PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESE HOSPITAL SANTA ISABEL
SAN PEDRO DE LOS MILAGROS

2022

CONTENIDO

PRESENTACIÓN
ALCANCE
COMPROMISO
METODOLOGÍA
MARCO NORMATIVO
INTRODUCCIÓN
1. OBJETIVOS DEL PLAN
1.1. OBJETIVO GENERAL
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD
2.1. MISIÓN
2.2. VISIÓN
2.3. VALORES CORPORATIVOS
2.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS
2.5. POLÍTICAS
3. EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022
4.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
4.2. SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de Trámites
4.3. TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
4.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano
4.5. QUINTO COMPONENTE. Transparencia y Acceso a la Información
5. ANEXOS

PRESENTACIÓN

El Hospital Santa Isabel fue fundado el 2 de Junio de 1.957, para tal efecto se reunieron un grupo de personas encabezadas por el Señor Cura Párroco de la localidad de ese entonces, Reverendo Padre Roberto Arroyave Vélez, en la casa demarcada con el número 93 de la Carrera Bolívar de este municipio y de propiedad de la parroquia. Dicho grupo de personas estaba conformado por miembros de la colonia sampedreña residente en Medellín, el señor Alcalde Municipal: Don Gustavo Osorio y representantes de la sociedad de Mejoras Públicas del Municipio.

De conformidad con lo dispuesto por el acuerdo Nro. 008 proferido por el Honorable Consejo Municipal de San Pedro, el día 16 de enero de 1.995, la E.S.E Hospital Santa Isabel es una entidad descentralizada de Orden Municipal, dotada de Personería Jurídica, Patrimonio propio y autonomía administrativa sometida al Régimen Jurídico, previsto en el Capítulo VI, Titulo II, Libro Primero del Decreto Ley Nro. 1298 del 22 de Junio de 1.994.

La E.S.E Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros del departamento de Antioquia ofrece servicios en el primer nivel de atención en salud con calidad humana, respeto al usuario y compromiso por la buena salud y seguridad del paciente, los recursos públicos son utilizados de manera trasparente en beneficio de la comunidad Sampedreña y de acuerdo con los principios de la función pública y la ética del servicio como valor fundamental de nuestros funcionarios y colaboradores.

ALCANCE

Aplica para la E.S.E Hospital Santa Isabel en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus funciones en pro de la comunidad del municipio de San Pedro de los milagros, la mejora de atención a las necesidades en salud con el máximo de transparencia y honestidad .

COMPROMISO

La E.S.E Hospital Santa Isabel está comprometida con la comunidad y rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general. Gestiona todas las acciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones con calidad y responsabilidad social y combate cualquier forma de corrupción para dar cumplimiento con lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 del de 2012, la Ley 1712 de 2014 y Decreto 126 del 2016.

Así mismo, la E.S:E se compromete a gestionar cada uno de sus trámites, de tal manera que la atención a sus ciudadanos se convierta en una experiencia satisfactoria en cuanto al tiempo de respuesta, como en la atención a sus requerimientos

METODOLOGÍA

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encamina al cumplimiento de las estrategias de los componentes estandarizados por la normativa vigente, con la colaboración y apoyo del equipo de trabajo de la entidad, atendiendo las directrices emitidas por el Departamento administrativo de la Función Publica DAFP. en Circular Externa No. 100-02-2016 de enero 27 del mismo año.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia:
En el marco de la Constitución de 1991, se consagran principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, así también la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Artículos 23, 90, 122,123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 489 de 1998:
Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002:
Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. El cual contempla como faltas 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 y el incumplimiento de las normas sobre prohibiciones.

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

Decreto 4637 de 2011:
Art 2: Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Decreto 1649 de 2014:
Art 15: Funciones de la Secretaría de Transparencia. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial.

Decreto 943 de 2014:
Por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno – MECI –

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 019 de enero 1 de 2012
Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 1081 de 2015:
Arts 2.2.22.1 y siguientes: Establece que, el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.

Decreto 612 de 2018:
Donde se definen directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado.

INTRODUCCIÓN

El **Plan Anticorrupción** y de **Atención al Ciudadano** de la ESE Hospital Santa Isabel es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta de control de la gestión, con el fin de evitar la corrupción y brindar mecanismos para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión pública y se genere compromiso con la vigilancia del quehacer del Estado.

En cumplimiento de la normativa, se documentan por medio de este instrumento las estrategias de la ESE Hospital Santa Isabel concordantes con el código de ética y buen gobierno, las políticas y lineamientos institucionales y legales para dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos.

Es así, como se pretende generar estrategias encaminadas a evitar la corrupción a nivel de todos los procesos y procedimientos institucionales y al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario, accesibilidad a los servicios que satisfagan las necesidades de bienestar en salud de la comunidad, de la

promoción y prevención de la enfermedad, fomentando la eficiencia, eficacia y transparencia en el uso de los recursos a disposición de la entidad con base en principios éticos y de acuerdo con las normas de transparencia, garantía de acceso a la información y participación ciudadana que permitan dar cumplimiento legal y misional a la institución.

1. OBJETIVOS DEL PLAN

1.1. OBJETIVO GENERAL.

Generar estrategias desarrollando actividades que permitan controlar situaciones de corrupción en los procesos institucionales de la ESE Hospital Santa Isabel durante el año 2022, gestionando con ética y política de buen gobierno, los principios y valores del cliente interno en beneficio de la comunidad y el Estado.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

.

- Elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, atendiendo a los principios de Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción, estableciendo una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia"

- Dar a conocer a los funcionarios, grupos de valor y partes interesadas de la ESE Hospital Santa Isabel el Mapa de Riesgos de Corrupción con acciones de intervención oportuna para evitar riesgos de corrupción identificados anteriormente en la institución

- Planificar estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, estableciendo responsabilidades y fechas de cumplimiento, para suministrar a la ciudadanía información oportuna, clara y transparente sobre la gestión de la ESE Hospital Santa Isabel

- Promover actividades encaminadas a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información.

- Aplicar mecanismos orientados al mejoramiento continuo de la institución y la satisfacción de los usuarios.

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

2.1. MISIÓN.

La E.S.E. Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros, ofrece servicios de salud de primer nivel de complejidad extramurales, extramurales y especialidades clínicas a la comunidad local y de la región del Norte cercano de Antioquia; con idoneidad, seguridad y humanización, con enfoque orientado a la

promoción de la salud, prevención de la enfermedad y fomento de los estilos de vida saludable, aplicando el uso de las tecnologías de vanguardia; que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de sus gentes, socialmente responsable y amigable con el medio ambiente; en alianza estratégica con nuestros clientes, que permita la sostenibilidad social y financiera de la empresa.

2.2. VISIÓN

La E.S.E. Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros, al año 2025, tendrá un modelo de atención en salud con enfoque en Atención Primaria en Salud, con fortaleza en Promoción y Prevención; prestando sus servicios de forma humanizada y segura a sus usuarios, comprometidos con el mejoramiento continuo de sus procesos, con un talento humano idóneo en capacitación permanente y tecnología de punta, aumentando la oferta institucional de servicios de salud, permitiendo la sostenibilidad social y financiera de la empresa.

2.3. VALORES CORPORATIVOS

Honestidad: en la E.S.E Hospital Santa Isabel, se evidencia la transparencia e integridad en cada una de nuestras acciones.

Respeto: en la E.S.E Hospital Santa Isabel, reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades, diferencias y derechos de los demás.

Responsabilidad: los funcionarios del Hospital Santa Isabel, tenemos la capacidad de reconocer y hacernos cargo de las consecuencias de nuestras propias acciones.

Servicio: en la E.S.E Hospital Santa Isabel, hacemos lo que esté a nuestro alcance para que los usuarios tengan las mismas oportunidades y un trato más humano.

Compromiso: En la E.S.E Hospital Santa Isabel Los funcionarios asumimos responsabilidades y retos, tomando como propios los proyectos y propósitos institucionales.

2.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

En la E.S.E. Hospital Santa Isabel hacemos lo necesario para que los usuarios tengan las mismas oportunidades y un trato más humano.

En la E.S.E. Hospital Santa Isabel tenemos un compromiso compartido entre el equipo de salud, el usuario y su familia para la búsqueda conjunta del cuidado y mantenimiento de la salud de nuestros usuarios.

En la E.S.E. Hospital Santa Isabel ofrecemos calidad en nuestros servicios sin

discriminación ni preferencia en la prestación de los mismos y con respeto de los derechos humanos.

En la E.S.E. Hospital Santa Isabel, aplicamos buenas prácticas de higiene, salud y seguridad en el trabajo, amigables con el medio ambiente y socialmente responsables.

2.5 POLÍTICAS:

- **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**: La E.S.E. Hospital Santa Isabel bajo el liderazgo de la gerencia y con el acompañamiento de su Equipo Administrativo se compromete a cumplir con los principios consignados en la Constitución y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la E.S.E. Hospital Santa Isabel bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los principios establecidos en el Código de Integridad, adicional a estos el compromiso con la Comunidad en general para visibilizar la Transparencia, efectuar Rendición de Cuentas, a hacer uso eficiente de los recursos, a fomentar cero tolerancia con la corrupción, a permitir la equidad, el pluralismo, la eficiencia, la eficacia y austeridad. En la E.S.E. Hospital Santa Isabel expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta.

- **POLÍTICA DE ATENCION HUMANIZADA**: brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades mediante el trato amable, personalizado con respeto y basada en los deberes y derechos de los pacientes.

- **POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** en cabeza de la Alta Dirección se compromete a desarrollar su gestión apoyada en un sistema de información que asegure la confiabilidad y oportunidad en la toma de decisiones, y que permita suministrar a todos los grupos de interés información en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. El hospital concibe que la información es uno de sus activos más importantes, por lo tanto, dispondrá de los recursos y mecanismos tecnológicos suficientes, necesarios y de mejores prácticas para la captura, almacenamiento y procesamiento de la misma, asegurando en todo momento su integridad, disponibilidad y confidencialidad, el Hospital Santa Isabel, consciente de la importancia de la información en el desarrollo de su actividad en la prestación de servicios de salud, ha establecido unos procesos específicos para garantizar la seguridad de sus sistemas de información, que cubre los activos de información que soportan todos los servicios. Esta política ha sido aprobada por la Gerencia del con el fin de crear un marco de actuación

que permita: • Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y la normativa aplicable en materia de seguridad de la información. • Alinear esta Política de Seguridad con el resto de políticas de la organización. • Proteger la información gestionada por el Hospital contra cualquier uso indebido, prevenir posibles incidentes de seguridad y reducir el impacto potencial de estos. • Asegurar la confidencialidad e integridad de la información manejada y su disponibilidad para los procesos de negocio que lo requieran. • Asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia estableciendo Planes de Contingencia. • Definir un sistema de gestión de incidentes de seguridad que permita detectar, analizar y corregir posibles brechas en la seguridad de la información. Para ello se ha definido y aprobado una metodología de gestión y tratamiento del riesgo que: Identifica los activos del Hospital y el valor de éstos desde un punto de vista de la seguridad. Identifica las posibles amenazas a estos activos y evalúa su nivel de riesgo. Establece un plan de tratamiento de riesgos y unos controles de seguridad para reducir los niveles de riesgos determinados hasta un nivel aceptable. Monitoriza y revisa anualmente el estado del sistema y la adecuación del análisis de riesgos efectuado. Establece mecanismos para cuantificar y monitorizar los tipos, volúmenes e impacto de los incidentes, identificando y registrando acciones de mejora.

- **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** el hospital, en cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 mediante la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, informa a la comunidad con la cual tiene vínculos o relaciones, que los datos personales suministrados a la institución, forman parte una base de datos propia y son recolectados para el cumplimiento de las funciones legales de la entidad y son tratados de manera confidencial y transparente, garantizando así, el derecho a la privacidad, la intimidad, la honra y el buen nombre, pudiendo su titular solicitar la actualización, rectificación de sus datos personales, así como a ser informado, presentar peticiones respetuosas y solicitar la revocación cuando sea procedente, la información y datos consignados en las historias clínicas conservan su carácter reservado, confidencial y totalmente privado de acuerdo con la normativa establecida. (Resolución 1995 del 8 de julio de 1999 del Ministerio de Salud).

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**: procuramos en la ESE Santa Isabel, una atención confiable y segura que permita identificar y controlar los posibles riesgos, con el propósito de lograr obtener los beneficios y resultados clínicos confiables requeridos por nuestros pacientes y comunidad en general.

- **POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO**: promoviendo el bienestar del recurso humano, en la ESE Hospital Santa Isabel, hemos venido realizando actividades lúdicas y culturales que mejoren el ambiente de trabajo tratando de reducir los factores de riesgo que permitan desempeñarse con seguridad, confianza y acompañamiento reduciendo los

posibles errores por estrés laboral; además, en procura del mejoramiento continuo en la calidad de la prestación del servicio de salud.

- **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**: orientados al compromiso con la calidad de la prestación del servicio de salud, mediante la autorregulación, autoevaluación y administración de riesgos de manera responsable, procuramos el mejoramiento continuo de los niveles de satisfacción de los pacientes y usuarios de la institución promoviendo el uso racional de los recursos para garantizar la transparencia y el cumplimiento normativo que permita orientar la cultura organizacional hacia una gestión participativa, para alcanzar altos niveles de mejoramiento.

3. EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

De acuerdo a la normativa vigente, corresponde a la Oficina de Control Interno la evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Vigencia 2021, la cual presenta como principal conclusión que La E.S.E. Hospital Santa Isabel al 31 de diciembre de 2021 no cumplió con la publicación del plan anticorrupción para la vigencia, encontrando que el ultimo que se público en la página web de la entidad se encuentra con fecha de 2020, siendo este ultimo sobre el cual se hará la evaluación.

por lo anterior se tomara el último plan publicado con el fin de establecer las siguientes observaciones a los diferentes componentes:

- En cuanto al primer componente la entidad ha venido trabajando de manera ardua en el establecimiento de una política de riesgos para cada uno de sus procesos, es así como con el apoyo de la oficina de control interno, la asesora de calidad y la dirección se han venido trabajando la política de riesgos, elaborando los mapas de riesgos de los diferentes procesos, entre ellos el que tiene que ver con el mapa de riesgos anticorrupción.
- El componente de racionalización de trámites, la entidad ha venido mejorando en los tiempos de respuesta para la programación de citas, las cuales se hacen telefónicamente en sus diferentes especialidades, así como la atención de varios trámites de manera virtual con el fin de evitar que el usuario tenga que dirigirse hasta las instalaciones y pueda realizar los mismos desde la comodidad de su casa.
- El componente de rendición de cuentas se hace de manera anual, donde el gerente con su equipo de trabajo, citan a la ciudadanía mediante audiencia pública, rindiendo cuentas sobre la gestión de la E..S.E, logros y desafíos en cuento al cumplimiento de los programas establecidos en el plan de

desarrollo y la situación financiera de la entidad. De igual manera se cuenta con el programa radial institucional que se hace semanalmente con el fin de brindar información constante a la ciudadanía sobre la gestión.

- En la política de atención al ciudadano, la entidad cuenta con un sistema de PQRS establecido, donde la dirección de manera trimestral, hace recorrido por los diferentes buzones de sugerencias diseminados por las diferentes cedes, dando una respuesta oportuna a las mismas y seguimiento de ser necesario, así mismo a las peticiones que se radican por ventanilla.
- El acceso a la información pública es uno de los componentes transversales de la entidad, ya que todo ciudadano tiene la facultad de solicitar los que estime pertinente y siempre se le dará solución a sus requerimientos de manera oportuna y de conformidad con la ley.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN ALCIUDADANO 2022:

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

En la E.S.E expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con siguientes medidas:

Identificar los riesgos de corrupción estableciendo medidas y mecanismos para su mitigación.

Fortalecer y facilitar la coordinación de la oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.

Dar cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural promoviendo un comportamiento ético.

Promocionar la realización de acuerdos de integridad y transparencia al interior de la E.S.E , así como con entes externos.

Implementación de una rendición de cuentas permanente, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de tener una entidad transparente para los ciudadanos y otros actores.

Establecimiento de lineamientos para aquellos servidores públicos que manejan dineros, documentos de carácter confidencial y de reserva.

Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.

Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el portal web de la entidad, en pro del cumplimiento de la 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” y sus decretos reglamentarios.

Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la E.S.E Santa Isabel, con el objetivo de que acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
Establecimiento de disposiciones de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, integra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Integridad.

De acuerdo con la guía, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República, establecer mapa de riesgos de corrupción como una "herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas, se establecen las medidas orientadas a controlarlos". Para el desarrollo de este componente, se tiene en cuenta la política de administración del riesgo. Se identifican riesgos de corrupción en procesos analizados según matriz de riesgos y una vez identificados los riesgos, se elaboró la Matriz de riesgo de Corrupción como parte integral del presente documento.

Evaluación del riesgo corrupción:
De acuerdo a la metodología del DAFP, la institución identificó los riesgos y su probabilidad de materialización, consecuencias e impactos, controles y acciones preventivas (según indicadores y plan de acción). La identificación de riesgos de corrupción es liderada por la dirección con el apoyo de la Oficina de control interno y se establece de manera participativa con las áreas responsables de los procesos de la institución, con especial énfasis en aquellos procesos susceptibles a actos de corrupción, considerando tanto los factores internos como externos que pueden impedir el cumplimiento transparente de la misión institucional. En el formato Institucional.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el marco del Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", y sus decretos reglamentarios (734/12 y 1450/12), la E.S.E Santa Isabel ha venido realizando una revisión y actualización permanente de los trámites, así como su respetivo registro en el SUIT:

Este componente está orientado principalmente a disminuir los tiempos de respuesta para citas de medicina y odontología y en general, para acceder a los servicios que presta el Hospital Santa Isabel tales como: - Asignación de cita para

la prestación de servicios en salud, - Atención inicial de urgencia, -Certificado de defunción, - Historia clínica, -Examen de Laboratorio Clínico, - Terapia,- Entrega de Medicamentos y Dispositivos Médicos, - Radiología e Imágenes Diagnósticas.

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

El Documento Conpes 3654 de 2010 define la rendición de cuentas como "la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. "Por rendición de cuentas se entiende el 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 conocerlos 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" (Ley 1757 de 2015). Su objetivo principal, es generar en los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y Ciudadanía en general, credibilidad institucional, con una gestión misional transparente, evidenciada en acciones de información y diálogo y de retroalimentación con usuarios y comunidad en general que permitan identificar las necesidades de los clientes internos y externos de la institución.

Anualmente, L a ESE realiza una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, en la cual se presenta información referente a su gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias, en cuanto a la ejecución presupuestal, Talento Humano, Contratación y cumplimiento de metas entre otros; y Principales retos para la vigencia siguiente. Igualmente, se han impulsado acciones que permitan mantener una rendición de cuentas de manera permanente con las partes interesadas de los servicios que se ofrecen por parte de la dirección, lo que contribuye a acercar al ciudadano a la institución.

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos de política, y ha venido generando herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la institución, ha venido adelantando acciones para la implementación de las diferentes estrategias que buscan mejorar la gestión pública y generar mayores niveles de bienestar entre la ciudadanía, entre las cuales se destacan:
Actualización de software para la recepción y atención e las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Consultas.

Coordinar y hacer seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la ESE a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.

La integración de diferentes canales de comunicación a través de un solo sistema. Lo que facilita el seguimiento y control en la atención de las peticiones, así como la consulta por parte de los ciudadanos del estado de sus peticiones y/o de la respuesta de éstas.

Fortalecer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los usuarios hacen por medio de los mecanismos establecidos por la ESE entre los que se identifican. Sistema de Información PQRSD, Buzones de Sugerencias, Ventanilla Única, Correo institucional, Inducción y re inducción a los funcionarios que administran el sistema de información de las PQRSD

Capacitación al personal en el mejoramiento de atención al Ciudadano Adicionalmente, la ESE anualmente realizará la evaluación de percepción de los clientes a través de la Encuesta de Satisfacción del cliente implementado por el sistema de Gestión de Calidad, cuyos resultados permiten identificar las fortalezas y debilidades del servicio prestado y contribuye a la formulación de mejoras para brindar día a día un mejor servicio.

Este componente y las actividades trazadas buscan mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

4.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional Ley 1712 de2014.
“Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. La “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección. (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 40, CONPES 167 DE 2013).

La ESE teniendo en cuenta al ciudadano como eje central de la administración pública en aras de mejorar la efectividad y eficiencia para garantizar los servicios que presta a la ciudadanía, ha promovido acciones para mejorar la calidad y accesibilidad a la información identificando estrategias para tal fin, . con el objetivo de brindar un mejor acceso a la información y facilitar a la ciudadanía en condición de Discapacidad.

La ESE adelanta acciones encaminadas a:

Actualización de la Información en el Portal Institucional, según criterios de GEL y demás normatividad vigente.
Emitir (1) circular semestral para recordar a las diferentes dependencias la actualización de la información en el Portal Institucional.
Esquema de publicación de información e Índice de Información Clasificada y Reservada.
Generación y consolidación de informe de solicitudes realizadas en el sistema de información de PQRSD

La ESE Santa Isabel contribuyendo a las buenas prácticas administrativas, en aras de garantizar la transparencia y la no tolerancia con la corrupción, re socializara con todas las dependencias el código de buen gobierno y ética de la Institución, atendiendo la Ley 1499 de 2017, buscando la apropiación colectiva de este instrumento.

5.ANEXOS

- ◊ Gestión del Riesgo de corrupción: Mapa de riesgo de corrupción

Proyectó: Wilson Alberto Zapata Quintero
Asesor Control Interno