

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

HOSPITAL DEL SARARE ESE

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital del Sarare ESE, se construyó para fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 2641 de 2012 (Plan Anticorrupción) y el Decreto 019 de 2012 (Antitramites). Para su elaboración se siguió con los lineamientos del Instrumento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación

Para lograr esto, el Hospital debe fortalecer los instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital 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.

Establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación del Hospital y el manual de procesos y procedimientos institucional que permita la elaboración y presentación de Informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.

El Plan consta de cuatro componentes:

Primer componente: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

desarrollada, toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Segundo Componente: Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Tercer componente: Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación

Cuarto Componente: Se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la 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. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y planes de acción que prevengan actos de corrupción y mejoren la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio de la Empresa Social del Estado Hospital del Sarare.

3. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994

Ley 190 de 1995 (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Ley 1150 de 2007 (Dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).

Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPRI Secretaría de Transparencia).

Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

3. CODIGO DE ETICA

El código de ética define las normas de comportamiento que deben orientar el proceder y la conducta laboral de los funcionarios públicos del HOSPITAL DEL SARARE ESE.

El Código de Ética tiene por objetivo, ofrecer tanto a los usuarios internos y externos una conducta que conduzca a la satisfacción personal y profesional de los servicios otorgados por el HOSPITAL DEL SARARE ESE.

En tal sentido estos principios, valores y directrices éticas orientarán nuestra conducta en el entorno organizacional y personal.

3.1 CONDUCTA ÉTICA DEL SERVIDOR PÚBLICO

Es el comportamiento ante las diferentes situaciones de la vida que generan un efecto positivo en las personas, en la comunidad y en la Administración pública.

3.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

El desempeño de nuestra Institución está regido por los siguientes principios:

Atención humanizada al usuario

Compromiso social.

Optimización del tiempo y recursos

Conservación del medio ambiente

Brindar servicios con calidad y calidez

Sentido de pertenencia y desarrollo de objetivos misionales

Talento humano con actitud de servicio

Mejoramiento continuo

3.3. VALORES ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Son los atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano, que

dan sentido a la vida, permiten una mejor convivencia y otorgan efectos positivos dignos de aprobación. La ley maneja los derechos y objetivos de la entidad, la ética implica superar los esquemas del interés particular o privado, para hacer que los asuntos de la entidad sean de un verdadero interés general para el servidor.

Los actos de los servidores públicos del **HOSPITAL DEL SARARE ESE**, son regidos por los siguientes valores éticos:

Compromiso

Liderazgo

Innovación.

Respeto

Lealtad

Sentido de pertenencia

Eficiencia

Responsabilidad

Cordialidad

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con lo establecido en la ley 1474 de 2011, en su artículo 73, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano consta de cuatro componentes.

4.1 Primer componente.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la ESE, se tuvo en cuenta el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción

que se puedan presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla.

ESTRATEGIAS

De acuerdo con la matriz de riesgos elaborada se realizarán las siguientes estrategias para combatir los riesgos identificados:

- Orientar sus operaciones de acuerdo a los principios y valores en el código de ética
- Trabajar porque los procesos y procedimientos se actualicen y sean claros, precisos, eficientes y transparentes
- Se fortalecerá la estrategia anticorrupción mediante capacitación en el Estatuto anticorrupción dirigida a los supervisores de los contratos. Además se divulgará el estatuto anticorrupción en otros medios como la página web.
- Recapacitación a supervisores de contrato
- Continuar el mejoramiento del flujo de información con los supervisores mediante acceso a la carpeta electrónica del contrato.
- Exigir en que en el estudio previo esta anexada la certificación del plan de compras.
- Aplicar el decreto 1510 del 2013 en lo referentes a la valoración de los requisitos habilitantes en el registro de proponentes.
- Acatar el estatuto de contratación vigente de la ESE y demás normas concordantes
- Aplicar código único disciplinario
- Gestión documental: Recapacitación de normas archivísticas y aplicación de TRD
- Auditoria archivos de gestión documental y seguimiento a hallazgos encontrados
- Implementación de política de seguridad Informática para la instalación de software no permitidos en la institución, continuar con la políticas de acceso restringido a Sistema de información de la ese y control de acceso a los computadores del Hospital"

4.2 Segundo componente

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En el desarrollo de este componente, la ESE, desarrollara las siguientes estrategias:

- Actualización de los tramites inscritos ante el SUIT 3, e inscribir los que faltan previo estudio de racionalización del trámite y aprobación por parte de DAFP
- Aumentar el número de personas para la recepción de citas telefónicas y vía email de medicina especializada
- Priorización de trámites a intervenir según diagnóstico.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad en página web
- Estudio de uso de medios electrónicos para optimizar la consulta de resultados.

4.3 Tercer componente. RENDICIÓN DE CUENTAS

Rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado

- Se realizará la rendición de cuentas en el mes de abril, con invitación pública con participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Realizar evaluación de la rendición de cuentas a la comunidad
- Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad
- Publicar la gestión contractual en página web del Hospital y la SECOP
- Página Web con actualización permanente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de inversión de la Entidad
- Realización de reuniones periódicas con la Asociación de Usuarios, con el fin de discutir temas inherentes al cumplimiento de la misión institucional

4.4 Cuarto componente.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de este componente es implementar mecanismos de atención al usuario consiste en mejorar el acceso de los servicios de las entidades públicas y lograr la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Estableciendo canales de comunicación que permitan al usuario conocer los servicios y presentar la PQRS de los mismos así como del actuar en general de la entidad. Este componente está liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación

Página Web con actualización permanente de trámites, peticiones, sugerencias, reclamos y denuncias así como la publicación de los resultados de las encuestas de satisfacción.

Continuar con la estrategia de Publicación en carteleras informativas sobre las definiciones de petición, queja, sugerencia, reclamo, denuncia y los mecanismos mediante los cuales los usuarios pueden tramitarlos ante la ESE.

Informar los resultados de las encuestas de satisfacción en las carteleras informativas de la ESE, redes sociales de la ESE.

Afianzar la cultura de atención al ciudadano mediante capacitaciones programadas de atención al usuario a colaboradores del Hospital.

Actualizar el procedimiento de atención al ciudadano y socializarlo.

Fomentar a través de la Oficina de Atención al Usuario y mercadeo, la utilización de los medios electrónicos para la difusión de información.

Mantener la operativización de los buzones de sugerencias y la ventanilla del SIAU, realizar seguimiento a informes de buzones, ampliando la instalación de buzones en la nueva ala de hospitalización.

Optimización en las respuestas de quejas y reclamos directas, direccionándolas a los líderes de proceso donde se generó al queja.

Operatividad y dar cumplimiento a presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos (ruta de quejas) seguimiento al trámite de las quejas recibidas por este medio.

Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción del

portafolio de servicios y horarios de atención en general en programa radial

Se llevarán a cabo diversas estrategias a partir de aspectos principales en la prestación de los servicios de salud como son:

1. La promoción de servicios de salud
2. La prevención de enfermedades
3. La restauración del enfermo
4. La rehabilitación
5. Mejora continua de los servicios

El Hospital del Sarare ESE cuenta con la oficina de servicio de información y atención al usuario (SIAU), la cual tiene a su cargo diferentes mecanismos para interactuar permanentemente con el usuario de forma directa o a través de las PQRSF, al igual se encuentran dispuestos los buzones de sugerencias ubicados estratégicamente por cada una de las áreas asistenciales para que los usuarios puedan plasmar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, para lo cual oportunamente de acuerdo al procedimiento definido de la ESE, dando respuesta diligente y oportuna.

De acuerdo a la segmentación previa de la población definida a partir de las problemáticas que cada grupo presente, se difundirá la información directamente a la población afectada y se ejecutarán acciones que contribuyan a la disminución de factores que representen diferentes riesgos para la comunidad por medio de educación, prestación de servicios y acompañamiento buscando siempre mayor calidad en base a la percepción de los usuarios hacia la institución.

CESAR HUMBERTO LONDOÑO
Gerente