de los procesos, en el diseño e implementación del Componente de la Administración del Riesgo, en especial de los Riesgos de Corrupción;
- Revisar, analizar, complementar, ajustar y consolidar la información de los riesgos de corrupción y la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción;
- Revisar, analizar, complementar, ajustar y consolidar las acciones para el manejo de los riesgos, en especial de los Riesgos de Corrupción;
- Revisar el cumplimiento de las acciones de mejoramiento contempladas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Estrategia Antitrámites de la E.S.E. busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el Hospital, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios de salud que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

La Estrategia Antitrámites comprende mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con la E.S.E.;
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe;
- Facilitar la gestión de los servidores públicos;
- Mejorar la competitividad de la Empresa;
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

La implementación de la Estrategia Antitrámites se está y continuará realizando en las siguientes Fases:

3.2.1. Primera: Identificación de los Procesos:

Se identificaron los siguientes procesos en la E.S.E. con sus respectivos responsable, de acuerdo al mapa de procesos

PROCESO	CLASE DE PROCESO	RESPONSABLE PROCESO
Control de Gestión	Estratégico	Asesor control interno
Gestión Estratégica	Estratégico	Gerente E.S.E.
Gestión del Servicio	Estratégico	Auditor de calidad
Gestión Hospitalaria	Misional	Jefe de urgencias
Promoción y Prevención	Misional	Jefe de Promoción Y prevención
Atención de Urgencias	Misional	Jefe de urgencias
Consulta Externa Medicina General	Misional	Coordinador medico
Apoyo Diagnóstico	Misional	Bacteriólogo
Servicio Farmacéutico	Misional	Regente de farmacia
Atención Odontológica	Misional	Odontólogo
Atención Administrativa al Usuario	Misional	Jefe de facturación y recurso humano
Recursos Físicos	Apoyo	Almacenista



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

PROCESO	CLASE DE PROCESO	RESPONSABLE PROCESO
Talento Humano	Apoyo	Jefe de Personal
Apoyo Logístico	Apoyo	Auxiliar Administrativo Apoyo
Gestión Sistema de Información	Apoyo	Secretaria de administración de
Gestión Financiera	Apoyo	Asesor contable

3.2.2. Segunda: Identificación y Priorización de Trámites:

Se identificaron y priorizaron los principales trámites en los siguientes procesos:

PROCESO	TRAMITE PRIORITARIO
Control de Gestión	Evaluación implementación Sistema de Control Interno
Gestión Estratégica	Elaboración y Aprobación Presupuesto y Planes Estratégicos
Gestión del Servicio	Autoevaluación requisitos de acreditación.
Gestión Hospitalaria	Hospitalización por urgencias.
Promoción y Prevención	Inscripción y atención programas de P y P.
Atención de Urgencias	Atención de Urgencia Vital
Consulta Externa Medicina General	Atención Consulta Externa Medicina General.
Apoyo Diagnóstico	Toma de muestras y entrega de resultados.
Servicio Farmacéutico	Despacho de formula médica.
Atención Odontológica	Atención procedimientos odontológicos.
Atención Administrativa al Usuario	Atención de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.
Recursos Físicos	Inventario general de bienes
Talento Humano	Contratación de personal por contrato de servicios.
Apoyo Logístico	Aseo y desinfección áreas del hospital.
Gestión Sistema de Información	Recepción y entrega de correspondencia.
Gestión Financiera	Pagos contratista y proveedores.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

3.2.3. Tercera: Actividades Racionalización de Trámites

Para la racionalización de trámites la E.S.E. realiza y realizará las siguientes actividades, entre otras:

- Sistematizar la ESE mediante la implementación de un software integral que permita agilizar los procesos.
- Adquirir equipos de cómputo conectados a un servidor instalado en una área adecuada para su funcionamiento que permita sacar información en tiempo real.
- Adquirir equipos biomédicos de más tecnología que permita mejorar la calidad de los servicios, y se entreguen resultados en un menor tiempo para el usuario.
- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía;
- Consultar por parte de la E.S.E. de los antecedentes requeridos a los contratistas;
- Evitar solicitar la entrega de fotocopia de carne y cedula de ciudadanía cuando aplique;
- Recibir documentos vía internet;
- Dar citas médicas por teléfono;
- Remitir información y correspondencia por internet o intranet a los usuarios, personal que labora en la E.S.E. y demás partes interesadas;
- Adoptar como otro medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos;
- Simplificar los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar;
- Realizar al personal y a los usuarios, vía internet o intranet, acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso al personal y los usuarios;
- Fomentar la presentación por internet de quejas, reclamos, manifestaciones y sugerencias por parte de los usuarios de los servicios de salud.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en la E.S.E. será un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la Empresa y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas en la E.S.E., se convertirá en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, con información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa; será un proceso permanente y una relación de doble vía entre la E.S.E., los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

La rendición de cuentas de la E.S.E. no solo será un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario será un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la E.S.E. y los ciudadanos sobre los asuntos públicos; implicará un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocerán el desarrollo de las acciones de la E.S.E. y esta explicará el manejo de su actuar y su gestión; involucrando a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

Para la rendición de cuentas de la E.S.E. realiza o realizará, entre otras, las siguientes actividades:

- Publicar cada vigencia en la página web de la E.S.E. o la del Municipio, el Plan de Acción de la E.S.E., del informe de gestión de la vigencia anterior, plan de compras de la vigencia y el presupuesto desagregado de la vigencia;
- Publicar en la página web de la E.S.E. o del Municipio el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano;
- Publicar en la página WEB o en la cartelera de la E.S.E. de los resultados contables, financieros y presupuestales;
- Realizar cada año audiencia pública para la presentación de los resultados de la gestión de la vigencia anterior;
- Cada 8 días se realizara revisión del buzón de sugerencias, dando respuesta en menos de tres días a las quejas, peticiones o reclamos allí encontrados;
- Dar respuesta oportuna de las quejas, reclamos y manifestaciones realizadas por los usuarios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la E.S.E. y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, contempla la estrategia para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la E.S.E.:

- Dar a conocer el portafolio de servicios al ciudadano de la Empresa Social del Estado San Juan de Dios;
- Capacitar a los usuarios sobre los deberes y derechos mediante charlas, carteleras, o medio radiales.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud de forma mensual y realizar análisis de los resultados.
- Medir el nivel de satisfacción del personal que labora o presta sus servicios en la E.S.E. y del clima laboral;
- Establecer y/o Publicar en lugares visibles el horario de atención al público de la E.S.E.
- Establecer procedimientos y disponer de facilidades para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores;
- Capacitar el personal que labora o presta sus servicio en la E.S.E., sobre atención al usuario y pertinencia institucional;
- Socializar el Manual de Atención al Usuario;
- Mejorar la señalización en la E.S.E.
- Fortalecer la Oficina de Atención al Usuario.
- Difundir los procedimientos y requisitos de los trámites para la atención de los usuarios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

CUARTO CAPITULO

4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, está a cargo del personal de apoyo de la planeación de E.S.E., quienes sirvieron de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le corresponde a la Asesoría de Control Interno.

La E.S.E. deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31, en el Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dado en El Pital Huila, a los treinta (30) días del mes de enero del año dos mil catorce (2014).

Firmado
YUDI LORENA MEDINA GIRALDO
Gerente E.S.E.

