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)

2017

Elaborado: Dr. Héctor José Muñoz M. - C.I	Revisado:	Aprobado: Dr. Jorge A. Charry C. - Gerente
Firma	Firma	Firma

PRESENTACIÓN

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de la normatividad contemplada en el artículo 73, de la Ley 1474 del 12 de julio del año 2011, la cual fue reglamentada con el Decreto 124 de enero 26 del año 2016, en la que se dictan medidas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la Empresa Social del Estado mediante el presente documento se acoge a lo expuesto en dicha norma. Las Directivas de la Institución son conscientes de que para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, en donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

El establecimiento de controles y la implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, se debe convertir en un baluarte permanente para nuestra ESE; estrategias en donde la aplicación del Estatuto Especial de Contratación del Hospital y del normograma Institucional, permitan la elaboración y la presentación permanente de Informes de gestión a los Organismos de Control y la Rendición de Cuentas ante la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su Misión Institucional.

1. OBJETIVOS

Con la elaboración del presente Documento se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Presentar el siguiente manual como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, implementando la prevención de riesgos de corrupción como medidas para mitigar esos riesgos, y mediante la adopción de estrategias anti trámites, como mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1. Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Identificar oportunamente los riesgos de corrupción en la gestión diaria de nuestra Institución, a fin de tomar medidas para contrarrestarlos.
3. Generar una cultura de responsabilidad real en torno a las acciones administrativas y asistenciales, no solo en el entorno institucional, sino, en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital asegurando la confiabilidad de los procesos y la información generada.
4. Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
5. Garantizar una participación permanente de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
6. Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

2. ESTRATEGIAS

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

2.1.1. Líneas de Acción:

2.1.1.1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.

2.1.1.2. Se divulgará a través de la página web del Hospital www.esesancarlos.gov.co, el Estatuto Anticorrupción Institucional, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.

2.1.1.3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad, con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los eventuales actos de corrupción, realizados por funcionarios de la Empresa Social del Estado, si los hubiere.

2.1.1.4. Se publicará constantemente en la página web www.esesancarlos.gov.co, con criterios de fácil acceso a la ciudadanía, todos los Planes, Programas, Proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

2.1.1.5. Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia.

2.1.1.6. Se publicará trimestralmente, tanto en la Cartelera Institucional, como en la Página Web Institucional www.esesancarlos.gov.co, los Estados Financieros de la Entidad, con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: *Estrategias Anti trámites*

2.2.1. Líneas de Acción:

2.2.1.1. La Empresa Social del Estado garantizará el establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar la comunicación con los usuarios, tanto internos como externos, a través del el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

a) Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos de Aipe, para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía en general.

b) Evitar la solicitud de fotocopias de Carnet de Seguridad Social y/o Cedula de Ciudadanía cuando aplique.

c) Garantizar el perfeccionamiento permanente de la asignación de las citas médicas ambulatorias por vía telefónica.

d) Continuar con la implementación de Historia Clínica Digital, garantizando el mantenimiento permanente del software adquirido para tal fin, y accediendo a las actualizaciones ofertadas por los fabricantes y programadores del mismo.

e) Continuar con la difusión y operatividad de los correos institucionales, como medio de comunicación oficial, evitado la radicación de oficios físicos entre las diferentes áreas.

2.2.1.2. Se fortalecerá la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), continuando con el funcionamiento de la ventanilla única de atención al usuario.

2.2.1.3. La E.S.E., a través de la Dependencia responsable de la recepción y radicación de la correspondencia, remitirá la totalidad de la misma por intranet, evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente (Política Institucional de Cero Papel).

2.2.1.4. Se continuará con la implementación de un Sistema de Administración de los Expedientes, de forma adecuada, a través de la aplicación del Manual General de Archivo.

2.2.1.5. Se simplificarán los documentos soporte, solicitados para las cuentas de cobro, a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.

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

2.3.1. Líneas de Acción:

2.3.1.1. Después de la finalización de cada Vigencia Fiscal, se realizará un Acto Oficial de Rendición de Cuentas de Forma Pública y Abierta, garantizando, a través de una masiva invitación, la participación directa de la comunidad hospitalaria, Asociación de Usuarios y Ciudadanía en general. Este evento se realizará en el Primer Cuatrimestre del año siguiente a la vigencia presentada.

2.3.1.2. Todo el Proceso se documentará y se publicará en la página web de la Entidad, www.esesancarlos.gov.co.

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

2.4.1. Líneas de Acción:

2.4.1.1. Para garantizar el acceso de la Ciudadana a la información Institucional en forma real, oportuna y efectiva, se fortalecerán y mejorarán los siguientes instrumentos:

a) Página Web: Se garantizará una actualización permanente (Mínimo de forma mensual), de la información relacionada con los Planes, Programas y Proyectos de la Entidad, a fin de que los ciudadanos tengan acceso a información fresca de forma oportuna.

b) Plan de Capacitaciones Continuada: En cada Dependencia se fortalecerá la temática de la Atención al Ciudadano, para proveer el acceso a una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.

c) Jornadas de Humanización: Estimular entre los Funcionarios y Contratista de la ESE, una cultura de Humanización permanente, a fin de garantizar relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.

d) Medios para la presentación de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias: Operativizar a través de la página Web www.esesancarlos.gov.co, en el link *"Quejas y Reclamos"*, donde el Ciudadano pueda formular sus apreciaciones y/o requerimientos. También se dinamizará el uso del Buzón Institucional de Quejas y Reclamos Físico, como medio de pronunciamiento de los Usuarios de nuestra Institución. Este Proceso estará a cargo el SIAU, quien será el responsable de recibirlas, seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, ante los miembros del Comité de Humanización y la Asesora de Calidad Institucional, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento. Los Buzones físicos ubicados en la Entidad, serán abiertos en presencia de un presentante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de Calidad y Humanización.

e) Planes de Mejoramiento: Todas las Propuestas, Quejas, Reclamos y Expectativas planteadas por la ciudadanía a través de cualquiera de los medios anteriormente expuestos, incluyendo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, será objeto de un Plan de Mejoramiento que garantice a satisfacción la solución de las inquietudes de los ciudadanos.

f) Cambio de Cultura: La ESE, a través de las Oficinas del SIAU y Calidad, con el apoyo del Comité de Humanización Institucional, serán los responsables de Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general (Cliente Interno y Externo).

JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA
Gerente