

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2019

MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS
GERENTE

GUAMAL - MAGDALENA



**RESOLUCION No. 0076
(29 de Enero 2019)**

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para la vigencia 2019”

LA GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA,
En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 73 refiere: “PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION 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. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece en cuanto a la OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: “**1)** En toda entidad pública, deberá existir por lo 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. **2)** La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. **3)** Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece: “ cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Unico del Sector Presidencia de la República, en su artículo 2.1.4.8. PUBLICACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, señala: “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año”.



Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", incorporando y ajustando entre otros aspectos las estrategias de lucha contra la corrupción, la verificación de cumplimiento, los mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo y el plazo para la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

En virtud de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena para la vigencia 2019, documento que hace parte del presente acto administrativo, en carpeta contentiva de (20 folios).

ARTICULO SEGUNDO: El Plan aprobado estará integrado por los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategia Antitrámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales.

ARTICULO TERCERO: El seguimiento a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para la vigencia 2019, le corresponde a la Jefe de la Oficina de Control Interno de la ESE, quien deberá realizar seguimiento con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la actual vigencia, y publicar en la página web de la Entidad, dentro de los Diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero en informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Guamal, Magdalena, a los (29) días del mes de Enero del año 2019.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE:


MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS
Gerente E.S.E.

Revisó: Jorge Mario Castaño Rangel – Asesor Jurídico ESE.



Contenido

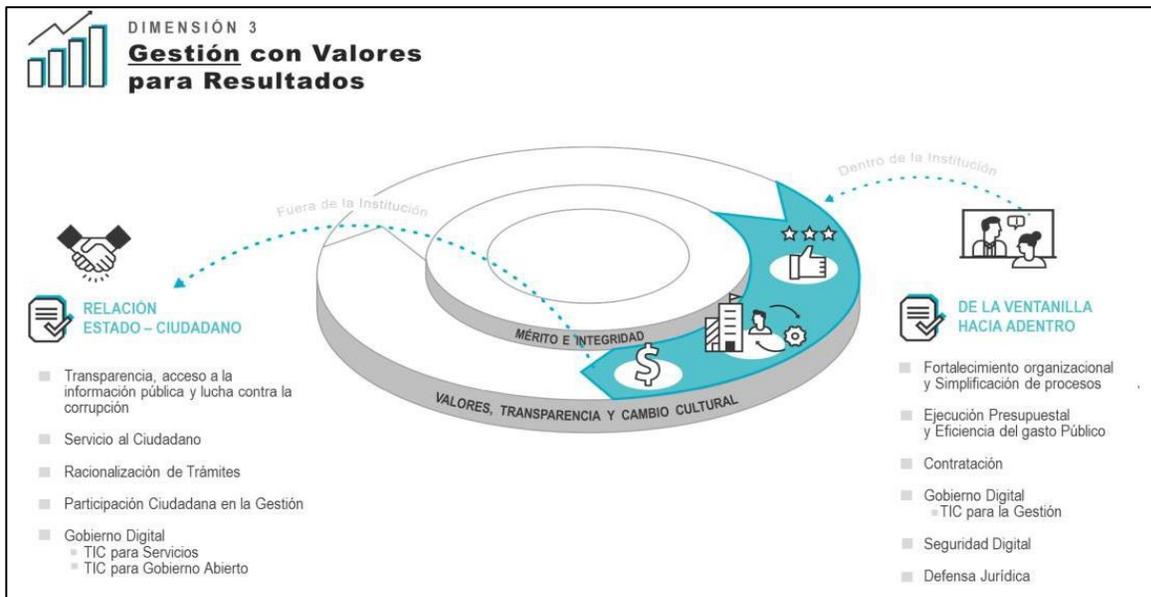
INTRODUCCION	2
1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
2. MARCO ESRATEGICO	4
2.1. MISION	4
2.2. VISION.....	4
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO	4
4. MARCO LEGAL	4
5. MARCO CONCEPTUAL	6
6. METODOLOGIA.....	8
6.1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION	8
6.2. ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES	9
6.3. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	10
6.3.1. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019.....	11
6.3.2. Ejecución e Implementación Audiencia Pública de Rendición de cuentas.....	13
6.3.3. Evaluación y Monitoreo.....	13
6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.	13
6.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	15
6.5.1. Estrategias para una Transparencia y Acceso a la información Pública Sana	15
6.5.2. Metodología para la transparencia y acceso a la información publica año 2019.....	15
6.5.3. Cronograma de ejecución componentes de transparencia y acceso a la información.....	17
6.6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	19



INTRODUCCION

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, y con base a los lineamientos establecidos en la guía metodológica versión 2 del 2015 creada por el gobierno nacional de Colombia. Elaboró el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2019, en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 busca implementar medidas que prevengan eventos de corrupción que se puedan presentar en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena y manifiesta el compromiso institucional con la ciudadanía, mediante la incorporación en su Plan Operativo Anual Institucional POAI, de actividades de gestión orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en marco al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se elaboró de acuerdo a los lineamientos establecidos en la estrategia nacional emanadas por Función Pública, e incluye los siguientes componentes:





1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un instrumento que permita identificar y evitar los posibles actos de corrupción que se puedan generar en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, fundamentados en el principio de transparencia y los valores institucionales.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir, e incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos.
- Detectar y atacar las causas que favorezcan la existencia del fenómeno de la corrupción en el Hospital y fortalecer valores institucionales como la probidad, honestidad, equidad y el principio de la transparencia los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, sus clientes internos, externos y en general las partes interesadas.
- Llevar a cabo la Rendición de Cuentas como una herramienta de control social, que comprende acciones de petición, de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión en la administración pública para lograr la adopción y adherencia a los principios de buen gobierno.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.



2. MARCO ESTRATEGICO

2.1. MISION

Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios integrales de salud de baja complejidad, ajustados al contexto del Sistema General de Seguridad en Salud, con énfasis en acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, fundamentadas en la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS). Contamos con un equipo de trabajo multidisciplinario calificado, competente, comprometido con la calidad, seguridad, innovación, responsabilidad social, que garantiza una atención integral y eficiente en la prestación de los servicios de salud, centrada en el bienestar y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, lo cual contribuye a la sostenibilidad financiera y la rentabilidad social de nuestra empresa.

2.2. VISION

Nos proyectamos hacia el 2020, en consolidarnos a nivel regional como una Empresa Social del Estado líder en Atención Primaria en Salud (APS), fortaleciendo un modelo de intervención en salud, basado en la integralidad de una atención segura y competitiva orientada a generar condiciones que protejan la salud del usuario, y en el principio de equidad como orientador de la acción familiar y comunitaria; a través de la gestión y optimización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y las competencias del talento humano, que garanticen el logro de la misión institucional, la eficiencia en la prestación de los servicios y el equilibrio financiero de una entidad sólida auto sostenible.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgo de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, en el cual se solicitarán informes de manera cuatrimestral.

4. MARCO LEGAL

Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas en las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

- **Constitución Política de Colombia 1991:** En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servicios públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.



- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- **Ley 850 de 1993:** por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de 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. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a la empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- **Ley 594 De Julio 14 De 2000:** Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como fallas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la exlimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades en incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses. Sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- **Ley 795 De 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 819 DE 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 909 DE 2004:** Por la cual se expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1599 DE 2005:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de control interno para el Estado Colombiano.
- **Ley 962 DE 2005:** ley anti tramites 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.



- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011:** "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
- ✓ **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:** establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo 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."
- **Decreto Ley 019 DE 2012:** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites incensarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 943 Mayo 21 DE 2014:** por medio del cual se actualiza el modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1081 DE 2015 Artículo 2.2.22.1:** 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.
- **Resolución No.1099 Octubre 13 2017:** Procedimiento para la inscripción en el Sistema Único de Información y Tramites SUIT, de los trámites creados y regulados por la ley.
- **Ley 1757 DE 2015 Artículo 48 y siguientes:** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

5. MARCO CONCEPTUAL

Corrupción: Es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

Objetivos de la ley Anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.



- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía a la impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

Riesgo de Corrupción: Es 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Modalidades de Corrupción:

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso el funcionario el que exige, descaradamente o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Soborno: Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

Estrategia Anti trámites: busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

Audiencia de Rendición de Cuentas: es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y



a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

6. METODOLOGIA

En atención a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal - Magdalena, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, el cual contiene los siguientes componentes:

- 1- Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2- Estrategia Anti trámites.
- 3- Rendición de cuentas.
- 4- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 5- Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 6- Iniciativas Adicionales.

A continuación se describen las diferentes estrategias para los seis componentes:

6.1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

En la conformación del mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, realizó un análisis minucioso de cada uno de los procesos institucionales identificando los potenciales actos de corrupción asociados que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012). Del mismo modo, se tiene en cuenta la herramienta metodológica, para establecer el mapa de riesgos "Guía de Mapa de Riesgos por procesos", la cual se rige por los parámetros y lineamientos metodológicos que sobre la materia imparte el Departamento Administrativo de la Función Pública, en concordancia con el Modelo de Control Interno, los objetivos del Programa de seguridad del paciente en la prestación de servicios el cual está encaminado a la identificación, análisis y gestión de los riesgos y eventos adversos relacionados con los pacientes para hacer la atención más segura y lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión frente a la planificación de la gestión del Riesgo.

No obstante, en la matriz del Riesgo de corrupción para la E.S.E. "Hospital Nuestra Señora del Carmen", de Guamal - Magdalena, se identificaron y describieron aquellos riesgos que hacen más vulnerables a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación.

A continuación se presenta la matriz de riesgos de corrupción para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, se identificaron y describieron aquellos riesgos que hacen más vulnerables a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación.

Calle 10 Carrera 5 Esquina / Telefax: (5) 4182016 e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co
"Gestión integral para una atención humanizada y segura"



Señora del Carmen, de Guamal - Magdalena, donde así mismo se describe los responsables para la mitigación de cada uno de los riesgos de corrupción y de la correspondiente evaluación del indicador de manera trimestral en la vigencia y que permita a su vez realizar un seguimiento en búsqueda de la meta establecida.

VER ANEXO MAPA DE RIESGOS 2019

6.2. ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES

En desarrollo a la racionalización de trámites, se trabajará en articulación con los diferentes líderes de las áreas administrativas y misionales, en la revisión de los procesos existentes, realizando el levantamiento, consolidación y actualización de los trámites y servicios que presta la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal – Magdalena.

Identificación de los siguientes trámites:

- 1- Certificado de Paz y Salvo
- 2- Atención inicial de Urgencias
- 3- Terapias
- 4- Medicamentos y dispositivos médicos
- 5- Certificados de defunción
- 6- Radiologías e imágenes diagnósticas
- 8- Laboratorio Clínico
- 9- Historia clínica
- 10- Asignación de citas

No	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE EJECUCION
				FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
1.	Revisar e identificar los trámites y servicios respectivos procedimientos	Adopción de los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad publicados el aplicativo del Sistema de Información y Trámites SUIIT.	No. De trámites priorizados SUIIT/ No. de trámites racionalizados	Febrero 2019	Abril 2019	Jefe de Planeación o quien haga sus veces en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad

2.	Identificar oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Modificar o suprimir las normas que respaldan el trámite ampliando vigencias, reduciendo plazos, tiempos, costos o requisitos, o eliminando el trámite.	Diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identificando las acciones de racionalización para ser incluidas en la planeación institucional	Junio 2019	Agosto 2019	Jefe de Planeación o quien haga sus veces en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad
3.	Registrar, por lo menos trimestralmente, en el módulo de gestión datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite y/o por cada otro procedimiento administrativo OPA.	Cumplimiento del artículo 10 de la Resolución 1099 de 2017 ingreso y registro en el Aplicativo Sistemas de Información y Trámites SUIT	Informes y pantallazos aplicativo Sistemas de Información Trámites SUIT	MARZO 31- JUNIO 30- SEPTIEMBRE 30	DICIEMBRE 31	Designado por la representante legal de la página o aplicativo del Sistema de información y trámites SUIT

6.3. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de cuentas de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, se encuentra definida bajo el esquema del documento CONPES 3654 de 2010, donde el estado establece los mecanismos mediante los cuales se puede desarrollar el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Los componentes para la rendición de cuentas se clasifican en:

Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a: 1- la justificación de las acciones; 2- presentación de diagnósticos e interpretaciones; y 3- las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los



servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

En virtud de lo expuesto, para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, la transparencia se constituye en un pilar primordial de la gestión institucional y en ese sentido el control social es una herramienta fundamental de este proceso. Teniendo en cuenta el manual único de rendición de cuentas, establece los siguientes lineamientos metodológicos para la elaboración y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas:

6.3.1. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019

Objetivo: Brindar información transparente, veraz y clara a la comunidad y partes interesadas sobre la gestión de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de Guamal – Magdalena, y someter la misma a su evaluación objetiva, que redunde en acciones de mejora.

Acciones para la generación y divulgación de la información

Mediante la definición del equipo de trabajo y las responsabilidades, la gerencia del hospital formula un proceso de responsabilidad compartida frente a los procesos de rendición de cuentas, dicho equipo de trabajo se configura de la siguiente manera:

Planeación: Desde la oficina de planeación o quien haga sus veces, se deberá liderar el proceso de rendición de cuentas permanentemente, citará a las reuniones pertinentes y consolidará la información para la comunidad. Adicionalmente apoyará los procesos de veeduría ciudadana, coordinará las acciones para la divulgación permanente de la información a través de canales virtuales, tales como página web institucional, redes sociales, y medios masivos de comunicación. Del mismo modo reportará información de cada uno de los proyectos de inversión articulada con la oficina de mantenimiento.

Presupuesto: Desde el área de presupuesto se aportará la información necesaria a la comunidad y partes interesadas sobre el desempeño financiero del hospital, en especial frente al logro del equilibrio financiero y los compromisos del Programa de saneamiento Fiscal y Financiero. Esta información deberá ser periódicamente y subida a la página web del hospital.

Coordinación Talento Humano: Deberá aportar la información de la planta de personal a la comunidad por niveles jerárquicos, por naturaleza del cargo, y contratistas.

Control Interno: Desde la oficina de control interno se reportará el estado de los planes de mejoramiento suscritos durante vigencia y por cada una de las áreas. Adicional se presentará el estado o evaluación del MECI y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, establecido por el Función Pública

Sistema de Información y Atención al Usuario: La oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, será la encargada de informar a la comunidad las principales inquietudes evidenciadas a través del sistema de PQR, Peticiones, Quejas y Reclamos.



Calidad: Brindará información del estado del proceso de acreditación Programa para el Mejoramiento de la Calidad en Salud PAMEC, las acciones de mejora programadas, cumplidas, incumplidas, en proceso y el porcentaje de cumplimiento.

La información a presentar deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Transparente
- Veraz
- Permanente
- Completa y Suficiente
- Constructiva
- De calidad

Se reitera que la divulgación de la información a la comunidad y partes interesadas deberá ser permanente y se aprovechara los espacios virtuales de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, tales como página Web Institucional, redes sociales, boletines informativos y carteleras institucionales, además del reporte de la información en páginas como el Sistema Electrónico para la contratación Pública (SECOP), Portal Único de Contratación, Contaduría General de la nación CGN, Contraloría General de la Nación CGN, Página electrónica para rendición de informes a la de la Súper Intendencia de Salud, Informe de rendición de cuentas al Sistemas de Información Hospitalaria SIHO-Decreto 2193 1994.

Acciones para promover el Diálogo

Para la audiencia Pública de rendición de cuentas, siendo el paso final de la rendición de cuentas, se contará con la participación de actores ciudadanos y entes de control en las mismas, no solo como veedores del proceso sino como participantes activos de las mismas, personal interno de la E.S.E, Miembros de la Asociación Alianzas de Usuarios, Representante de los Comités de Participación Ciudadana del Municipio, entre otros.

El informe final de Rendición de Cuentas deberá ser enviado y/o publicado con anticipación, para que cada uno de los invitados lo conozca con anticipación, además con el fin de que se presente espacios comunitarios previamente para aclarar dudas o profundizar en los temas que sea necesario.

No obstante, es preciso resaltar que la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, realiza publicación de informes financieros, plan de desarrollo institucional, plan operativo anual institucional, informe en base a los RIPS, plan anticorrupción y atención al ciudadano, Plan anual de adquisiciones, en la página web de la institución y ante la junta directiva del hospital, esto con el fin de generar un diálogo transparente y la posibilidad de que otros actores intervengan en las decisiones.



Acciones de incentivos

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, cuenta con un presupuesto restringido y sin rubros específicos para garantizar procesos de incentivos dirigidos a los ciudadanos, sin embargo, se continuará trabajando alianzas estratégicas con otros actores locales y departamentales que permitan desarrollar acciones de formación dirigidos a la ciudadanía.

6.3.2. Ejecución e Implementación Audiencia Pública de Rendición de cuentas

Intervención del Hospital: El Gerente presentará en forma ejecutiva y comprensible para toda la audiencia el informe de rendición de cuentas, previamente elaborado y en acompañamiento de los funcionarios y contratistas responsables.

Intervención de alianzas, Usuarios y/o invitados ciudadanos: Los representantes de las organizaciones descritas y los invitados podrán exponer en el evento las propuestas, evaluaciones, e inquietudes. La gerente del Hospital responderá las preguntas de manera simultánea.

Compromisos y cierre: La gerente del hospital, asumirá los compromisos respectivos derivados de las observaciones de la comunidad y las organizaciones sociales.

6.3.3. Evaluación y Monitoreo

Durante el proceso de Audiencia de Rendición de cuentas, se entregará a cada participante un formato de encuesta para la evaluación global del proceso de rendición. Dicha encuesta deberá medir la apreciación del informe previo, el evento, la logística, convocatoria y realización del mismo.

Las encuestas deberán ser tabuladas y analizadas posteriormente para evidenciar la satisfacción de la comunidad, sus principales observaciones y así tomar las medidas del caso.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen”, de Guamal – Magdalena, en cabeza de la Gerente y con el apoyo del equipo de trabajo designado para la rendición de cuentas, consolidará la evaluación final del proceso, definirá los puntos claves para mejorar y dar respuesta a la comunidad. Estos resultados de la evaluación serán publicados en la página web de la institución.

6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

La entidad participa activamente en la implementación de todas las estrategias planteadas en este marco, a partir del análisis de los grupos funcionales de servicio, análisis de los usuarios de la entidad, puestos y centros de salud, procesos de capacitación y formación, y definición de la política pública de servicio al ciudadano Departamental y Municipal.

En virtud de lo expuesto, las acciones específicas para la ejecución de esta estrategia son los
Calle 10 Carrera 5 Esquina / Telefax: (5) 4182016 e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co
“Gestión integral para una atención humanizada y segura”

siguientes:

No.	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE EJECUCION
				FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
1.	Mejorar el clima laboral interno, de manera que se brinde calidad en la atención al ciudadano	Mejorar el clima laboral interno por medio de actividades motivacionales	No. Actividades realizadas/ No. Actividades programadas	Febrero 2019	Diciembre 2019	Talento Humano
2.	Incentivar y propiciar que el personal con actividades de facturación, actualicen los datos del usuario con el fin de brindar una atención completa y con calidad	Elaborar y socializar Procedimiento del proceso de atención en el punto de facturación		Febrero de 2019	Febrero de 2019	Personal de facturación y calidad
3.	Socializar los términos legales y tramite interno que se surte en el hospital para resolver cualquier tipo de petición, queja, reclamo por parte del ciudadano	Realizar socializaciones utilizando los diferentes medios, página web, cartelera, jornadas educativas extramurales	No de socializaciones realizadas/ no. De socializaciones programadas	Febrero de 2019	Diciembre de 2019	Sistema de información y atención al ciudadano SIAU
4.	Evaluar la pertinencia y efectividad de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y establecer un plan de mejoramiento	Retroalimentación en la calidad de la prestación del servicio	(Número de encuestas aplicadas / Número de encuestas programadas) *100	Mayo de 2019	Agosto 2019	Sistema de información y atención al ciudadano SIAU
5.	Elaborar plan de capacitación para fortalecer las asociaciones de usuarios.	Usuarios socializados y actualizados en los mecanismos de información y atención al ciudadano	(Número de talleres realizados / Número de talleres programados) *100	Trimestralmente		Sistema de información y atención al ciudadano SIAU
6.	Realizar jornada de trabajo con las Asociaciones de Usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Cumplimiento de normatividad en participación ciudadana	(Número de reuniones realizadas / Número de reuniones programadas) *100	Semestralmente		Sistema de información y atención al ciudadano SIAU



6.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, el componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y Acceso a la información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

En relación a esos lineamientos se busca resaltar el derecho de acceso a la información pública en donde toda persona puede acceder a ella en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Es por ello que las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento por medio de mecanismos que muestren la transparencia y fácil acceso a la información, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. La ejecución de estos mecanismos nos lleva a:

Divulgar proactivamente la información activa.

Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

La obligación de generar una cultura de transparencia.

6.5.1. Estrategias para una Transparencia y Acceso a la información Pública Sana

Para iniciar una implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la información Pública, la cuales definen los subcomponentes del componente de transparencia, se deben desenvolver por medio de cinco estrategias generales como lo son:

- 1- Transparencia activa
- 2- Transparencia pasiva
- 3- Monitoreo
- 4- Instrumento de gestión de la información
- 5- Criterio diferencial de accesibilidad

6.5.2. Metodología para la transparencia y acceso a la información publica año 2019.

Para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, es de vital importancia la buena comunicación y socialización del curso de la entidad con nuestros usuarios, y es por eso que para el desarrollo de una buena Transparencia y Acceso a la información pública se realizara mediante las siguientes actividades Estratégicas: Lineamientos de Transparencia Activa: Actualmente la E.S.E cuenta con su sitio web (<http://www.w.esehospitalguamalmagdalena.gov.co>) en donde se tiene disponible para conocimiento de la



entidad al usuario, pero aun la plataforma se encuentra en proceso de mejora para facilitar la buena socialización de la información para así soportar una excelente comunicación.

Por eso para esta vigencia 2019, se programará la actualización y rediseño de la página web donde se cargue la información a publicar, como lo establece la normatividad vigente en el link Transparencia y acceso a la información Pública donde el público de interés podrá acceder a la información de la institución como lo es:

- Estructura Orgánica
- Normatividad
- Metas e indicadores
- Adquisiciones y Compras
- Trámites y Servicios
- Planes
- Procedimientos y Lineamientos
- Informes
- Instrumentos de Gestión de Información pública.
- Manual de Atención al Usuario.
- Gobierno en Línea.

Dicha información se encuentra en la página web actualmente pero no de manera correcta, la idea principal es la retroalimentación de la información con su respectiva organización y actualización de las publicaciones relacionadas con la Ley de transparencia de acuerdo al esquema de publicación por unidad.

También se realizara la retroalimentación de la información física que constara de pequeños carteles informativos dentro de las instalaciones administrativas y Asistenciales de la E.S.E "Hospital Nuestra Señora del Carmen" de Guamal -Magdalena, donde se informara al usuario que puede ingresar a nuestra página web en donde encontrara toda la información requerida de la institución y que dicha información es veraz de acuerdo a los resultados de la vigencia correspondiente.

Lineamientos de Transparencia Pasiva:

Para la E.S.E es de vital importancia tener documentado todos los procesos para la prestación del servicio tanto en la parte administrativa como la asistencial, y así velar porque se cumplan dentro de los términos de ejecución existentes.

Instrumentos de Gestión de la Información:

En este subcomponente se implementará para el año 2019 las tablas de retención Documental para la E.S.E. es donde inicialmente se empezará con las encuestas documentales por áreas para así realizar una consolidación de la información para que sea más acorde, organizada y precisa con los lineamientos de la información socializada; para esta vigencia se tiene programado realizar el cuadro de clasificación documental y a su vez la codificación de los Calle 10 Carrera 5 Esquina / Telefax: (5) 4182016 e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co
"Gestión integral para una atención humanizada y segura"



diferentes documentos.

Las Tablas de Retención documental van relacionadas con la Guía para el Control de Documentos y Registros del sistema de Gestión de Calidad donde no se ha trabajado y el cual deberá quedar implementado y socializado en el 2019.

Criterio Diferencial de la Información: no se cuenta con el Plan de Comunicación actualizado que vaya de la mano con el Plan de desarrollo 2016-2020; dentro del cual se explique, cómo deben de ser los lineamientos para la socialización de la información visual, gráfica y entendible para las personas con discapacidad auditiva.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Inicialmente se tiene programado el rediseño y actualización de la página web de la E.S.E, donde se implementará la aplicación de gobierno en línea.

6.5.3. Cronograma de ejecución componentes de transparencia y acceso a la información

Las fechas establecidas para la ejecución de las actividades descritas anteriormente, se encuentran definidas en la gráfica siguiente identificando cada subcomponente, la actividad, la identificación de la meta, el área responsable y la fecha de ejecución.

MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA 2019			
Actividades		Meta o producto	Indicadores
1.1	Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Diagnóstico realizado	Diagnóstico elaborado
1.2	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de Función Pública con la información, actualizada	# de publicaciones/# total de publicaciones requeridas por la normativa vigente
1.3	Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Consulta a grupos de valor para identificar información adicional de interés susceptible de publicación	# de Consultas del grupo de valor realizadas

1.4	Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Valoración de la información requerida y publicación de la que haya lugar	# de Información adicional publicadas/# de publicaciones adicionales identificadas
1.5	Registrar en el SUIT los nuevos trámites y OPA de la Función pública aprobados	Nuevos trámites y OPA registrados en el SUIT	# de trámites registrados/# de trámites aprobados
1.6	Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	# de hojas de vida publicadas / # total de servidores y contratistas
1.7	Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# de contratos publicados / # contratos celebrados
1.9	Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC	Formulario implementado	1 formulario implementado
1.10	Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente	Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados	1 Documento con los acuerdos de niveles de servicio
2.1	Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con el nuevo modelo de operación	TRD actualizadas	TRD actualizadas
2.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	1 registro de activos de información actualizado
2.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	1 índice actualizado
2.4	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 esquema actualizado
3.1	Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos	Inventario de información actualizado	# de inventarios actualizados por dependencia /# total de inventarios



6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, es importante involucrar a los usuarios a una buena y transparente gestión y participación ciudadana definiendo unas estrategias que se programaran y articularan para el 2019 las cuales una vez rediseñada la página web se publicara.

Adicionalmente se revisará y se actualizará si es el caso el Código de Integridad de la entidad y se publicara en la página web en el link de Transparencia y acceso a la información para que así se pueda dar la correcta divulgación y socialización de la información con los parámetros adecuados y establecidos por función pública para la vigencia 2019.

Con el fin de lograr una política coherente y acorde a las necesidades de las diferentes entidades públicas, se ha adoptado la segmentación de entidades definida en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a partir de ello, los habilitadores transversales de las políticas que fueron adaptados a estos niveles, de manera que cada entidad deberá implementar y adoptar políticas, actualizar procesos y procedimientos, Arquitectura, Seguridad de la información y Servicios Ciudadanos Digitales, por lo tanto la E.S.E. para la vigencia 2019, propone adoptar e implementar las siguientes políticas:

1. Política de integridad
2. Política de gobierno digital
3. Política de seguridad digital
4. Política de servicio al ciudadano
5. Política de racionalización de tramites
6. Política de participación ciudadana en la gestión pública


MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS
Gerente E.S.E.

Proyectó: Manuela Raquel Ramos Machado. Contratista Externa.