E.S.E. HOSPITAL SAN CARLOS

AIPE - HUILA

E.S.E HOSPITAL San Carlos Aipe - Huila Nit. 891.180.238-1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE AIPE (HUILA)

2016

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Dra. María F. Charry Moreno-C.I	Dr. Carlos E. García-Asesor Jurídico	Dr. Jorge A. Charry C. - Gerente
Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**

PRESENTACIÓN

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73; el Hospital San Carlos de Aipe, ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

El presente documento se propone contribuir a fortalecer los esfuerzos institucionales que en el marco normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece acciones y medidas que permiten la consolidación de un sistema de administración pública más transparente, eficiente, confiable y legítima para los ciudadanos.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital San Carlos de Aipe fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población, buscando siempre una buena calidad en la prestación de los servicios.

En ese sentido, el Decreto 2641 de 2012, reglamenta los artículos 73 y 76, del precitado Estatuto, señalando la metodología para diseñar y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en las entidades públicas, y define instrumentos creativos e innovadores respecto de la forma en que las entidades públicas se comunican con los ciudadanos, facilitándoles el acceso y comprensión de la información, con el objeto de hacer de la participación un escenario de generación de confianza que favorece el logro de los objetivos de las instituciones y, por ende, los fines esenciales del general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.

1. OBJETIVOS

GENERAL

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

ESPECIFICOS

- Diseñar estrategias específicas que permitan la lucha contra la corrupción buscando la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Lograr la identificación de los riesgos de corrupción en la gestión de la entidad en el desarrollo de todos sus procesos y procedimientos.
- Definir acciones que garanticen mitigar los riesgos identificados en el Hospital San Carlos de Aipe con el fin de contrarrestar sus efectos e impacto.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla en la institución, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Invitar a la comunidad en general a la participación en todos los procesos que los afecten.
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información por diferentes medios de comunicación establecidos en la entidad garantizando un acceso oportuno y eficaz.

2. ESTRATEGIAS

2.1. PRIMER COMPONENTE: ***Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.***

a) Actualización del mapa de riesgos institucional.

b) Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periocidad establecida.

c) Socialización y sensibilización sobre la política de riesgos institucional.

d) Socializar con la ciudadanía la existencia de mecanismos para la recepción de denuncias de corrupción, mediante el uso estrategias para ser visualizadas en el área de atención al ciudadano.

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: ***Estrategias Anti trámites***

a) Realizar una depuración y actualización de la documentación en el SIG, que busquen la simplificación del desarrollo de los diferentes procedimientos y procesos en la entidad.

b) Organizar y mantener al día la página web institucional con la documentación del icono del sistema integrado de gestión.

c) Levantamiento del inventario de trámites de la entidad.

d) Diseñar un conjunto de actividades que permitan mejorar la satisfacción del usuario a través de una buena prestación del servicio.

3. TERCER COMPONENTE: ***Audiencia Pública de Rendición de cuentas***

a) Mantener actualizada la página web con información de la entidad. (planes, programas, indicadores, informes de gestión, etc.).

b) Realizar una audiencia pública a grupo de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia anterior.

c) Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.

d) Suscribir planes de acción con las diferentes áreas de la entidad y publicar su seguimiento semestral en la página web de la institución.

4. CUARTO COMPONENTE: *Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano*.

a) Revisar y actualizar el procedimiento de atención al ciudadano con los diferentes jefes de áreas de la entidad como el diseño de un protocolo de atención a la comunidad en general.

b) Realizar campañas de divulgación a la ciudadanía de los requerimientos que pueden ser resueltos en la entidad.

c) Socializar la herramienta establecida para la evaluación de la prestación del servicio por parte de los usuarios de la E.S.E.

d) Seguimiento y monitoreo a los P.Q.R.S con el dar cumplimiento a las respuestas dentro del plazo predeterminado en la entidad.

e) Afianzar la cultura de atención al ciudadano (Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos).

f) Medir la satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio y publicar sus resultados.

g) Socializar a los usuarios el buzón de sugerencias de la entidad.

Se anexa plan para la vigencia 2016.

(ORIGINAL FIRMADO)

JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA
Gerente

PLAN DE ACCION
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	a) Actualización del mapa de riesgos institucional.	Mapa de Riesgos Actualizado.	Marzo a Mayo.	Jefes de áreas y contratista de Calidad.
	b) Realizar seguimiento a los riesgos de acuerdo a la prioridad establecida.	Nro de riesgos con seguimiento/ Total de riesgos identificados.	Julio y noviembre.	Jefe de Control Interno.
	c) Socialización y sensibilización sobre la política de riesgos institucional.	Nro de funcionarios y contratistas Sensibilizados/ total de funcionarios y contratistas de la entidad	Junio.	Jefes de áreas y contratista de Calidad.
	d) Socializar con la ciudadanía la existencia de mecanismos para la recepción de denuncias de corrupción, mediante el uso estrategias para ser visualizadas en el área de atención al ciudadano.	Nro de campañas de socialización desarrolladas / total de campañas programadas.	Abril, Julio y octubre.	Jefes de áreas

Elaborado: Dra. María Fernanda Charry Moreno	Revisado: Dr. Carlos Eduardo García	Aprobado: Dr. Jorge Alonso Charry Covaleda
Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**

PLAN DE ACCION
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Estrategia Anti tramites.	a) Realizar una depuración y actualización de la documentación en el SIG, que busquen la simplificación del desarrollo de los diferentes procedimientos y procesos en la entidad.	Nro. Formatos Revisados / Total de Formatos del SIG.	Febrero a Marzo.	Jefes de áreas y contratista de Calidad.
	b) Levantamiento del inventario de trámites de la entidad.	Documento que identifique los tramites en la entidad.	Febrero a Diciembre.	Comité de Gobierno en Línea.
	c) Diseñar un conjunto de actividades que permitan mejorar la satisfacción del usuario a través de una buena prestación del servicio.	Actividades realizadas / Actividades Programadas.	Marzo a Noviembre.	Jefes de áreas
	d) Organizar y mantener al día la página web institucional con la documentación del icono del sistema integrado de gestión.	Nro. De procesos y documentos del SIG publicados / Total de Documentos y procesos del SIG.	Enero a Diciembre.	Contratista de sistemas y calidad.

Elaborado: Dra. María Fernanda Charry Moreno	Revisado: Dr. Carlos Eduardo García	Aprobado: Dr. Jorge Alonso Charry Covaleda
Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**

PLAN DE ACCION
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Rendición de cuentas.	a) Mantener actualizada la página web con información de la entidad. (planes, programas, indicadores, informes de gestión, etc.)	Nro. de Actualizaciones realizadas/ Nro. De actualizaciones programadas.	Enero a Diciembre.	Contratista de Calidad.
	b) Realizar una audiencia pública a grupo de interés, comunidad en general sobre la gestión adelantada en la vigencia anterior.	Audiencia Realizada.	Febrero	Jefes de áreas y personero Municipal.
	c) Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.	Informe Publicado.	Febrero- Marzo	Contratista de Sistemas.
	d) Suscribir planes de acción con las diferentes áreas de la entidad y publicar su seguimiento semestral en la página web de la institución.	Nro de planes de acción elaborados y con seguimiento / Total de áreas de la entidad.	Julio y Diciembre	Jefe de Control Interno.

Elaborado: Dra. María Fernanda Charry Moreno	Revisado: Dr. Carlos Eduardo García	Aprobado: Dr. Jorge Alonso Charry Covaleda
Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**

PLAN DE ACCION
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	a) Revisar y actualizar el procedimiento de atención al ciudadano con los diferentes jefes de áreas de la entidad como el diseño de un protocolo de atención a la comunidad en general.	Procedimiento revisado y aprobado.	Marzo a junio	Jefes de áreas y contratista de Calidad.
	b) Realizar campañas de divulgación a la ciudadanía de los requerimientos que pueden ser resueltos en la entidad.	Nro de campañas de divulgación desarrolladas / total de campañas programadas.	Febrero a Diciembre.	Jefes de Áreas y contratista de Sistemas.
	c) socializar la herramienta establecida para la evaluación de la prestación del servicio por parte de los usuarios de la E.S.E.			

Elaborado: Dra. María Fernanda Charry Moreno	Revisado: Dr. Carlos Eduardo García	Aprobado: Dr. Jorge Alonso Charry Covaleda
Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**

PLAN DE ACCION
ESTATUTO ANTICORRUPCION Y ATENCION A EL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	d) Seguimiento y monitoreo a la P.Q.R.S con el dar cumplimiento a las respuestas dentro del plazo predeterminado en la entidad.	Nro de seguimientos realizados/ Total de seguimientos programados.	Enero a Diciembre.	Jefe de Control Interno.
	e) Afianzar la cultura de atención al ciudadano (Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos).	Nro. de Capacitaciones programadas / Total de Capacitaciones Programadas.	Febrero a Diciembre	Jefes de Áreas.
	f) Medir la satisfacción del ciudadano con la prestación del servicio y publicar sus resultados.	Nro. de herramientas Aplicadas / Total de usuarios atendidos. Línea Base el 20% de los usuarios.	Febrero a Diciembre	Contratista orientador.
	g) Socializar a los usuarios el buzón de sugerencias de la entidad.	Socializaciones realizadas/ total de socializaciones programadas.	Marzo y Agosto.	Contratista orientador.

El presente documento se origina a los 18 días del mes de Enero del año 2016.

(ORIGINAL FIRMADO)

Jorge Alonso Charry Covaleda
Gerente

Elaborado: Dra. María Fernanda Charry Moreno	Revisado: Dr. Carlos Eduardo García	Aprobado: Dr. Jorge Alonso Charry Covaleda
Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**	Firma **(ORIGINAL FIRMADO)**