



Hospital San Roque
Empresa Social del Estado
Pradera-Valle

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Fecha de Aprobación: Abril de 2013

Fecha de Modificación: No tiene modificación

Tipo de Proceso: Gerencial


Código: GE-PL-20

Versión: 01

Página **1** de **25**

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

CYNTHIA GOMEZ VARGAS
Gerente

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 2 de 25</p>

INTRODUCCION

Para dar continuidad al cumplimiento de los requerimientos de la Ley 1474, la ESE Hospital San Roque de Pradera, define los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de la prestación del Servicio que ésta Entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, pobre no asegurada, población diferenciada, víctimas de la violencia, con responsabilidad y brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad en todos los Usuarios que demanden nuestros Servicios.

Lo que pretende la Entidad con este Plan para el Usuario es: Prestación de los servicios de salud con calidad, oportunidad en cada atención, accesibilidad en todos los servicios de salud que ofrecemos con el mínimo de trámites y control de riesgo en salud. Además del respectivo control social en el uso de los recursos públicos de forma transparente que se utilizan en el fortalecimiento de la prestación del servicio de salud y la satisfacción de las necesidades en salud al 100% de la población urbana y rural del Municipio de Pradera, Valle del Cauca.

Es por ello que el Hospital fortalece cada día su Sistema de Gestión de Calidad, encontrándose sus Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación Certificados bajo las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, por la Entidad reconocida ICONTEC.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital San Roque de Pradera contiene cuatro componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E Hospital San Roque de Pradera y las medidas que se establecen para mitigarlos.



Hospital San Roque
Empresa Social del Estado
Pradera-Valle

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Fecha de Aprobación: Abril de 2013

Fecha de Modificación: No tiene modificación


Tipo de Proceso: Gerencial

Código: GE-PL-20

Versión: 01

Página **3** de **25**

2. Estrategia Anti trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. Rendición de cuentas. El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la confianza en la institución.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.


 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>	
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01 Página 4 de 25</p>

OBJETIVO GENERAL

Cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la ESE Hospital Roque de Pradera, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de La E.S.E Hospital San Roque de Pradera y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para La E.S.E Hospital San Roque de Pradera.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 5 de 25</p>

FUNDAMENTO LEGAL

En La E.S.E Hospital San Roque de Pradera, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 2641 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

RESEÑA HISTORICA

Bastó una pieza humilde con una enfermera y un médico y toda era rudimentario, ni si quiera le llamaban Hospital sino "Puesto de Salud", su primer médico se llamó Doctor Bonifacio Hurtado que venía de Palmira y la enfermera señora Josefina de Pérez (Partera empírica) era de Pradera, esto sucedió un 20 de julio de 1938.

Diez años después en 1948, el Concejo Municipal entregó a la Junta Cívica del Hospital que presidía Don Ricardo Suarez Romero, el terreno que había comprado a la señora Lastenia Góngora, por la suma de \$300.000 (Trescientos mil pesos mcte), cuya extensión era de 90 metros de frente por 120 metros de fondo (El mismo donde hoy funciona).


Este terreno fue cedido mediante Acuerdo No. 8 del 29 de septiembre de 1948, registrado por escritura pública No. 210 y matrícula inmobiliaria 378004732 T8 del folio 208 de Pradera del 26 de octubre de 1948. Funciono como una Entidad Autónoma descentralizada con Personería Jurídica por resolución No. 149 de junio 17 de 1949, expedida por el Ministerio de Justicia.

Como la población aumentaba, el hospital se hizo insuficiente y 24 años después, el médico praderense Raúl Orejuela Bueno, Ministro de Salud para la fecha, con la colaboración del Doctor José Ignacio Peña, Secretario de Salud del Valle remodelaron y actualizaron el Hospital.

El 21 de abril de 1967 celebra primer contrato de Integración con el servicio Seccional de Salud del Valle del Cauca. En enero de 1973 se elabora acta adicional al Contrato de Integración con el Servicio Seccional de Salud del Valle del Cauca y en febrero de 1975 el Servicio Seccional otorga aportes al Hospital y se modifica su estructura Administrativa dependiendo directamente del Servicio de Salud Departamental y del Ministerio de Salud.

La Junta Directiva del Hospital, ejerció sus funciones hasta el año 1976, año en el cual la Institución acata el Régimen de Adscripción establecido en el decreto 356 de 1975 por medio del acuerdo 010 de 1976 en donde se adopta los nuevos estatutos del Hospital.


Finalmente el 12 de diciembre de 1994 El Concejo Municipal, mediante Acuerdo No. 071, reorganiza el Hospital como una Empresa Social del Estado y lo convierte en una entidad descentralizada con autonomía administrativa, financiera, presupuestal y representación legal propia.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>	
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01 Página 7 de 25</p>

La Empresa Social del Estado Hospital San Roque, ofrece un portafolio de servicios que ha incrementado la contratación con Empresas Administradoras del Régimen Subsidiado, Empresas Promotoras, y otras entidades responsables de la salud de los habitantes del sector.

Clasificada como nivel 1 de atención, la Empresa Social del Estado Hospital San Roque de Pradera, Valle del Cauca, tiene su domicilio en la calle 10 número 10-51, y con número telefónico 267-0520

El Hospital funciona como una Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad dentro de los marcos técnicos y legales que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud según las definiciones contenidas en la Constitución Política de 1991 y la ley 100 de 1993. Dentro de este esquema se destaca el hecho de que los hospitales adquieren una estructura empresarial lo que implica la necesidad de implementar las acciones necesarias para asegurar su viabilidad y su sostenibilidad financiera además de la rentabilidad social que implica la definición de la salud como un derecho público esencial sujeto a los postulados del Estado Social de Derecho

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
Fecha de Aprobación: Abril de 2013		Fecha de Modificación: No tiene modificación	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 01	Página 8 de 25

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISION


Somos una Empresa Social del Estado Prestadora de servicios de salud de nivel I de complejidad, comprometidos con el mejoramiento de la salud y calidad de vida de la población Pradereña y su zona de influencia, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad contribuyendo así a la protección y desarrollo social de la región.

VISION

Ser una Empresa posicionada en el suroccidente del Valle del Cauca, por la calidad en la prestación de sus servicios, énfasis en la promoción y prevención, la modernización de la infraestructura y el mejoramiento continuo de sus procesos; logrando el desarrollo permanente del talento humano y un margen de rentabilidad que pueda ser reinvertida socialmente.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar la satisfacción de los usuarios garantizando la calidad y mejoramiento de los procesos.
- Incrementar y mantener en el hospital la cultura de servicio hacia nuestros usuarios.
- Fortalecer y mejorar los programas de salud.
- Garantizar la competencia del recurso humano mediante el desarrollo de actividades de bienestar, formación y evaluación.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>	
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01 Página 9 de 25</p>

VALORES

Los valores son un conjunto de preferencias culturales y actitudes psicológicas que estructuran los juicios de los seres humanos. Dentro de los valores definidos por el grupo humano de la Empresa Social del Estado Hospital San Roque de Pradera, figuran:

Respeto: Comprender las diferencias culturales, religiosas sexuales y socioeconómica de nuestros clientes internos y externos, así mismo dar importancia a la privacidad de los usuarios y colaboradores con igualdad sin importar el nivel dentro de la organización.


Responsabilidad: Cumplir nuestros deberes encaminados a los objetivos de la organización. De igual manera la organización debe promover el cumplimiento de las obligaciones laborales y el libre desarrollo personal.

Trabajo en equipo: Trabajar de forma conjunta para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, a través de la cooperación y comunicación activa.

Compromiso: Desarrollar eficazmente el cumplimiento de nuestras actividades de forma oportuna y competente para lograr un alto nivel de satisfacción en nuestros clientes internos y externos.

Liderazgo: Promover positivamente y motivar el trabajo en equipo para dar cumplimiento con los propósitos de la organización.

Honestidad: Actuar tomando como referente la verdad y la justicia dando cada quien lo que le corresponde dentro de los procesos y desempeñando nuestra labor con respeto, equidad y conservación de los recursos institucionales y de nuestros usuarios.

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
Fecha de Aprobación: Abril de 2013		Fecha de Modificación: No tiene modificación	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 01	Página 10 de 25

COMPONENTES DEL PLAN

Aspectos Generales

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la

Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

"Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 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, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

En este marco, La E.S.E Hospital San Roque de Pradera, debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con los siguientes componentes:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,
2. Las medidas Antitrámites,
3. la rendición de cuentas y
4. los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Fecha de Aprobación: Abril de 2013

Fecha de Modificación: No tiene modificación

Tipo de Proceso: Gerencial

Código: GE-PL-20

Versión: 01

Página **11** de **25**

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

La Empresa Social del Estado Hospital San Roque de Pradera, tiene establecido un Sistema de Gestión basado en la Calidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 e incluye un Mapa de Procesos ESTRATEGICOS, MISIONALES, DE APOYO y EVALUACION, además de la Caracterización de los mismos, Procedimientos, Políticas de Operación por cada Proceso.

Igualmente se dispone de un Mapa de Riesgos Institucional que incluye los riesgos identificados en los diferentes Procesos, el cual define causas, consecuencias, análisis del riesgos (probabilidad-impacto) evaluación de riesgo, controles existentes, valoración, opciones de manejo, acciones propuestas entre otros.

Para su elaboración se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente Administración de Riesgos que se divide en los siguientes elementos


Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la institución, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

Análisis de Riesgos: Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.

Implementación de políticas para la administración del riesgo: Permite estructurar criterios

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
Fecha de Aprobación: Abril de 2013		Fecha de Modificación: No tiene modificación	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 01	Página 12 de 25

orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al Interior de la Entidad.

En general, el Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y definición de medidas para mitigar los riesgos Identificar, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior de la E.S.E. Hospital San Roque de Pradera.

La ESE Hospital San Roque de Pradera trabaja bajo el Modelo basado en Procesos. El Hospital cuenta con Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Dentro del Estratégico se puede entender que el mayor riesgo es en el de **Contratación Pública**, frente a:


- No contar con estudios previos o estudios de factibilidad o necesidad técnica.
- Pliegos de contratación ajustados específicos hacia un tercero o una firma en particular, se puede dar con el contrato de obra.
- Recibir adendas para favorecer un tercero en el proceso de la contratación de cualquier bien y/o servicio.

Riesgos en Trámites y servicios

- Cobro o Adendas por Servicios Prestados a un Usuario de forma oportuna.
- Recibimiento de Dativas Económicas por realizar procedimientos no autorizados en la Entidad o no facturados en la misma.
- Facilitar el Tráfico de influencias, amiguismo para los servicios o racionalizar tramites.

Riesgo de Reconocimiento de un Derecho

- Recibimiento económico por un trámite administrativo.
- Cobros económicos por agilizar la expedición de los actos administrativos o favorecer un derecho no ganado o no reconocido.
- Trafico de influencias. Perseverancia del amiguismo.

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
Fecha de Aprobación: Abril de 2013		Fecha de Modificación: No tiene modificación	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 01	Página 13 de 25

PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION DEL RIESGO

La Probabilidad de la Materialización de los Riesgos de Corrupción dentro del Hospital se controla por medio del Mapa de Riesgos establecidos por la Entidad para tal fin.

VALORACION DEL RIESGO

La Valoración del Riesgo se trabaja de igual manera que el punto anterior con el Mapa de Riesgos de la ESE, teniendo en cuenta la priorización de los riesgos detectados.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Para dar continuidad al proceso de la Administración de Riesgos, se hace necesario definir criterios orientadores respecto al tratamiento de los riesgos identificados a fin de mitigar sus efectos en la Entidad, siendo este el objetivo del presente Plan.


La Política de la Administración del Riesgo debe estar en línea con la Planeación Estratégica de la Empresa, en este caso con los Ejes Estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional de la ESE Hospital San Roque de Pradera.

El Mapa de Riesgos como Herramienta Gerencial, relacionado con la Administración del Riesgo, se constituye en el componente que permite auto controlar aquellos eventos que pueden amenazar el cumplimiento de sus objetivos.

La Identificación del Riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la Entidad, y que pueden afectar el logro de los Objetivos Estratégicos.

La ESE Hospital San Roque de Pradera dentro de su Política de Administración del Riesgo ha implementado el Nuevo Modelo Estándar de Control Interno; por lo cual con éste, se compromete de manera permanente a realizar la identificación, evaluación y control de los riesgos internos y externos, mediante un proceso de calidad, con el fin de evitar, minimizar, mitigar y disminuir el impacto de los riesgos detectados sobre la organización.

1. Para evitar los riesgos y reducirlos se deben establecer medidas de prevención y controles entre otros.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 14 de 25</p>

a) Implementación de Controles: Para evitar la materialización de riesgos, la ESE Hospital San Roque de Pradera ha considerado como primera opción la implementación de controles de tipo preventivo (Políticas Institucionales, Procesos y Procedimientos, instructivos, estrategias y lineamientos por medio de comunicados internos y normativos.); dentro de los cuales se cuenta con los Planes y Programas Institucionales.

En lo relacionado directamente con la Prestación del Servicio de Salud se controla por medio de Indicadores de Procesos y con base en ellos se toman decisiones en Equipo. Se tienen Comités establecidos, los cuales son fundamentales para toma de decisiones que conllevan a la reducción de los riesgos.

Comités Administrativos: Comité Gerencial, Comité Saneamiento Contables, Comité de PQRS, de Compras, de Archivo, de Cartera y Glosas, de Conciliación Prejudiciales, entre otros.

Comités Asistenciales: Comité de Calidad y Control Interno, Comité de Auditoría de Historias Clínicas, Comité de Farmacia y Terapéutica, COVE, entre otros.

Actualización de los deberes y derechos de los Usuarios.

Plan Anual de Capacitación, Programa de bienestar Social.

Programa de Inducción y Reinducción a funcionarios de la organización con énfasis en principios y valores Institucionales siendo estos las bases para el desarrollo de sus actividades relacionadas con la prestación de los Servicios de Salud.

Plan Estratégico Institucional por ejes estratégicos diseñados y Planeados para la satisfacción del Usuario.

Existen otros planes como el Plan de Gestión Gerencial y el Plan de mantenimiento hospitalario.

Funcionalidad del Servicio Farmacéutico Propio del Hospital.

Política de la Calidad. De gran importancia como ruta trazada en la organización para cumplimiento de todos los funcionarios.

Fecha de Aprobación: Abril de 2013

Fecha de Modificación: No tiene modificación

Tipo de Proceso: Gerencial

Código: GE-PL-20

Versión: 01

Página **15** de **25**

Manuales: Manual de Calidad, manuales de Procesos y procedimientos. Se cuenta con todos los Procesos y procedimientos, puntos de control monitoreados por los líderes de Procesos, líder de calidad y la alta dirección. Incluidos los Planes operativos por Procesos, Listas de verificación, Listas de chequeo por Procesos, Caracterizaciones de Procesos. Puntos de control por Procesos. Este último de gran relevancia en este Plan y más que estos controles ya son inmersos dentro de la organización en la prestación de los servicios.

b) Mantenimientos Preventivos:

Se realizan para Equipos biomédicos, de cómputo y aires acondicionados. Así como al parque automotor y a las instalaciones físicas de la Entidad.

A fin de prevenir y evitar la materialización de riesgos, la Entidad cuenta con cronogramas de mantenimientos preventivos a los equipos biomédicos y de cómputo, y los correctivos en menos de 24 horas de respuesta para garantizar la prestación de los Servicios de Salud.


Así mismo para minimizar los riesgos todos los equipos cuentan con su respectiva ficha técnica controlada, hoja de vida, número de activo e inventariados para evitar el riesgo de pérdida o hurto con o sin conocimiento del funcionario.

Los mantenimientos preventivos de los equipos biomédicos se hace de forma bimestral. Los de cómputo y aires acondicionados de forma trimestral, a excepción de los aires acondicionados de urgencias y vacunación que se debe realizar mensualmente. El del parque automotor y la entidad según el Plan de mantenimiento hospitalario anual del Hospital.

c) Restricciones para el manejo de los equipos de cómputo, en lo relacionado con instalación y desinstalación de software.

Conservación y cuidado de la información. Los funcionarios son los responsables de la información con el manejo de su clave personal. Al servidor solo tiene acceso el área de Sistemas y el proveedor de los sistemas de información de la Entidad en el caso de la facturación de Servicios de Salud y la conservación de la información. Se realizan copias de seguridad de la información de los software de facturación, historia clínica y financiero.

d) Módulos de Contabilidad y Presupuesto: No existe interface con el software Facturación, lo que maximiza los riesgos Financieros de la Entidad, específicamente en la facturación diaria por entidad, glosas, cartera por edades.

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
Fecha de Aprobación: Abril de 2013		Fecha de Modificación: No tiene modificación	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 01	Página 16 de 25


e) La ESE Hospital San Roque de Pradera, cuenta con un Programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial para minimizar los riesgos en Salud ocupacional y evitar enfermedades profesionales.

2. Optimización de Procedimientos: La Entidad ha desarrollado acciones que le permitieron obtener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad mediante un enfoque basado en los Procesos que se desarrolla en la Institución. Bajo este modelo el Hospital trabaja de forma ordenada y se toman decisiones con base a los resultados de los Indicadores, los cuales son monitoreados de forma mensual por todos los líderes de los Procesos y a la alta dirección de la Organización. Al trabajar bajo el modelo de Procesos se lleva a que de forma continua se esté buscando mejoras hacia los mismos basados en la calidad del servicio, oportunidad en la atención, menos trámites y satisfacción de los Usuarios. En esta Vigencia se continuará en la mejora continua por Procesos bajo el modelo CERTIFICADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.

3. Fortalecimiento del Ejercicio de la Autoevaluación: Al medir cada proceso la efectividad y los resultados de su gestión en tiempo real, verificar su capacidad para cumplir con las metas, a fin de tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos Institucionales, se cumple con los componentes del Sistema de Control Interno en la Entidad.

4. Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno: Se trabaja de forma permanente en las diferentes vigencias en la implementación y mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI, evaluación del Sistema de Control Interno Institucional, en cumplimiento de la ley 87 de 1993, y de lineamientos de entes de control del DAFP con el fin de detectar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora que garanticen el control y gestión de los Procesos de la organización enfocados a la atención al Usuario.

5. Ejecución de Auditorías Internas: Se realizan Auditorías a los Procesos por parte de los líderes del Comité de Calidad y Control Interno, lo anterior como un mecanismo que permite llevar a cabo una evaluación sistemática de los Procesos, actividades, operaciones y resultados de la Entidad, a fin de determinar si los recursos se han utilizado con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia, si se han observado las normas internas y externas que le sean aplicables y si los mecanismos de comunicación pública son confiables, para revelar los aspectos más importantes de la

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 17 de 25</p>

gestión y los resultados obtenidos. Con las auditorías internas se detectan brechas que se deben de cerrar por medio de Planes de acción

6. Opciones para Compartir o Transferir el Riesgo: Permiten reducir el efecto del riesgo a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, o por medio de otros medios que permitan distribuir una porción del riesgo con otra Entidad.

Pólizas: La ESE Hospital San Roque de Pradera tiene las Pólizas para amparar riesgos en sus bienes, activos, patrimonio, personas, así como de manejo que sea necesario, y como mínimo mantendrá las siguientes: Responsabilidad Civil, Extra Contractual, póliza PREVI HOSPITALES, póliza tradicional automática todo riesgo de valores, Seguros del Parque Automotor.

Establecimiento de Pólizas en todo el componente contractual y bajo los Estatutos de Contratación Legales Vigentes.

Definiciones de importancia:

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Entidad y afectar el logro de sus objetivos.


Causas (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.

Efecto - Consecuencias: Se presentan los posibles efectos o consecuencias que se podrían ocasionar en caso de suceder el riesgo, los cuales se pueden traducir en daños de tipo económico, social, administrativo, jurídicos, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y confianza, mala calidad del servicio, Usuarios insatisfechos, entre otros.

Opciones para Reducir el Riesgo: Incluye actividades encaminadas a disminuir tanto la probabilidad de ocurrencia del riesgo, como el impacto que pueda generarse si ocurre.

SEGUIMIENTO A RIESGOS

La ESE Hospital San Roque de Pradera, realiza seguimiento a sus mapas de riesgo en las Auditorías Internas Planeadas dentro de la Vigencia.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 18 de 25</p>

MAPA DE RIESGOS

La Oficina de Control Interno de la Entidad, actualizó el Mapa de Riesgos de corrupción con el fin de que estén inmersas y de forma escrita todas las estrategias implementadas en el Hospital.

Para llevar a cabo esta actividad, se utilizó la metodología establecida en la guía Administración del Riesgo elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como también lo establecido en el documento denominado Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y la atención al ciudadano.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTATEGIA ANTITRAMITES


La Política de Racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Se debe acercar el ciudadano a los servicios que presta el Estado, en este caso el Hospital, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos teniendo en cuenta el nivel de atención y de complejidad.

La ESE Hospital San Roque de Pradera es de primer nivel de atención con énfasis en los programas de promoción y prevención y de Salud pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Para el caso de nuestra Entidad se trabajará con el Mapa de Procesos donde se observa de forma clara que la puerta de entrada a nuestros servicios son los de Promoción y Prevención.

En este Plan de Anti Corrupción deben haber mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan: el Respeto y trato digno al ciudadano. Herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 19 de 25</p>

Los componentes que se tienen en cuenta en la ESE Hospital San Roque de Pradera son:

Priorización de trámites

El Hospital enfocara la racionalización de los trámites en el Proceso de mayor importancia y puerta de entrada que es la promoción de la Salud y prevención de la enfermedad enfocado hacia la prestación de los Servicios de Salud cumpliendo el estándar de accesibilidad, cobertura, integralidad y oportunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior el Hospital Realiza la actividades de Promoción de la salud y prevención de la enfermedad con dos enfermeras profesionales y tres médicos para estos programas.

Racionalización de trámites


La Racionalización de Tramites es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el Usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información.

Constituyen materia de aplicación los siguientes trámites:

1. Solicitar el Acceso y la Prestación a los Servicios de Salud habilitados en el Hospital por parte del Usuario con énfasis en Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad.

2. Identificación de los Usuarios. Se hace necesario que se presente el Usuario sólo con el documento de identificación. El Hospital no exige copias de los documentos de identidad ni del carnet. Lo demás se valida por base de datos en línea por el Hospital con todas las Entidades del sistema de Salud. En el caso de que el Usuario no tenga cobertura en Salud, la atención se hace por el hospital de manera particular a tarifas moderadas.

3. En el Proceso de Facturación de todos los Servicios de Salud y como estrategia de anti corrupción se entrega siempre la factura al Usuario, se dispone de información al Usuario para este procedimiento y señalización del mismo. Solo en caja y los funcionarios responsables de este proceso son los que recaudan los recursos de la prestación de los Servicios de Salud al Usuario. Para atenciones de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, el usuario no paga por este servicio ningún tipo de emolumento por ningún servicio o medicamento o examen de laboratorio.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>	
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01 Página 20 de 25</p>

4. Los Usuarios pueden solicitar las citas médicas por teléfono a los celulares 3218211590 y 3218255756

5. Sin excepción ningún usuario del área rural debe ser devuelto, todos los días de lunes a viernes se les reservan citas ambulatorias en horario de 8 a 11:30 a.m. con los médicos disponibles.


6. El Hospital cuenta con tres médicos en el servicio de Urgencias hasta las 10 p.m. y de allí en adelante hasta las 7.am del día siguiente contamos con dos profesionales médicos, con el fin de brindar accesibilidad al usuario.

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Este Componente se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las Entidades de la Administración Pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras Entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Es de obligatorio cumplimiento como proceso permanente y de relación en doble vía de la administración pública en este caso de la ESE Hospital San Roque de Pradera y los ciudadanos en general con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos en la Vigencia conforme al Plan de Desarrollo Institucional y los recursos financieros que ingresaron a la Entidad por venta de servicios, contratos, convenios y/o transferencias.

La 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 Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 21 de 25</p>

PASOS PARA LA RENDICION DE CUENTAS

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

La entidad debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por un representante de cada área de la entidad que respalde la consolidación de la información, la oficina de Calidad será la encargada de prescribir y coordinar todo el proceso.

IDENTIFICACIÓN DE INTERLOCUTORES

La Entidad deberá conformar una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociación o comité de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de sus servicios, para contactarlas e invitarlas.

Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la rendición de cuentas

ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA

Para organizar la Audiencia Pública se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- **Lugar.** Identificar un lugar para llevar a cabo la Audiencia Pública, debe ser amplio, respondiendo a las necesidades de la Entidad y de fácil acceso a la ciudadanía; se tendrán en cuenta las normas básicas de seguridad.
- **Fecha.** se establecerá con la suficiente anticipación, y se informara a quienes deban asistir para que igualmente con el debido tiempo, reserven su agenda.
- **Duración.** La Rendición de cuentas se programara para llevarse a cabo en un horario adecuado para los participantes, esto con el fin de evitar cortes y deserción de la Audiencia.
- **Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria.** Se debe prever el número de personas que se harán presentes en la Audiencia Pública para poder planear antes y no tener que enfrentar contratiempos mayores el día de la misma por falta de logística y de recursos.

Fecha de Aprobación: Abril de 2013

Fecha de Modificación: No tiene modificación

Tipo de Proceso: Gerencial

Código: GE-PL-20

Versión: 01

Página **22** de **25**

- **Suministros.** Se establecerán las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la Audiencia, ejemplo refrigerio, computador, punto de red, internet, pantalla, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- **Reglamento de la audiencia.** Se llevará una agenda para su desarrollo donde se tendrá en cuenta aspectos varios como tiempo de intervenciones, número de intervenciones, se especificaran las reglas para el desarrollo de la Audiencia.

CONVOCATORIA

Se realizará treinta días antes de la Audiencia Pública por todos los medios masivos de comunicación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de la entidad, dentro de los cuales podemos citar boletines de prensa, canal local de televisión, radio y espacios institucionales en medios de comunicación, internet, carteleras institucionales, volantes, entre otros, serán invitados las Organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general

INSCRIPCIÓN Y RADICACIÓN DE PROPUESTAS


Las organizaciones de la sociedad civil, con mínimo 10 días de antelación a la audiencia, deberán presentar y radicar en la oficina que la entidad convocante destine, las propuestas de intervención, para que les sean asignados los espacios respectivos dentro de la Audiencia, esto en consideración a la representatividad de las organizaciones sociales. Se establecerá previamente el número máximo de páginas por documento propuesta de acuerdo al número de organizaciones que prevean participar en la audiencia y con la capacidad (disponibilidad) para realizar el análisis de las mismas.

Los ciudadanos individualmente tendrán la oportunidad de intervenir en la audiencia sin necesidad de radicar previamente sus propuestas. Para ello se fijara un tiempo de intervenciones.

REALIZACION DE LA AUDIENCIA

La audiencia pública será presidida siempre por el Gerente, participarán además en la mesa principal, el grupo de apoyo.

En la Rendición se presentan resultados de las áreas asistenciales y administrativas

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
Fecha de Aprobación: Abril de 2013		Fecha de Modificación: No tiene modificación	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 01	Página 23 de 25

EVALUACION DE LA AUDIENCIA

Una vez culminada la audiencia se distribuirá un formato de evaluación de la audiencia pública de cuentas a la ciudadanía, con el fin de realizar ajustes que mejoren procesos futuros.

El Informe de la rendición de cuentas Anual, se publicará en la página web de la entidad y se enviara copia al respectivo organismo de control (Supersalud).

La audiencia Pública para la Rendición de cuentas del año 2014, se llevara a cabo en el segundo trimestre del año.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Para lo anterior el Departamento Nacional de Planeación recomienda que las Entidades de la administración pública incluyan en sus Planes Institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento. En este punto la Entidad se compromete que en los próximos Planes de Desarrollo Institucional dejar un Eje Estratégico definido para la GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención a los Usuarios dela ESE Hospital San Roque de Pradera, mediante los siguientes instrumentos:

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

La ESE Hospital San Roque de Pradera, cuenta con su Portafolio de Servicios y oferta en el los servicios de primer nivel de atención habilitados. Actualmente estos servicios se

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>		
<p>Fecha de Aprobación: Abril de 2013</p>	<p>Fecha de Modificación: No tiene modificación</p>		
<p>Tipo de Proceso: Gerencial</p>	<p>Código: GE-PL-20</p>	<p>Versión: 01</p>	<p>Página 24 de 25</p>

encuentran CERTIFICADOS POR PROCESOS DENTRO DE LA NORMA ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009.

El Portafolio de Servicios de la Entidad se da a conocer en las reuniones con la asociación de Usuarios siempre se hace frente a los servicios prestados y habilitados.

Se cuenta con la señalización de áreas por colores de acuerdo a la norma vigente, y la clasificación, señalización de extintores dentro del Programa de Salud Ocupacional.

El Hospital cuenta con el procedimiento documentado de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual se cumple en un 90% para la satisfacción de los usuarios.

El Hospital como parte del Sistema de Gestión de Calidad Certificado mide la satisfacción del usuario diariamente de acuerdo a muestra significativa de los diferentes servicios que brinda la entidad y establece los Planes de mejora que correspondan.

Se hace alusión a los Deberes y Derechos del Usuario por medio de los canales de información de la Entidad, carteleras y folletos diseñados para tal fin.

El Hospital por medio de la funcionaria de Servicio de Atención e Información al Usuario ayuda en el otorgamiento de citas en el mismo día en lo posible y menos de tres días.

El Hospital dispone de filas preferenciales para las personas en situación de discapacidad, gestantes, adulto mayor y niños menores de 5 años.

De esta manera la ESE Hospital San Roque de Pradera da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 que versa sobre la Política Anti Tramites y frente al Artículo 76 sobre la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y Mejorará los siguientes instrumentos:

- La E.S.E Hospital San Roque de Pradera cuenta con Página Web <http://www.hospitalsanroque.gov.co> la cual será actualizada de manera permanente con relación a los planes, programas y proyectos de la Institución.



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Fecha de Aprobación: Abril de 2013

Fecha de Modificación: No tiene modificación

Tipo de Proceso: Gerencial

Código: GE-PL-20

Versión: 01

Página **25** de **25**

- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una Información veraz y oportuna, de forma presencial y vía telefónica.
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el Oficina de Atención al Usuario y resueltas en los tiempos establecidos.
- Establecer planes de mejora producto de la medición de las encuestas realizadas a los usuarios.
- Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y un funcionario de la Dirección Local de Salud.
- Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general

CYNTHIA GOMEZ VARGAS
Gerente