



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019

JAIMÉ GONZÁLEZ SILVA

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	OBJETIVOS DEL PLAN.....	5
2.1	OBJETIVO GENERAL	5
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3	AICANCE.....	6
4	MARCO LEGAL APLICABLE	6
5	CONTEXTO ESTRATEGICO	8
5.1	Misión.....	8
5.2	Visión	8
5.3	Estructura Organizacional	8
6	COMPONENTES DEL PLAN	9
6.1	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	10
6.1.1	Política de Administración de Riesgos	10
6.1.2	Mapa de Riesgos de Corrupción	11
6.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	12
6.2.1	Cronograma de Racionalización de Trámites	14
6.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	15
6.3.1	Política de rendición de cuentas a la ciudadanía de la E.S.E.....	15
6.3.2	Estrategia de Rendición De Cuentas 2018.....	16
6.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
6.5	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
6.6	INICIATIVAS ADICIONALES	19
7	PRESUPUESTO.....	20
8	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	20
8.1	Fechas de seguimientos y publicación:	20

1 INTRODUCCIÓN

Comprometidos en los retos que se deben asumir como entidad pública, la Empresa Social del Estado Hospital Regional Sur Oriental, debe abordar en materia de anticorrupción, transparencia y servicio al ciudadano, concedores de que el pilar fundamental sea la aplicación de principios y valores por parte de todo el talento humano que la conforman.

Es por ello que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y en concordancia con las normas de transparencia y garantía de acceso a la información, así como de promoción y protección del derecho a la participación democrática (ley 1712 de 2014, ley 1757 de 2015, CONPES 3654 de 2010, CONPES 0167 y 3785 de 2013), El gerente de la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL, junto con su equipo de trabajo elaboraron el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se plasman las estrategias a desarrollar para la vigencia 2018 encaminadas a prevenir la corrupción de los funcionarios, así como mejorar la prestación de los servicios, acceso y participación de la ciudadanía, bajo los lineamientos de la guía “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A EL CIUDADANO V.2” expedida por la presidencia de la República.

El Plan incluye seis componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas a la ciudadanía
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas adicionales

La adopción de este nuevo documento, incorpora también los preceptos del Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, destacándose aquí, la generación del “Código de Integridad” y “Valores del Servidor Público”, como herramienta o método dinamizador de la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia, que debemos apropiarnos y vivir aunados a nuestros propios principios y valores.

VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO “Código de Integridad”

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

LO QUE NO HAGO

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE NO HAGO

- *Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.*
- *Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.*
- *No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.*

COMPROMISO: *Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.*

LO QUE HAGO

- *Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.*
- *Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.*
- *Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.*
- *Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.*
- *Presto un servicio ágil, amable y de calidad.*

LO QUE NO HAGO

- *Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.*
- *No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.*
- *No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.*
- *Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.*

DILIGENCIA: *Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.*

LO QUE HAGO

- *Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.*
- *Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.*
- *Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.*
- *Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.*

LO QUE NO HAGO

- *No malgasto ningún recurso público.*
- *No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.*
- *No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.*
- *No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.*

JUSTICIA: *Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.*

LO QUE HAGO

- *Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.*
- *Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.*
- *Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.*

LO QUE NO HAGO

- *No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.*
- *No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.*
- *Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal intervengan en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.*

2 OBJETIVOS DEL PLAN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar las estrategias que fortalezcan la política de lucha contra la corrupción encaminadas a fortalecer las acciones de transparencia y legalidad, a la prevención y control de los riesgos, a la disminución de trámites, al fácil acceso a la información y contribuyan al logro de los objetivos de la E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de la misión de la E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental
- Planificar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, estableciendo responsables y fechas de cumplimiento.
- Determinar las estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley y necesidades de los usuarios.
- Establecer un cronograma de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita la visualización de las acciones encaminadas a informar a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad de manera clara, oportuna y participativa.
- Formular las actividades encaminadas a la implementación de la ley de transparencia.
- Identificar y planear la ejecución de las actividades propias de la actualización, interiorización y seguimiento a la aplicación de los protocolos éticos de la entidad.

3 AICANCE

La transparencia, rectitud y probidad del personal que la conforman, de ahí que el alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica para todos los funcionarios sin importar el tipo de vinculación (contratistas, y cooperativa), en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus funciones.

4 MARCO LEGAL APLICABLE

TEMA	NORMA	ART.	ASUNTO
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	una Secretaría en el DAPRE		
	Decreto 1649 de 2014	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
	Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2. 1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2. 2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21. 6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos,	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

sugerencias y denuncias	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

5 CONTEXTO ESTRATEGICO

La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL es una institución de carácter público del orden departamental, con autonomía administrativa y financiera, con cobertura a las comunidades rurales y urbanas de los municipios de Chinácota, Toledo, Durania, Labateca, Bochalema y Ragonvalia, presta servicios de salud del primer nivel de atención enfocados en Consulta externa, Rayos X, Odontología, Urgencias, Hospitalización, Atención partos, Promoción. Prevención

5.1 Misión

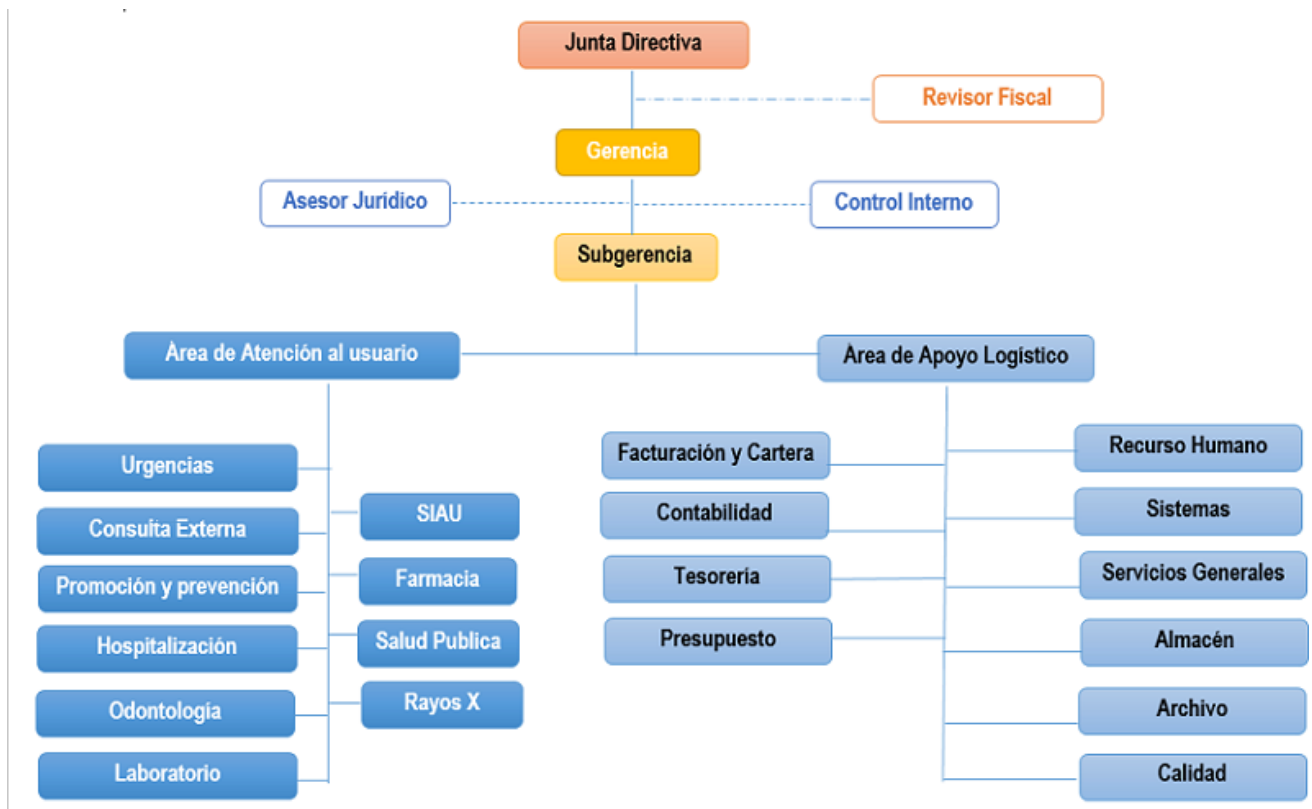
Somos una Empresa Social del Estado que promueve la salud y previene la enfermedad en la región Sur Oriental del Departamento Norte de Santander, mediante la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad; estamos comprometidos con la atención humanizada, la seguridad del paciente, la satisfacción de nuestros usuarios y mejoramiento continuo de la calidad.

5.2 Visión

La ESE REGIONAL SUR ORIENTAL para el año 2020 será una empresa auto sostenible, líder en la prestación de servicios de salud del primer nivel de complejidad, por la atención humanizada, segura y centrada en el usuario, brindando la cobertura, equidad y accesibilidad a toda la población.

5.3 Estructura Organizacional

La siguiente es la estructura organizacional específica de la ESE definida a partir de la estructura organizacional básica que se caracteriza por ser una estructura abierta, flexibles, con poca diferenciación, con autocontrol, trabajo en equipo y orientada hacia los resultados. Esta estructura, que se refleja en el organigrama, define claramente dos niveles dentro de la organización, el nivel de dirección y de toma de decisiones y el nivel de operación o de ejecución ajustado a la normatividad vigente en particular a las leyes 100 de 1993, 1617 del 2000 y 715 del 2001. Es una estructura de tipo funcional acorde con la normatividad y con muchas de las organizaciones del sector público del país y se caracteriza porque la coordinación de actividades se establece, como de hecho se hace, mediante reglas, políticas, normas y procedimientos estandarizados.



6 COMPONENTES DEL PLAN

La promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Los componentes del Plan Anticorrupción contienen sus propias metodologías para su implementación. La estrategia anticorrupción que la E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental desarrollará en el año 2019, se ha construido siguiendo los lineamientos impartidos en la guía “ESTRATEGIAS PARA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A EL CIUDADANO V.2”, y está integrada por seis componentes:



FIGURA 1. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

6.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El mapa de riesgos de corrupción es una “*Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.*” (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 9).

Indicador Base: Cero hallazgos de corrupción

6.1.1 Política de Administración de Riesgos

La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTA, se compromete a gestionar de manera integral los riesgos, asociados a la afectación del talento humano y sus recursos, que le impidan cumplir la misión constitucional, las políticas públicas, de gobierno y sectoriales; valiéndose para ello, de un pensamiento basado en riesgos, adquirido por todos los funcionarios, donde la premisa de buen gobierno, es que, -el riesgo es el punto de inicio para hacer las cosas y no el final-, lo que se promueve permanentemente desde el direccionamiento estratégico y planeación institucional, hasta la más simple actividad que genere posibilidad de riesgo.

De acuerdo con lo anterior, la política de gestión del riesgo pretende garantizar la seguridad en la prestación de servicios de salud, mitigando y reduciendo razonablemente su impacto negativo en el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales; a través de la identificación, análisis, evaluación y control de los riesgos de cada proceso, partiendo del establecimiento del contexto interno y externo y con base a la normatividad vigente.

6.1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción

El mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2019 de la E.S.E. tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias, será construido teniendo en cuenta la guía de administración gestión del Riesgo de la E.S.E.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Actualizar par la vigencia 2019 la política de administración del riesgo de manera que incluya los riesgos de corrupción	Acto Administrativo de Adopción	Planeación	21/01/2019	28/02/2019
	1.2	Socializar la política de Administración de riesgos	100 % de los procesos, con socialización de la política y programa de riesgos ajustados	Subgerencia	20/01/2018	28/02/2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción institucional	Mapa de riesgos de corrupción	Planeación	21/01/2019	28/02/201
Consulta y divulgación	3.1.	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos consolidado de Corrupción en la Página Web	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Ing. Sistemas	28/02/2019	08/03/2019
Monitoreo y Revisión	4.1.	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción (3)	Planeación y Control Interno	01/03/2019	31/12/2019

		Mapa, en caso que se requieran				
Seguimiento	5.1.	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento (3)	Oficina de Control Interno	01/03/2019	31/12/2019

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

“Busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.” (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 18).

Indicador Base: Censo Institucional de tramites inscritos ante el SUI 8 tramites

Terapia

Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Certificado de defunción

Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Atención inicial de urgencia

Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Certificado de nacido vivo

Obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido nació vivo.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Asignación de cita para la prestación de servicios en salud

Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Radiología e imágenes diagnósticas

Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Examen de laboratorio clínico

Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

Historia clínica

Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.

Entidad: HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

[VER MÁS](#)

El SUIIT, es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano,

Carrera 3 Calle 10 Esquina Barrio El Dique. Telefax: 5 -86 44 99. Correo: suroriental@gmail.com
Chinácota – Norte de Santander

"POR UNA SALUD PRODUCTIVA"

administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones- Programa Gobierno en línea. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública, para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

6.2.1 Cronograma de Racionalización de Trámites

La Estrategia de Racionalización de Trámites construida está basada en los lineamientos que para su efecto establecen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Sistema Único de Trámites, se puede consultar en el anexo “Estrategia de Racionalización de Trámites”

Para 2019, en el marco del proyecto gobierno en línea se tienen establecidas las siguientes actividades que apoyan la estrategia de racionalización de trámites y el criterio de interoperabilidad.

N°	Nombre Del Trámite, Proceso O Procedimiento	Tipo De Racionalización	Acción Específica De Racionalización	Situación Actual	Descripción De La Mejora A Realizar Al Trámite, Proceso O Procedimiento	Beneficio Al Ciudadano Y/O Entidad	Dependencia Responsable	Fecha realización	
								INICIO Dd/Mm/Aa	FIN Dd/Mm/Aa
1	Proceso SIAU	Administrativa	Identificación de tramites	8 tramites Inscritos y aprobados en el SUIT	Identificar y priorizar el inventario de tramites de la entidad	Inventario de tramites priorizado y actualizado	SIAU	01/02/2019	29/03/2019
2	Archivo Historias Clínica	Administrativa	Publicación en la Web el formato de solicitud de historias clínicas	No esta publicada el formato, lo que hace que el usuario debe dirigirse tres veces a la entidad.	Publicar en la página WEB, el formato de solicitud de historia clínica, en el que el usuario solo se dirigirá dos veces	Tramites publicados y enlazados al SUIT	SIAU-Ing. de Sistemas-Planeación	01/02/2019	30/06/2019
3	Proceso Gestión Talento humano	Administrativa	Publicación del Formato de Paz y Salvo	No esta publicado el formato en la página WEB.	Publicar el formato de paz y salvo para que los funcionarios que estén en IPS distantes lo descarguen	Agilidad en los procesos	Ing- Sistemas	01/02/2019	30/12/2019

6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

“Por rendición de cuentas se entiende el 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” (art. 48 ley 1757 de 2015).

Indicador Base: Rendición de cuentas vigencia 2018 100%

6.3.1 Política de rendición de cuentas a la ciudadanía de la E.S.E.

La E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía, se compromete a desarrollar espacios de diálogo constructivo entre la entidad y la ciudadanía para recibir retroalimentación de la comunidad acerca de la gestión y mejorar la calidad de las decisiones tomadas, realizando anualmente la audiencia pública de rendición de cuentas a la Ciudadanía, sobre la gestión institucional, los logros, fortalezas, aspectos por mejorar, metas, participación ciudadana y medición de sus resultados.

Así mismo se compromete a utilizar y desarrollar los medios informativos adecuados que permitan la difusión masiva de dicha información, valiéndose especialmente de las TIC y la apertura de datos, permitiendo el diálogo sincero y participativo con la ciudadanía.

6.3.2 Estrategia de Rendición De Cuentas 2019

La E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental Entendiendo que la rendición de cuentas a la ciudadanía es un valioso mecanismo de información y de participación ciudadana, que tiene como uno de sus fines generar espacios de interacción con el Hospital de forma que permitan la retroalimentación de la opinión de la comunidad para incorporarla a la gestión institucional, de manera que esta refleje el compromiso de garantizar el respeto, protección y efectividad de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ha diseñado para la vigencia 2019 el cronograma de rendición de cuentas a la ciudadanía, el cual contempla actividades orientadas a cumplir con los propósitos de la estrategia y a la interacción con los diferentes grupos de interés

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Reunión con el equipo directivo para la planeación de la estrategia rendición de cuentas vigencia vencida 2018	Acta de Reunión	Planeación	01/02/2019	29/03/2019
	1.2	Publicar en la página web en el link de rendición de cuentas la fecha, lugar y documentos asociados.	Informe publicado	Ing. Sistemas	01/02/2019	31/05/2019
	1.3	Diseñar y enviar por diferentes canales, las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas	Invitaciones de manera virtual y presencial	Ing. Planeación. Secretaria	08/07/2019	26/07/2019
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia Pública realizada	Gerencia	14/08/2019	14/08/2019
	2.2	Aplicar encuesta y Realizar la evaluación a la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2018	Informe de Evaluación	SIAU – Control Interno	14/08/2019	14/08/2019
Incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas	3.1	Informar a los usuarios los mecanismos de participación	Fortalecer la participación ciudadana	SIAU	01/02/2019	31/08/2019
Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	4.1	Retroalimentar los resultados de las audiencias públicas con los líderes de cada proceso para que sean tenidos en cuenta en el modelo de mejoramiento institucional	Plan Mejoramiento	Planeación	02/09/2019	06/09/2019

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca “mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos” (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 31).

Indicador Base: Indicadores de satisfacción del SIAU

La oficina de atención al usuario desarrolla estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto permanente por la persona. Para llevar a cabo lo anterior, se cuenta con un funcionario en cada IPS y se dispone de canales de comunicación

Modo de Contacto	
Telefónico	+57 5844499 ext 129
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	Correos Electrónicos: siauchinacota@gmail.com
Sitio Web	http://www.esesoriental.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso.
Buzones	En cada IPS en la entrada
Redes sociales	Perfil en Facebook

Uno de los procesos propios del SIAU es el trámite de los reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos; la oficina de atención al usuario se encarga de recibirlos y, haciendo uso de un aplicativo, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la instancia pertinente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias.

La medición de la satisfacción del usuario, es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido. Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

A continuación se describen las actividades programadas para el 2018, buscando dar cumplimiento a los cinco subcomponentes del componente “Mejorar la atención al ciudadano”: estructura administrativa y direccionamiento estratégico, fortalecimiento de los canales de atención, talento humano, normativo y procedimental, relacionamiento con el ciudadano.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Mecanismos para la atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar una sesión Mensual del Comité de ética Hospitalaria	Actas	Coordinador Calidad - SIAU	31/01/2019	31/12/2019
Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1.	Revisar y actualizar la información relacionada con la atención al ciudadano en la página web	Página web Actualizada	SIAU- Ing. Sistemas	01/02/2019	31/12/2019
Talento humano	3.1	Incorporar en el plan institucional de capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Personal capacitado en atención al usuario - Cultura de servicio.	Subgerencia - SIAU	01/02/2019	31/12/2019
Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el protocolo del SIAU y gestión de las PQRS	Protocolo actualizado	SIAU- Planeación	01/02/2019	31/12/2019
Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Aplicación de encuestas seguimiento a PQRS	Informe PQRS	SIAU- Control Interno	01/02/2019	31/12/2019

6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 40).

“Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 40).

Indicador Base: 20% de cumplimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL en desarrollo de la normatividad relacionada y en cumplimiento de su política de transparencia, ha venido desarrollado un plan de trabajo que le permite establecer actividades puntuales, así como responsables y fechas de cumplimiento que se muestra en el siguiente cuadro.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Mecanismos Para La Transparencia Y El Acceso a La Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Lineamientos de transparencia activa	1.1.	Aplicar la matriz de autodiagnóstico para medir la aplicación de la Ley 1712 de 2014.	Medir % cumplimiento ley	Ing Sistemas	01/02/2019	27/02/2019
	1.2.	Actualizar la Pagina web con los criterios establecidos por la Ley1712 de 2014.	Página web actualizada	Ing Sistemas	01/02/2018	31/05/2019
Lineamiento de transparencia pasiva	2.1.	Realizar seguimiento a las PQRS electrónicas que llegan por correo electrónico	Monitorear la recepción de PQRS electrónicas	Ing Sistemas	01/02/2019	31/12/2019
Criterio diferencial de Accesibilidad	4.1	Mantener habilitada la sección accesibilidad en la página web	Página web actualizada	Ing Sistemas	01/02/2019	31/12/2019
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Realizar evaluación semestral del nivel de implementación de la ley 1712 de 2014,	Página web actualizada	Ing Sistemas	01/06/2019	31/12/2019

6.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Hace referencia a las iniciativas particulares que la institución define para contribuir a la prevención y control de los riesgos de corrupción.

La principal herramienta estratégica que tiene La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL para prevenir y controlar los riesgos de corrupción es el código de ética y buen gobierno, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos estratégicos.

Para favorecer la adherencia al código de ética y buen gobierno, se han implementado las siguientes estrategias, las cuales también serán desarrolladas durante el 2019:

- Incorporación del código de ética y buen gobierno en el proceso de inducción, reinducción.
- Realización de campañas que fomentan la apropiación de los valores institucionales y el autocontrol.
- Acuerdos de confidencialidad, conflictos de intereses y compromisos éticos firmados con todo el personal de la institución.
- Medición sistemática de la percepción ética y definir acciones de mejora según hallazgos.

7 PRESUPUESTO

El presupuesto de la ESE no tiene definido un rubro específico para la asignación de recursos a un programa de este tipo ya que no es un programa de inversión, los gastos están asociados en los diferentes rubros de gastos de funcionamiento y de operación.

8 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, publicación, socialización y el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cuando corresponda podrá solicitar la inclusión de las actividades no cumplidas en los planes de mejoramiento, dejando evidencia de ello en el informe de seguimiento y control, así como en el formato institucional definido para tal fin.

8.1 Fechas de seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.