

**E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**


---

**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**

**GERENTE**




**GUAMAL - MAGDALENA  
2021**

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 1 de 20

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO LEGAL .....	3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA.....	7
MISIÓN .....	7
VISIÓN .....	7
VALORES INSTITUCIONALES .....	7
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	9
OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	9
POLITICAS INSTITUCIONALES .....	10
POLÍTICA DE SERVICIOS .....	10
POLÍTICA DE CALIDAD .....	11
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	11
POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.....	12
POLÍTICA AMBIENTAL.....	12
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN .....	13
POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	13
POLÍTICA DE TALENTO HUMANO .....	14
POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO .....	14
POLÍTICA FINANCIERA .....	14
MAPA DE PROCESO .....	16
ORGANIGRAMA.....	17
CAPACIDAD INSTALADA .....	18
ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E HOSPITAL .....	20

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 2 de 20

## INTRODUCCIÓN

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011 estableció que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia contra la corrupción y de atención al ciudadano” dicha estrategia contemplara, entre otras cosas el mapa de riesgos de corrupción, además de implementar medidas que prevengan eventos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, y manifiesta el compromiso institucional con la ciudadanía, mediante la incorporación en su Plan de Gestión, de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

De igual forma el decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el decreto 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”.

Definió el Modelo Integrado de Planeación y gestión, conformado por 7 dimensiones y aplicación de 17 políticas de desarrollo administrativo.


La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, en cumplimiento de la normatividad vigente y con el objeto de mejorar la gestión institucional para ofertar servicios de salud integrales a los usuarios y familias, formula el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2021, teniendo en cuenta cada uno de los componentes metodológicos establecidos, además de reconocer su impacto en las diferentes políticas de desarrollo administrativo, partiendo desde la planeación estratégica, la gestión de los riesgos de corrupción, rendición de cuentas, metodología para la transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra alineado con la estrategia nacional e incluye los siguientes componentes:

### **Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:**

Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción ajustado de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, la metodología de tratamiento de los riesgos, se adopta de la diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **Racionalización de trámites:**

Este componente se enfoca en generar acciones orientadas en racionalizar trámites de la entidad, para que estos sean más simples y se mejore la atención al usuario.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 3 de 20

### **Rendición de cuentas:**

Este componente contiene las acciones que buscan fortalecer la participación de la ciudadanía en la gestión de las entidades públicas, mediante la presentación de los resultados de gestión.

### **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:**

Este componente contiene acciones orientadas en mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta nuestra entidad.

### **Mecanismos transparencia y acceso a la información:**

Este componente contiene acciones que buscan fortalecer los canales de comunicación disponibles por medio de los cuales la entidad sostiene dialogo directo con la comunidad.

## **OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Formular las actividades de gestión para la promoción y fortalecimiento de la lucha contra la corrupción para la vigencia 2021 en la E.S.E HOSPITAL NUESTRA SÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA, a través del desarrollo de cada uno de los componentes que conforman el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**


Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.  
 Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.  
 Fortalecer la cultura de la transparencia y acceso a la información  
 Facilitar el acceso a los servicios.  
 Promover la participación ciudadana permanente en la gestión institucional

### **ALCANCE**

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 SÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA.

### **MARCO LEGAL**

- **Decreto Ley 128 de 1976:** 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.


 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 4 de 20

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 extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e 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.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 5 de 20

- **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.
- **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 Art. 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.
- **Decreto 1083 de 2015:** Adopta la actualización del MECI.
- **Ley 1757 de 2015 articulo 48 y siguientes:** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 6 de 20

**Decreto 1499 De 2017** "por medio del cual se modifica el decreto 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.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 7 de 20

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA

### MISIÓN

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

### VISIÓN


En el 2023 seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyado en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

### VALORES INSTITUCIONALES


La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizados.
- **DILENGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 8 de 20

- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los mejores resultados, reconociendo que los recursos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.
- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia, de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.
- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuarán de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizado los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 9 de 20

- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES


Los principios institucionales son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a los valores éticos y a una misión institucional, siendo claramente identificados, se logrará el desarrollo institucional.

- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejadas en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que, permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros los procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.

Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente sano y saludable.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

El objeto de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal, Magdalena, es la prestación de servicios de salud en el primer nivel de complejidad servicio que será ofrecido en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud. Es por ello que la entidad desarrollará acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud (Artículo 4 del Acuerdo 001-2007).

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 10 de 20

Bajo este propósito institucional la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal, Magdalena enmarca sus objetivos, los cuales son:

- Asegurar y aumentar los niveles de satisfacción, oportunidad y calidez en la prestación del servicio.
- Prestar servicios de salud seguros y eficientes minimizando los riesgos para el paciente y su familia.
- Fortalecer la gestión del talento humano enfocados en el trato digno con vocación de servicio.
- Asegurar la sostenibilidad financiera y desarrollo institucional generando rentabilidad económica y social.
- Optimizar la capacidad instalada para asegurar la prestación del servicio.
- Promover programas de responsabilidad social y ambiental aportando al desarrollo sostenible.

## **POLITICAS INSTITUCIONALES**


Dentro del Plan De Desarrollo Institucional "Servicio eficiente con calidad humana". se establecen las Políticas Institucionales que permite el alcance de los Objetivos trasados en el presente documento.

### **POLÍTICA DE SERVICIOS**

La institución presta servicios de salud de primer nivel de forma oportuna y pertinente basada en estándares de calidad con un enfoque humanizado, seguro y con compromiso social.

### **Objetivos**

- Brindar servicios de salud sin barreras de Acceso.
- Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente e implementación del mismo en todos los procesos.
- Diseñar estrategias que permita brindar una adecuada orientación a los usuarios que acceden a la institución.
- Sensibilizar al recurso humano para propender por un trato digno y humanizado durante la prestación del servicio de salud.
- Concientizar el talento humano institucional en la necesidad de aportar conocimiento y experiencia al personal en formación.
- Mejorar la calidad del dato y reporte de todos los eventos de notificación de vigilancia epidemiológica.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 11 de 20

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, está comprometida con el mejoramiento continuo, para lograr la satisfacción de los usuarios externos, su red de apoyo y usuarios internos, a través de la prestación de sus servicios integrales de salud orientados en un modelo de gestión y atención centrado en el usuario, familia y comunidad, de esta forma garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de nuestros usuarios y basados en los altos estándares de calidad.

### **Objetivos**


- Avanzar en la implementación del Sistema Único de Acreditación.
- Fortalecer todos los procesos a partir del mejoramiento continuo.
- Crear estrategias para lograr una cultura de calidad.
- Aplicar los atributos de calidad en todos los procesos institucionales.

## **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La Gerencia de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen del Municipio de Guamal Magdalena, en su actividad de prestación de los servicios de salud, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión de los riesgos laborales, que cubre todos sus centros de trabajo, sus trabajadores independientes de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

### **Objetivos**

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para el diseño, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar permanentemente actividades de prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y promoción de la salud.
- Involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en los sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en el Hospital.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 12 de 20

## **POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

La gerencia se compromete a dar continuidad al programa de seguridad del paciente; con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios con seguridad y calidad; basados en la identificación de riesgos, implementación de prácticas seguras que garanticen aprendizaje organizacional, cultura de seguridad y mejoramiento continuo de los procesos que fomenten la prevención de la ocurrencia de eventos adversos involucrando a funcionarios, paciente y red de apoyo.

### **Objetivos**


- Fortalecer los programas de capacitación al cliente interno para identificar y prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la organización.
- Motivar al cliente interno para continuar con la cultura de identificación y reporte de eventos e incidentes.
- Articular los procesos misionales y administrativos a través de auditorías concurrentes para identificar, gestionar y minimizar la ocurrencia de eventos.
- Fortalecer la evaluación de adherencia a guías, protocolos y procedimientos al personal asistencial y administrativo que garanticen prácticas seguras.

## **POLÍTICA AMBIENTAL**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen del Municipio de Guamal Magdalena reconoce la relación existente entre la salud y el medio ambiente, por lo que se compromete a través del desarrollo de buenas prácticas ambientales con la prevención y mitigación de los impactos generados en la prestación de los servicios de salud; promoviendo el mejoramiento continuo, la sostenibilidad y salud ambiental en cumplimiento de la normatividad vigente.

### **Objetivos**

- Fortalecer las estrategias institucionales que sensibilicen al usuario interno y externo sobre el ahorro de recursos, manejo de residuos y sustancias químicas.
- Diseñar programas que fomenten la sostenibilidad ambiental en la institución y en el municipio.
- Realizar seguimiento y autoevaluaciones que promuevan el mejoramiento continuo y la mitigación de los riesgos generados de la prestación de servicios de salud.
- Aportar a la implementación de las políticas ambientales del Departamento.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 13 de 20

## **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal-Magdalena, como entidad prestadora de servicios de salud se compromete a instaurar e implementar la política de atención humanizada en salud, enfocada hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana que responda a sus necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales; donde todo el personal de salud, brinde un trato amable, cálido y de respeto hacia la confidencialidad, la dignidad, fundamentados en los derechos y deberes de los pacientes sus familias y los funcionarios, con condiciones laborales justas.

### **Objetivos**


- Generar desde el equipo directivo de la institución espacios laborales dedicados a la capacitación y sensibilización del personal.
- Conformar grupo de líderes que se comprometan y que representen a cada área del hospital y contribuyan al tema de humanización.
- Articular las estrategias de humanización con todos los procesos, para mejorar la prestación de los servicios y el clima laboral.
- Socializar y medir adherencia del programa de humanización institucional.

## **POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar los recursos tecnológicos y físicos necesarios que garanticen la integralidad de la atención institucional, la adecuada operación de los procesos y el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo fomentar desde los lineamientos estratégicos el disponer de equipos, dispositivos médicos y tecnologías seguras, eficientes y efectivas acordes con el nivel de complejidad de la institución de salud, apoyando la prestación de servicios asistenciales de calidad.

### **Objetivos**

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos tecnológicos y biomédicos, identificando los que están en deterioro o que requieran cambio.
- Adquirir herramientas tecnológicas de acuerdo a la normatividad vigente que permita aumentar la calidad de la prestación de servicios buscando satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Promover el adecuado uso de la tecnología nueva y usada, para prestar una atención segura y optimizar la vida útil de los equipos.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 14 de 20

- Implementar un sistema de historias clínicas que nos permita tener una información más clara.

## **POLÍTICA DE TALENTO HUMANO**

La E.S.E Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal, Magdalena, se compromete a promover el bienestar de sus colaboradores a través del fortalecimiento de los programas de capacitación, seguridad y salud en el trabajo, y aquellos que sean necesarios para fortalecer el capital humano; contribuyendo al desarrollo institucional.

### **Objetivos**

- Establecer el plan de capacitaciones institucional por perfiles y competencias, armonizado con el mapa de procesos.
- Fortalecer el programa de humanización y rediseñar sus estrategias beneficiando al usuario externo e interno.
- Diseñar herramientas de medición para evaluar y/ o medir el avance del proceso de Talento Humano.
- Fortalecer los subprocesos de selección, inducción, reinducción, evaluación de desempeño, clima laboral y bienestar social.
- Mejorar las condiciones de trabajo con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO**


La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal - Magdalena, se compromete a establecer parámetros y controles de manera sistemática para la gestión integral de los riesgos administrativos, financieros y asistenciales determinando estrategias para la administración del riesgo que prevengan su materialización.

### **Objetivos**

- Identificar riesgos en cada proceso de la institución para minimizar su materialización evitando acciones legales y judiciales.
- Capacitar al usuario interno en la gestión integral del riesgo para establecer controles que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

## **POLÍTICA FINANCIERA**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar la sostenibilidad financiera a través de controles permanentes y auditorías a los


 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 15 de 20

sistemas de información garantizando liquidez, rentabilidad económica y social, con eficiencia, eficacia, razonabilidad y oportunidad en el flujo de información para la óptima prestación de servicios de salud.

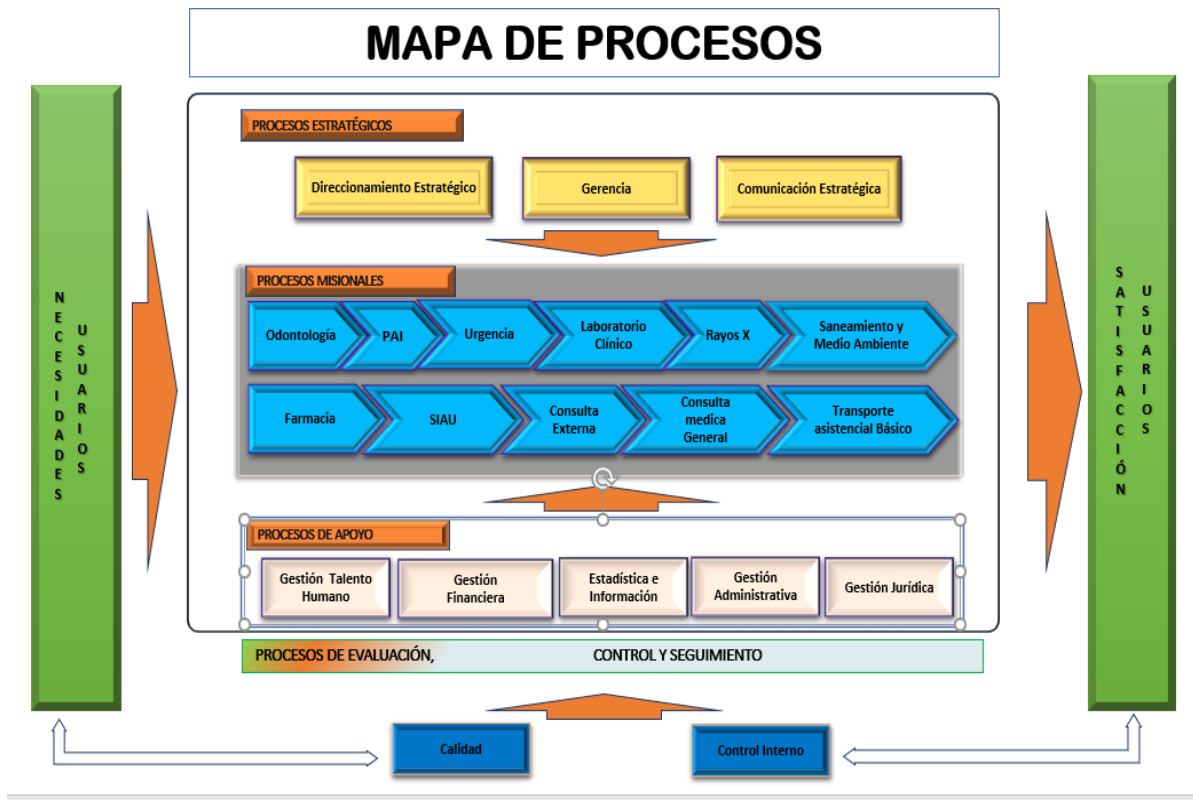
### **Objetivos**

- Mejorar el sistema de contratación con las EAPB y entes gubernamentales en cuanto a cobertura de servicios y ajuste de tarifas, así como comercializar nuestros servicios a otras entidades del área de influencia.
- Garantizar la facturación total de los servicios prestados y su radicación, así como la calidad de la misma, a fin de reducir los porcentajes de glosas y devoluciones.
- Reducir los tiempos de respuesta de Glosa y devoluciones acorde a lo establecido en el Decreto 4747 de 2007.
- Depurar en su totalidad los saldos de cartera para establecer un registro real de cartera recuperable.
- Realizar una gestión de cobro oportuna ante las entidades deudoras, garantizando el flujo de caja que permita la sostenibilidad financiera del hospital.
- Racionalizar el gasto frente al flujo de efectivo real, para garantizar el equilibrio financiero institucional.



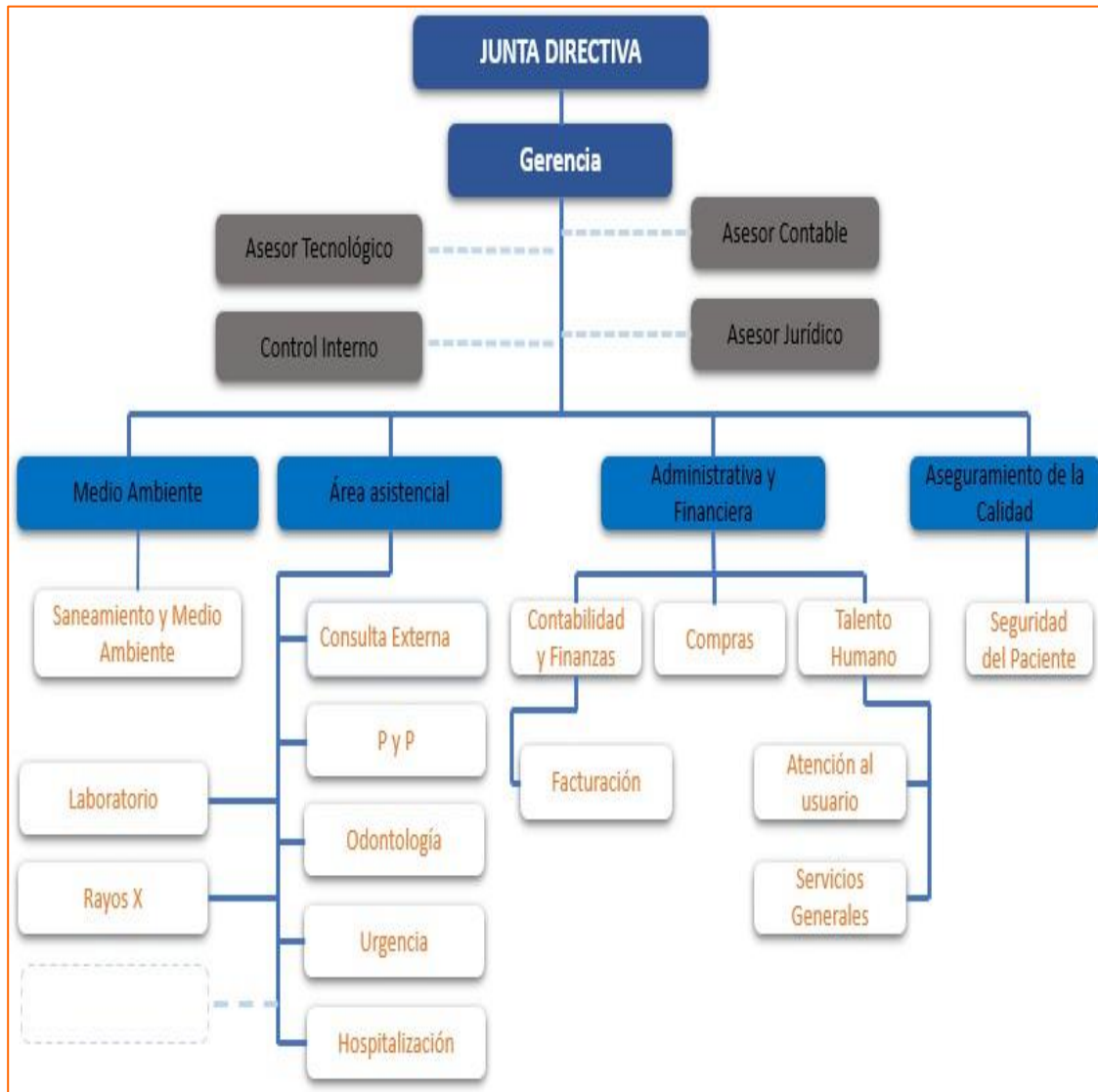
 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 16 de 20


## MAPA DE PROCESO






## ORGANIGRAMA




 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 18 de 20

## CAPACIDAD INSTALADA

GRUPO DE CAPACIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
<b>CONSULTORIOS</b>	URGENCIAS	1
	TRIAGE	1
	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL	4
	CONSULTA PRIORITARIA	1
	CONSULTA EXTERNA – ODONTOLOGIA	1
	PROTECCION ESPECIFICA – DETECCION TEMPRANA	5
<b>SALAS</b>	PROCEDIMIENTOS	1
	OBSERVACION ADULTOS	1
	OBSERVACION PEDIATRICA	1
	E.D.A. – ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA	1
	E.R.A. – ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA	1
	HOSPITALIZACION HOMBRES	1
	HOSPITALIZACION MUJERES	1
	GINECO OBSTETRICIA – PUERPERIO	1
HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1	
<b>CONSULTA EXTERNA ODONTOLOGIA</b>	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
<b>CONSULTA PE Y DT HIGIENE ORAL</b>	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
<b>SALA DE PARTOS</b>	MESAS DE PARTO	2
	MONITOR FETAL	1
<b>AMBULANCIA</b>	BASICA	2
<b>CAMAS</b>	PEDIATRICAS	4
	ADULTOS	7
	OBSTETRICAS	3
<b>APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA</b>	FARMACIA	1
	CONSULTORIO FISIOTERAPIA	1
	LABORATORIO CLINICO	1
	RADIOLOGIA – IMAGENES DIAGNOSTICAS	1
	EQUIPO DE RAYOS X PORTATIL	1
	EQUIPO DE RAYOS X FIJO	1
ECOGRAFO	1	

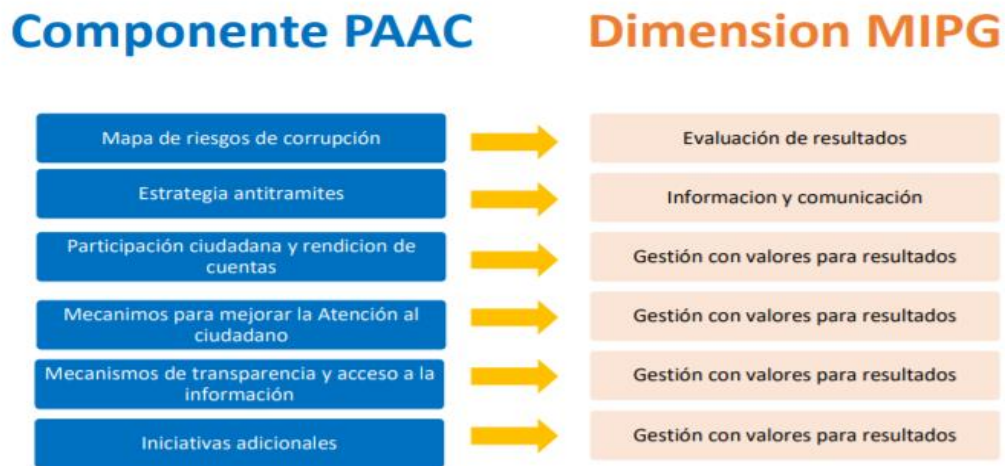
 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 19 de 20

	ELECTROCARDIOGRAFO	1
<b>SALUD PUBLICA</b>	OFICINA SANEAMIENTO BASICO	1
<b>TRANSPORTE AMBULATORIO TERRESTRE</b>	AMBULANCIA TIPO TAB	3

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	28-ENE-2021
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-010
	PAGINA	Página 20 de 20

## ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E HOSPITAL.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, y con el fin de articular el PAAC con los planes institucionales y con el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, la E.S.E., presenta la estructura del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, el cual contiene los siguientes componentes:



Ver anexo



		Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Despliegue, Apropiación y publicación de los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas al equipo directivo y líderes de proceso para tomarlo como insumo en los planes de mejoramiento														Informe de Rendición de Cuentas	quien hace las veces de planeación		
4	4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Continuar con el funcionamiento de la Oficina de Sistemas de SIAU. Información y atención al usuario y con el recurso humano necesario en la Sede Administrativa Rendir informes de manera trimestral de PQRSF y satisfacción al usuario a la Secretaría de salud departamental, Oficina de Control Interno y a la Asesora de Comunicación para su publicación y toma de														siau organizada con los requerimientos mínimos, conforme lo establece la normatividad vigente aplicable.	SIAU		
		Fortalecimiento de los canales de Atención	Atender las solicitudes relacionadas con la atención al ciudadano en la página web. <u>PQRSE</u>															(Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU	
			Dar estricto cumplimiento a la oportunidad de la respuesta a las solicitudes y peticiones de los usuarios presentadas ante la página web.																(Número de respuesta oportunas / Número de solicitudes presentadas) *100	SIAU
			Atender las solicitudes de PQRSF, relacionadas con la atención al ciudadano en redes sociales institucionales.																(Número de solicitudes atendidas/Numero de solicitudes presentadas) * 100	SIAU
		Talento Humano	Incluir en el PIC capacitaciones dirigidas al personal de SIAU, facturadores, celadores, y operarias, relacionados con cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público y lenguaje															(Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	ordinación de talento humano, siau facturadores, operarias, conductores	
		Normativo y Procedimental	Elaborar informes de PQRSF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios															(Número de informes presentados / Número de informes programados) *100	SIAU , líderes de procesos	
		Relacionamiento con el ciudadano	Evaluar la satisfacción de la atención al usuario mediante la aplicación de encuestas y elaborar informe y formular plan de mejoramiento (resultado inferior a 90%) por servicio																Cantidad de usuarios satisfechos (Muy buena / Buena) / Cantidad de usuarios encuestados	SIAU
5	5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Coordinar y realizar una reunión con los responsables de brindar información que debe ser publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública . Realizar <u>cronograma</u>														Acta Cronograma	oficina control interno		
			Actualizar el link de transparencia y acceso de información de acuerdo al cronograma establecido en la reunión con responsables															Link actualizado Esquema de publican	asesora comunicación	
			Publicar la información correspondiente a La prestación de Servicios de Salud (RIPS), Información de producción, Información de calidad en los servicios de Salud																Archivos planos publicados de acuerdo a la periodicidad.	asesora comunicación y sistemas de información
			Divulgar a los grupos de interés la política de gobierno digital y transparencia de la información																Registros de asistencia Actas Plataforma virtual	siau, asesor en comunicaciones
		Lineamientos de Transparencia Pasiva	Promover ante el ciudadano el uso de las tecnologías de la Entidad para el acceso de la información																Actas Medios audiovisuales Registros de asistencia, de acuerdo al cronograma que se establezca con SIAU	siau, asesor en comunicaciones
		Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de activos de información de la entidad.																(Número de activos de información actualizados / Número total de activos identificados) * 100	quien designe la gerencia
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Diseñar videos para población en situación de discapacidad publicados en página web, pantallas en salas de espera y redes sociales.																Herramientas audiovisuales implementadas	asesor de comunicación		

		Monitoreo del Acceso a la información	Generación de información del número de solicitudes recibidas														Informe publicado.	SIAU
	<b>6,OTRAS INICIATIVAS</b>		Despliegue del código de Integridad a las oficinas responsables de realizar auditoría														(Número de despliegues ejecutados / Número de despliegues programadas) *100	siau y apoyo control interno
			Capacitar a los funcionarios líderes de procesos, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG														(Número de funcionarios capacitados / Número total de funcionarios convocados) *100	oficina control interno
				Actualizar, implementar y capacitar a los líderes de procesos sobre la política participación social en salud.														Registros de asistencia





