



Hospital Universitario

FERNANDO TROCONIS

Premio de Alta Gerencia

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2018**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO
FERNANDO TROCONIS
NIT. 891.780.185-2**

**DOCTOR. TOMÁS DIAZ GRANADOS CASADIEGO
Gerente**



PRESENTACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la 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” o “Estatuto Anticorrupción”, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; el Hospital Universitario Fernando Troconis formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.

La ESE Hospital Universitario Fernando Troconis, establece las herramientas necesarias que garanticen transparencia en la gestión, manteniendo los procesos de control social para la ejecución de todos los proyectos, garantizando la formación de veedores ciudadanos que logren un ejercicio libre y lo más técnico posible.



MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en las exorbitancias.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1876 de 1994: Reglamenta artículos de la Ley 100 de 1993 en relación a las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 139 de 1996: Por el cual se establecen los requisitos y funciones para los Gerentes de Empresas Sociales del Estado y Directores de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público y se adiciona el Decreto número 1335 de 1990.

Decreto 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.



Decreto 371 de 2010: Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Decreto 734 de 2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011. En lo que aplica a las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.

Decreto 124 de 2016: 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.

Decreto 1083 de 2015 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Decreto 1081 de 2015 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 124 de 2016, “por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015”

Decreto 1499 de 2017 *del 11 de septiembre de 2017*, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados -Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información-, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Planificar las estrategias, metas y acciones que ejecutará la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis durante la vigencia 2018, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 con el fin de prevenir actos de corrupción.

Para lo cual el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contempla los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar y conseguir efectividad en las acciones de control, orientadas a la mitigación de los riesgos de corrupción identificados en el que hacer de la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis.
- Racionalizar los trámites y procesos, de tal forma que se logre un mejoramiento en la gestión institucional, que a su vez facilite a los ciudadanos el acceso a los servicios que presta la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis.
- Promover que las actuaciones de la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis, se adelanten con autonomía, independencia y responsabilidad, libre de presiones e injerencias que oscurezcan o enturbien los procesos a cargo.
- Garantizar la entrega oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados de la planeación institucional.



- Establecer e implementar acciones que permitan un contacto permanente entre la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis y los ciudadanos de la región, buscando la resolución efectiva de sus expectativas.
- Propiciar espacios para socializar y retroalimentar a la ciudadanía sobre las acciones y la gestión que adelanta la ESE Hospital Universitario Fernando Troconis.
- Convertir la rendición de cuentas en un proceso clave en el marco de la gestión pública para devolverle a la ciudadanía el poder de decisión en los asuntos primordiales del sector salud y como mecanismo en la lucha contra la corrupción.



PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO FERNANDO TROCONIS PARA LA REALIZACIÓN DE SU PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MISIÓN

Somos un hospital universitario prestador de servicios de salud de mediana y alta complejidad. Contamos con tecnología de punta y un capital humano altamente capacitado para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios basados en una filosofía de mejoramiento continuo, buscando alcanzar altos estándares de calidad. Nuestra acción la enmarcamos generando escenarios de prácticas formativas e investigación, contando con una excelente infraestructura física para brindar bienestar a nuestros usuarios y generar una cultura de seguridad del paciente.

VISIÓN

Para el 2020 la E.S.E. Hospital universitario Fernando Troconis será reconocida a nivel regional y nacional como una institución segura, líder en la atención integral con altos niveles de eficiencia y eficacia, con un alto rigor científico y académico, acreditada institucionalmente y centrada en la humanización del servicio. Nos consolidaremos por promover estrategias que favorezcan la salud y nutrición materno infantil y la práctica de la lactancia materna, propiciando calidad y calidez en la atención.



VALORES COPORATIVOS

Responsabilidad: Cumplir oportunamente con los deberes y obligaciones del personal de la Institución, obteniendo la calidad esperada en el servicio.

Respeto: valorar a las personas sin importar su condición social, raza, cultura, propiciando una convivencia pacífica, y manteniendo buenas relaciones interpersonales tanto con el cliente interno como con el cliente externo.

Solidaridad: integrando las necesidades de los pacientes como necesidades propias del Hospital, y asociar los esfuerzos con el propósito de lograr determinados fines.

Honestidad: Actuar con rectitud y veracidad en conformidad con las normas morales y el código de ética, según la sociedad y la cultura Institucional. Rechazando complicidad y comportamientos inadecuados que comprometan el buen nombre del Hospital.

Compromiso: Involucrar a todo el personal de la Institución en ir mas allá del simple deber, participando proactivamente en el logro de la visión, misión y objetivos de calidad.

Prudencia: Conservar la reserva de la información en los diferentes espacios.

Transparencia: actuar de manera abierta, dando a conocer el fondo de las decisiones públicas y respondiendo por ellas ante cualquier entidad.

Tolerancia: Aceptación de la diversidad de opinión, escuchando y valorando las diferentes formas de entender sin atentar contra los derechos fundamentales de la persona.



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Eficiencia: utilizando los recursos de la Institución de manera óptima, generando una rentabilidad y suficiencia patrimonial.

Eficacia: garantizando el cumplimiento de un servicio de calidad, que satisfaga las necesidades implícitas y explícitas de los usuarios de la Institución.

Integralidad: garantizando un servicio continuo tanto a pacientes como a familiares, brindando servicios de alta calidad científica, tecnológica, humana.

Excelencia: Logrando resultados óptimos en la prestación del servicio, generando pacientes satisfechos. Encaminando las acciones hacia el cumplimiento de la visión Institucional.

Calidad: logrando efectividad en cada uno de los procesos de la Institución, que se ve reflejada en el impacto positivo en la prestación del servicio.

Integralidad humana: generando una cultura de seguridad del paciente, respetando y generando conciencia de la importancia de valorar los derechos de los usuarios.

Calidez: garantizando que los pacientes de la Institución reciban un servicio cordial que les genere bienestar tanto físico como mental, logrando la humanización en todo el personal asistencial.

Mejoramiento continuo: Analizando las necesidades y cambios del entorno, para poder responder eficaz y eficientemente a todas las situaciones que se puedan presentar. Lo que permite generar una cultura de adaptación y flexibilidad en todos los procesos de la Institución.

Igualdad: brindando las mismas oportunidades de atención para todos los usuarios del Hospital, sin distinguir clase social, raza, cultura.



Hospital Universitario

FERNANDO TROCONIS

Premio de Alta Gerencia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

No maleficencia: evitar el daño del paciente actuando correctamente y con prudencia y pertinencia.

Seguridad del paciente: velando por brindar un servicio seguro a los pacientes y culturizarlos sobre el auto-cuidado.



DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente toma como base, el listado sugerido en las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de conformidad con los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia en el Hospital Universitario Fernando Troconis, son los relacionados en la matriz de riesgo adjunta.



PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO								
	RIESGO	CAUSAS	DESCRIPCIÓN	EFECTOS	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ACCIONES	CRONOGRAMA	INDICADORES
CONTROL INTERNO	Omisión por parte de Jefe de Control Interno de denunciar posibles actos de corrupción de funcionarios por que esta recibido remuneración o dadas del hecho de corrupción que favorecio al tercero.	Privación de la función independiente y autonoma del ejercicio del control interno	Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 el Jefe de Control Interno tiene el deber de denunciar posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones so pena de incurrir en procesos disciplinarios. En este sentido el acto de corrupción se materializa, si dentro del ejercicio de auditoria interna el auditor interno detecta un posible acto de corrupción el cual omite por tratarse de un amigo y/o familiar cercano.	Cobhecho en generación del delito	1	20	Zona de Riesgo Moderada - 20	Publicación de Informes de Auditoria Interna en la pagina web	1	10	Publicar en la pagina Web Informes de auditorias internas y externas	Trimestral	Nº de auditorias publicadas
GESTIÓN CONTRACTUAL	Favorecimiento en la selección y/o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello	Diseñar ofertas de servicios o pliego de condiciones con características específicas con el objeto de beneficiar al un particular	El ordenador del gasto o persona a cargo de los procesos amaña las ofertas o pliegos de condiciones, indicando características específicas que tiene la intención de favorecer a alguien en particular	Cobro de dadas por favorecer a un tercero	3	10	Zona de Riesgo Alta - 30	Publicación en Secop y pagina web de los proceso de contratación	2	10	Auditorias de contratos	Annual	Nº auditorias realizadas
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Aprovechamiento del cargo o autoridad para la realización de compras innecesarias, de insumos y/o equipos, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos de la institución.	Sustentar compra de insumos y/o equipos sin necesidades reales	Se elaboran estudios de conveniencia sin justificaciones reales con el objeto de realizar contratos y compometer recursos para luego cobrar dadas de esos contratos, en estas modalidad en funcionarios se beneficia por las compras realizadas.	Detrimiento patrimonio de institución	2	10	Zona de Riesgo Moderada - 20	Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios	2	10	Auditorias de contratos	Annual	Nº de auditorias realizadas
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Realizar uso indebido como funcionario, colaborador, contratista directivo de información de caracter privado con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea esta persona natural o jurídica.	Falta de control en el acceso a la información	Utilizar información de caracter reservado para beneficiarse en la adjudicación de contratos, proyectos, programas que desarrolle la institución.	Beneficios a intereses articulares	2	5	Zona de Riesgo Baja - 10	Politica de Información y Comunicación, Politica de Datos Abiertos y Cerrados	2	5	Elaborar protocolo de usos de información	Annual	Nº de protocolos de uso de informacion
CONTABLE Y PRESUPUESTAL	Realizar pagos de nómina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.	Ausencia de control en la liquidación de nominas	El funcionario encargado de liquidar la nomina incluye pagos no autorizados con el objeto de beneficiar a un tercero o asi mismo	Detrimiento al patrimonio de la institución	1	10	Zona de Riesgo Baja - 10	Auditorias Internas	2	10	Auditoria de Procesos	Annual	Nº de auditorias realizadas
CONTABLE Y PRESUPUESTAL	Otorgar pagos no autorizados o que estén en contravención con la normas (leyes, decretos, resoluciones, directrices, entre otras) Colombianas en beneficio de un tercero particular o funcionario publico	Desconocimiento de las normas colombianas	Funcionarios del área contable omiten las normas para generar pagos que estan en contra de las leyes Colombianas, otorgando beneficios que no son licitos	Afectación al patrimonio de la entidad	3	10	Zona de Riesgo Alta - 30	Auditorias Internas	2	10	Auditoria procesos administrativos	Annual	Nº de auditorias realizadas
JURIDICO	Propiciar de manera intencional vencimiento de terminos de demandas con la intención de favorecer a un tercero y cobrar dadas	Falta de control en los procesos judiciales	Demandantes hacen alianzas con abogados defensores para que dejen pasar los terminos a cambio de beneficios pecunarios	Afectación al patrimonio de la entidad	2	10	Zona de Riesgo Moderada - 20	Procedimiento de Procesos Judiciales	2	10	Auditoria procesos administrativos	Annual	Nº de auditorias realizadas
CONTABLE Y PRESUPUESTAL	Amañar los Estados Financieros de la entidad con el objeto de ocultar información real de la situación financiera de la entidad o revelar información falsa de la institución	Ocultamiento de información financiera	Valiendose de sus capacidades, se adaptan los Estados Financieros a situaciones particulares, afectando la legitimidad de la información de la entidad	Falsedad de documentos publicos	2	10	Zona de Riesgo Moderada - 20	Auditorias internas	1	10	Auditoria procesos administrativos y financieros	Annual	Nº de auditorias realizadas



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

La E.S.E Hospital Universitario Fernando Troconis, en aras de armonizar el cumplimiento de sus funciones con los últimos lineamientos de la nueva Ley anti-trámites, ha considerado tomar las siguientes medidas:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Tecnológicas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Existen demoras en la asignación de citas	Habilitar un sistema de información que permita reducir el tiempo y el sin número de filas que deben realizar los usuarios para conseguir una cita	Ciudadano	Apoyo Tecnológico y documentación	01/01/2018	31/12/2018
2	Oportunidad de atención en los servicios de consulta externa	Normativas	Eliminación del trámite / OPA	Existe poca oportunidad de atención por la cantidad de trámites que deben realizar	Mejorar los procesos con el fin de que el paciente pueda acceder a la oportunidad del servicio	Ciudadano	Consulta Externa	01/01/2018	31/12/2018



PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
3	Tramites de cuenta de cobro para los empleados de la ESE	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Existen muchos pasos para el pago de las cuentas	Reducir el número de soportes para tramitar una cuenta de cobro y la cantidad de pasos para el pago de las cuentas	Entidad	Oficina Jurídica	01/01/2018	31/12/2018
4	Solicitud de documentos para solicitar una cita medica	Normativas	Eliminación del trámite / OPA	Para asignar citas, a los pacientes se le solicitan muchos documentos	Eliminar la solicitud de documentos que se le piden a los pacientes para acceder a sus citas médicas.	Ciudadano	Facturación y n	01/01/2018	31/12/2018



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La ESE Hospital Fernando Troconis acata las directrices impartidas por los organismos de inspección, vigilancia y control del Ministerio de Salud y de Protección Social, Superintendencia de Servicios Salud y Secretaría de Salud del Departamento del Magdalena a quienes compete conocer sobre la destinación y distribución de recursos asignados en salud, ejecución de convenios de desempeño, además de rendir informes a la Contraloría General del Departamento del Magdalena y Contraloría General de la República para dilucidar cualquier inquietud, denuncia o duda sobre el uso racional de los recursos en salud destinados para la población Magdalenense.

Para realizar el proceso de rendición de cuentas, el Hospital, emplea los siguientes mecanismos: Audiencias Públicas de rendición de cuentas, Informes de Ejecución de Ingresos y Gastos Anual.

Para la rendición de cuentas, la entidad se compromete a invitar y convocar a la ciudadanía por los medios tecnológicos, noticiosos y periodísticos de amplia circulación local a las audiencias públicas que se programen para tal propósito.



Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Fortalecer los canales de comunicación por los cuales se dará participación a la comunidad para interactuar con los directivos de la ESE, respecto a la gestión de los procesos	Oficina de Comunicaciones	01/01/2018
	1.2 Elaborar y publicar oportunamente en la página web de la ESE, la presentación con los resultados de gestión de la Entidad, de la vigencia anterior	Oficina de planeación y mercadeo	02/01/2018
	1.3 Divulgar información a través de los diferentes medios con que cuenta la ESE sobre la gestión adelantada para los diferentes grupos de interés.	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	1.4 Aplicar encuestas de consulta a los ciudadanos sobre temas específicos de la Entidad con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional	Oficina de Comunicaciones	Permanente
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar seguimiento a las manifestaciones, inquietudes y propuestas presentadas para la rendición de cuentas en las redes sociales de la ESE o en nuestro sitio web , y la efectividad de la respuesta por parte del hospital a estas manifestaciones, antes o durante la Rendición de Cuentas Públicas	Oficina de Comunicaciones y de Apoyo Tecnológico y documentación	Permanente



Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades		Responsable	Fecha programada
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Informar a la asociación de usuarios y otros grupos organizados de la región sobre la forma de participar en la audiencia de rendición de cuentas pública.</i>	<i>Oficina de Comunicaciones</i>	<i>01/01/2018</i>
	3.2	<i>Revisar el Manual de Rendición de Cuentas de la ESE, y ajustarlo de acuerdo a nuevas estrategias o acciones de dialogo e intercambio de información entre la comunidad y las directivas.</i>	<i>Oficina de planeación y mercadeo</i>	<i>01/01/2018</i>
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	<i>Evaluación de los Resultados de la Audiencia</i>	<i>Oficina de planeación y mercadeo</i>	<i>01/09/2018</i>
	4.1	<i>Envío evidencia a Súper-salud de acuerdo con reglamentación de la Circular Única, Capítulo de Participación Ciudadana (publicación en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud acerca de la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas)</i>	<i>Subgerencia Administrativa y Financiera</i>	<i>31/07/2018</i>
	4.2	<i>Verificar la Implementación de acciones de mejora a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas dadas a conocer en los diferentes espacios de participación y dialogo con la comunidad.</i>	<i>Oficina de Control Interno</i>	<i>Permanente</i>
	4.3	<i>Evaluar el avance de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea</i>	<i>Oficina de Control Interno</i>	<i>01/01/2018</i>



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE Hospital Universitario Fernando Troconis, mostrando su compromiso público y social con el Departamento del Magdalena y la región Caribe, adopta y fortalece en este documento el uso de los mecanismos relacionados a continuación, para brindar atención efectiva a los ciudadanos:

- Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas
- Audiencias públicas
- Suministro de información de rendición de cuentas a través de mecanismos informáticos, una vez solicitada por la ciudadanía o grupo de interés.
- Chats institucionales
- Recepción, radicación, respuesta, seguimiento y control a denuncias, quejas y peticiones formuladas por la Ciudadanía.



Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente		Actividades	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Identificar la simplificación de los procesos y procedimientos Institucionales en mejora de los procesos de atención y servicio al cliente</i>	<i>Gestión de la Calidad</i>	<i>01/04/2018</i>
	1.2	<i>Identificar e implementar mecanismos que lleven a la simplificación de los procedimientos Institucionales en mejora de los procesos vinculados con la atención y servicio al cliente</i>	<i>Gestión de la Calidad</i>	<i>01/04/2018</i>
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<i>Implementar instrumentos y herramientas para el cumplimiento de las actividades priorizadas para la accesibilidad en la página web, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea.</i>	<i>Apoyo tecnológico y documentación</i>	<i>01/04/2018</i>
	2.2	<i>Realizar seguimiento y tendencia de los usuarios que utilizan la información en las redes sociales de la ESE, y el tiempo de respuesta por parte del hospital a los visitantes</i>	<i>Oficina de Comunicaciones</i>	<i>01/04/2018</i>
	2.3	<i>Implementar el despliegue de las campañas Institucionales, en forma conjuntas donde se pueda concentrar mayor número de usuarios y funcionarios, evaluando los resultados posteriores al despliegue</i>	<i>Oficina de Comunicaciones</i>	<i>01/04/2018</i>
	2.4	<i>A través de la plataforma Web, folletos, boletines, afiches publicitados en carteleras y actividades lúdicas que se desarrollan al interior de la ESE, se continua socializando y motivando al personal y al usuario sobre los derechos y deberes, los diferentes canales de participación ciudadana y los mecanismos para hacer conocer sus inquietudes, peticiones, quejas y reclamos y el tramite que se sigue con los mismos.</i>	<i>Oficina de Comunicaciones</i>	<i>01/04/2018</i>



Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades		Responsable	Fecha programada
Talento humano	3.1	<i>Implementar nueva herramienta informática para la capacitación y evaluación del personal con el fin de obtener resultados confiables de los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas por los colaboradores de la ESE, relacionados a la calidad y derecho a la información abierta al usuario</i>	<i>Talento Humano</i>	<i>01/04/2018</i>
	3.2	<i>Implementar encuestas de percepción del cliente interno y externo respecto al conocimiento y cumplimiento de los Derechos y Deberes</i>	<i>SIAU</i>	<i>01/04/2018</i>
Normativo y procedimental	4.1	<i>Actualizar las normas Institucionales, respecto a los temas de participación ciudadana, derechos y deberes, gobierno en línea, rendición de cuentas, protección de datos, anti trámite y transparencia.</i>	<i>Oficina jurídica</i>	<i>01/04/2018</i>
	4.2	<i>Socializar al personal las políticas y normas relacionadas en el ítem anterior.</i>	<i>Oficina de Planeación Oficina de Control Interno</i>	<i>01/04/2018</i>
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	<i>Implementar un sistema oportuno para la asignación de citas (Call Center)</i>	<i>SIAU</i>	<i>01/04/2018</i>
	5.2	<i>Verificar oportunidad de respuesta y satisfacción del usuario a través del Call Center de la ESE</i>	<i>SIAU</i>	<i>01/04/2018</i>



QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Hace referencia a la obligación que tiene la institución de generar de manera sistemática un informe de las solicitudes de acceso de información el cual debe contener: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>Aplicar la matriz de autodiagnóstico desarrollada por la Procuraduría para medir la aplicación de la Ley 1712 de 2014</i>	100% de la actividad ejecutada	Apoyo tecnológico y documentación	01/03/2018
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 <i>Gestionar la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley</i>	Responder de forma oportuna el 100% de los requerimientos de información conforme a los términos establecidos en la ley.	Profesional Área Jurídica	01/03/2018
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 <i>Estructurar y ubicar en la página web el esquema de publicación de la información</i>	100% de la actividad ejecutada	Apoyo tecnológico y documentación	01/03/2018
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 <i>Mantener habilitada la sección accesibilidad en la página web donde están los link para ingresar</i>	100% de la actividad ejecutada	Apoyo tecnológico y documentación	01/03/2018
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 <i>Realizar seguimiento mensual a la implementación de los aspectos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.</i>	100% de la actividad ejecutada	Apoyo tecnológico y documentación	01/03/2018



Hospital Universitario

FERNANDO TROCONIS

Premio de Alta Gerencia

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2018**