



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
VALENCIA CÓRDOBA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA - 2020

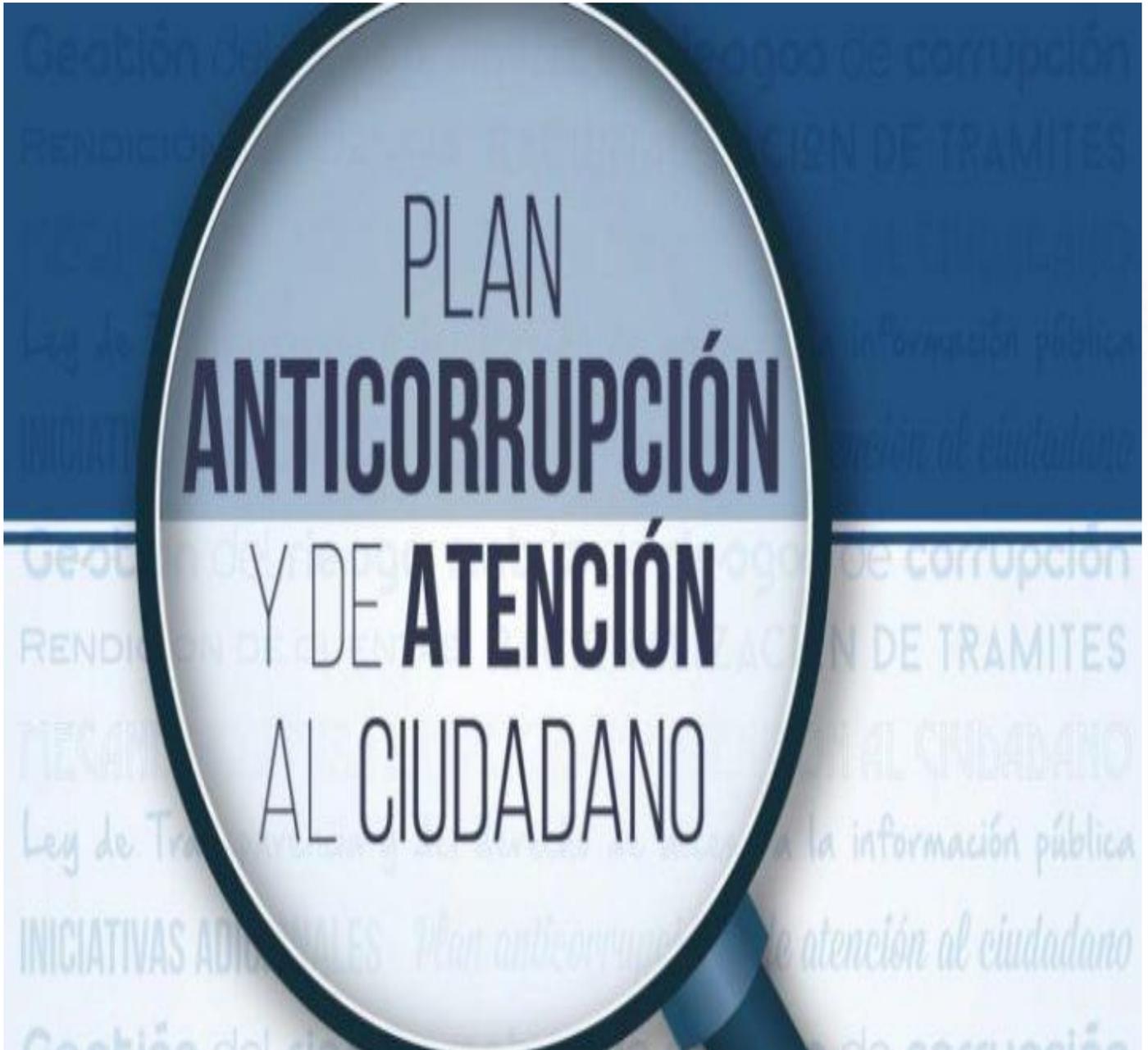


TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN	4
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
MISIÓN	5
VISIÓN	5
POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	5
PRINCIPIOS.....	6
VALORES.....	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
RESOLUCIÓN DE ADOPCIÓN.....	9
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
DESARROLLO DE LOS COMPONENTES.....	13
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS.....	13
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	17
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	24
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	25
ANEXOS.....	26

PRESENTACIÓN

La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

El tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil.

El cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

El quinto componente tiene que ver con estrategias de transparencia y acceso a la información, e cual busca que el ciudadano se mantenga informado permanentemente de la gestión organizacional

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se busca con el presente plan desarrollar un conjunto de estrategias que prevengan la corrupción y por tanto también la mejora en el servicio a la comunidad, para de esta manera satisfacer sus necesidades y tener un país próspero y organizaciones más efectivas

Gracias

ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ

Gerente

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Valencia – Córdoba, obedeciendo a lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada 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 - DAF, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. - Hospital Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Valencia – Córdoba, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

Somos una empresa prestadora de servicios de salud de baja complejidad de la región del alto Sinú con calidad y calidez; apoyados en los valores de compromiso, respeto y responsabilidad; con un recurso humano idóneo, tecnologías e infraestructura adecuada para satisfacer las expectativas de los usuarios y alcanzar el desarrollo sostenible

VISIÓN

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús está comprometida en satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, en apoyo a tal compromiso la organización a 2023 aspira a:

1. Ser reconocida por aplicar altos estándares de calidad y garantizar procesos de atención seguros
2. Alcanzar la mejor salud posible de la comunidad
3. Ser reconocida por su desarrollo sostenible
4. Ser líder en la gestión preventiva

POLITICA DE GESTIÓN INTEGRAL

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús está comprometida con la gestión integral de la organización para satisfacer a sus clientes en el contexto interno y externo, mejorar la calidad de los procesos, disminuir los riesgos asociados a la atención, prevenir eventos que afecten el medio ambiente y la salud de los trabajadores; en apoyo a tal compromiso, la E.S.E trabajará permanentemente en:

- La mejora continua de sus procesos
- La calidad y seguridad de pacientes
- La seguridad y salud en el trabajo
- La gestión ambiental
- La gestión del riesgo

VALORES

- Honestidad
- Diligencia
- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Justicia

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OBJETIVO ESTRATEGICO 1

Fortalecer la atención primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitaria para mejorar las condiciones de salud de la población

Factor crítico de éxito asociado

- Cumplimiento legal

Programa asociado

- Implementación de políticas para mejorar la salud

Estrategias o Planes

1. Implementación del MIAS

OBJETIVO ESTRATEGICO 2

Fortalecer la implementación de sistemas de gestión para mejorar de forma integral los resultados en materia de calidad, seguridad y medio ambiente

Factor crítico de éxito asociado

- Calidad y seguridad del paciente

Programa asociado

- Modelos de gestión para optimizar procesos y resultados

Estrategias o Planes

1. Fortalecimiento del sistema único de habilitación
2. Implementación de PAMEC, con enfoque de acreditación en salud
3. Fortalecimiento del sistema de información para la calidad
4. Fortalecimiento del SGSYST

5. Implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

OBJETIVO ESTRATEGICO 3

Garantizar la planificación organizacional para prever escenarios futuros

Factor crítico de éxito asociado

- Planeación

Programa asociado

- Modelos de gestión para optimizar procesos

Estrategias o Planes

1. Aseguramiento del compromiso de la gerencia en materia de planificación
2. Implementación de modelos de planeación y gestión
3. Implementación de sistema de información basado en cuadro de mando integrales

OBJETIVO ESTRATEGICO 4

Fortalecer las competencias del recurso humano para garantizar los resultados institucionales

Factor crítico de éxito asociado

- Recurso Humano

Programa asociado

- Talento humano competente para servir con calidad

Estrategias o Planes

1. diseño de un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades organizacionales y legales
2. Implementación del plan de capacitación
3. Fortalecimiento de un sistema de información para hacerle monitoreo y control al plan de capacitación

OBJETIVO ESTRATEGICO 5

Maximizar la eficiencia operacional para garantizar la sostenibilidad financiera

Factor crítico de éxito asociado

- Manejo eficiente de los recursos

Programa asociado

- Eficiencia organizacional

Estrategias o Planes

1. Evaluación de los costos de operación
2. Implementación de acciones o proyectos encaminados a mejorar la eficiencia operacional

OBJETIVO ESTRATEGICO 6

Mejorar la infraestructura hospitalaria para brindar mejores servicios de salud

Factor crítico de éxito asociado

- Calidad y seguridad del paciente

Programa asociado

- Infraestructura para servir mejor

Estrategias o Planes

1. Diseño de proyectos de infraestructura en edificaciones
2. Diseño de proyectos en materia tecnológica
3. Gestión de proyectos ante entes gubernamentales o privados

RESOLUCIÓN N° 005

(Enero 27 DE 2020)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2020

El Gerente de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Municipio de Valencia- Córdoba, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Nacional, la Ley 1474 de julio 12 de 2011 y los Decretos Nacionales N° 2145 de noviembre 4 de 1999, el N° 1081 de 2015 y el N° 124 de enero 26 de 2016 y

CONSIDERANDO

- Que la Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado Colombiano.
- Que el Decreto reglamentario 943 del 21 de mayo de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI
- -2014, proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación de las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.
- Que el Decreto 648 de abril de 2017-capitulo 3 Sistema Institucional y Nacional De Control Interno, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 1499 de septiembre de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015
- Que la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 establece; 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 y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN. Adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Municipio de Valencia - Córdoba para la vigencia 2020, de conformidad a los parámetros establecidos por la Presidencia de la Republica, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en todos sus componentes.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD. El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, tiene carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los jefes de dependencias y/u oficinas y demás funcionarios de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: SEGUIMIENTO. El seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se efectuará 3 veces al año así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero. El plan deberá publicarse en el enlace "Transparencia" de la página web institucional.
<http://esehscj.com>

ARTÍCULO CUARTO: AJUSTES. Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e

informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejaron por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

NOTIFIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Valencia - Córdoba a los 27 días del mes de enero de 2020.

ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ

GERENTE

OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias para prevenir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Gestionar los riesgos de corrupción que la entidad identifique a partir del análisis del entorno externo e interno
- Implementar estrategias que se inscriban en el sistema único de información de trámites (SUIT), para generar valor agregado a los ciudadanos
- Diseñar mecanismos de rendición de cuentas, para informar a los ciudadanos de forma clara y objetiva la gestión de la organización
- Desarrollar estrategias que busquen mejorar la atención al ciudadano en la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús
- Establecer estrategias para promover la transparencia y acceso a la información. Iniciativas Adicionales– Socializar Código de Integridad en la institución

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Es la 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, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

De esta manera La E.S.E Hospital presenta el mapa de riesgos de corrupción con el fin de hacer seguimiento a las acciones asociadas a los controles y así evitar que los riesgos se materialicen.

Conceptos Relacionados con riesgos.

Riesgo de gestión: posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias

Riesgo de corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Riesgo de seguridad digital: combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.

Riesgo inherente: es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto

Riesgo residual: nivel de riesgo que permanece luego de tomar sus correspondientes medidas de tratamiento

Gestión del riesgo: proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Probabilidad: se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia o factibilidad.

Impacto: se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo

Causa: todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo

Consecuencia: los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas.

Mapa de riesgos: documento con la información resultante de la gestión del riesgo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal

Tolerancia al riesgo: son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes. Para el riesgo de corrupción la tolerancia es inaceptable

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo (NTC ISO31000 Numeral 2.4). La gestión o administración del riesgo establece lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos.

Dar click en el siguiente cuadro para ver la política de administración de riesgo

Ver Política de Administración
de Riesgo

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Dar clic en el siguiente recuadro para ver el mapa de riegos en el Aplicativo

Ver Mapa de Riesgos

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

Los trámites inscritos en el aplicativo SUIT son:

1. Terapia
2. Certificado de Paz y Salvo
3. Radiología e Imágenes Diagnósticas
4. Historia Clínica
5. Atención Inicial de Urgencia
6. Asignación de Citas para la Prestación de Servicios en Salud
7. Exámen de Laboratorio Clínico
8. Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos
9. Certificado de Nacido Vivo
10. Certificado de Defunción

Las estrategias de racionalización para este componente se evidencian en el aplicativo SUIT a través de “gestión de racionalización”.

Dar clic en el siguiente recuadro para ver los trámites



Tramites priorizados a mejorar



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Estrategias Racionalización de Trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación	Cumplimiento
Modelo Único - Hijo	44260	Historia clínica	Inscrito	Actualmente la historia clínica tiene un tiempo de entrega de quince días hábiles	Establecer una metodología o mecanismo que disminuya los tiempos de entrega de la historia clínica, haciéndole seguimiento a través de indicadores.	1. Entrega oportuna de la historia clínica al usuario 2. Mejora la imagen corporativa 3. Satisfacción del ciudadano	Normativa	Incentivo de pago	01/02/2020	15/11/2020	Gestión administrativa		
Modelo Único - Hijo	44283	Examen de laboratorio clínico	Inscrito	Los usuarios al llegar a la cita para la realización de exámenes de laboratorio clínico, en muchas ocasiones son devueltos porque desconocen cuales son las recomendaciones a tener en cuenta	Publicar en página web institucional las recomendaciones a tener en cuenta para la realización de exámenes de laboratorio clínico	1. Disminución en los costos de transporte del ciudadano 2. Mejoramiento de la imagen corporativa 3. Aprovechamiento del tiempo de los usuarios	Tecnológica	Trámite total en línea	01/02/2020	05/07/2020	Gestión de apoyo diagnóstico y Gestión de la Información		
Modelo Único - Hijo	44335	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	Los resultados de rayos x se están entregando físicamente en acetato	Que los resultados se entreguen en CD	1. Disminución de los costos 2. Mayor capacidad de lectura en computador 3. Disminución de la probabilidad de equivocarse en la lectura	Normativa	Aumento de vigencia del trámite	04/02/2020	15/07/2020	Gestión de la información		

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso... 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”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La E.S.E implementará las siguientes estrategias de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP
Dar clic en el siguiente recuadro para ver estrategias en el aplicativo.

Ver estrategias rendición de cuentas

Imagen estrategias Rendición de Cuentas

 E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 3: Estrategias Rendición de Cuentas							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar en la página web, la información relacionada con los resultados y avances de la gestión Institucional	100% informes publicados	Gestión de la información	25/01/2020	31/12/2020	
	1.2	Publicar en cartelera datos en información de la entidad	Información actualizada de la institución	Gestión de la información y publicado	25/01/2020	31/12/2020	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con las personas y sus organizaciones	2.1.	Diseñar la estructura, alcance y plan de trabajo de la estrategia rendición de cuentas	Estructura, alcance y plan de trabajo de rendición de cuentas (1)	Equipo rendición de cuentas	25/01/2020	30/03/2020	
	2.2.	Realizar audiencia pública participativa	Audiencia pública participativa (1)	Gerencia y procesos de la entidad	27/09/2020	31/10/2020	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar y publicar piezas comunicativas que transmitan a los funcionarios de la Entidad y usuarios la importancia y la responsabilidad frente a la	Publicación en cartelera y página web de piezas comunicativas sobre la importancia de rendición de cuentas	Gestión de la información y Gerencia	20/01/2020	30/11/2020	
	3.2	Realizar capacitación de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Capacitación de rendición de cuentas (1)	Oficina de Control Interno	20/01/2020	31/12/2020	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar informe de resultados de implementación de la estrategia	Informe realizado	Equipo de rendición de cuentas	30/07/2020	31/10/2020	
	4.2	Publicar en la página web y Cargar en la página de la Superintendencia de salud el informe de resultados	Informe publicado y Cargado	Gestión de la información Oficina de Control Interno	30/07/2020	31/10/2020	

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca 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. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado

La E.S.E implementará las siguientes estrategias o acciones con el fin de fortalecer el tema de servicio al ciudadano.

Dar clic en el siguiente recuadro para ver las estrategias en el aplicativo



Imagen estrategias de Atención al Ciudadano

 E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4 : Estrategias Atención al ciudadano							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Presentar informes de PQRS en cada reunión del comité de gestión y desempeño	Informes en el comité de gestión y desempeño (4)	Coordinador del SIAU	20/01/2020	31/12/2020	
	1.2	Frente a las no conformidades presentadas por los ciudadanos, levantar acciones de mejora con el comité de gestión y desempeño	Acciones de mejoras	Coordinador del SIAU	20/01/2020	30/11/2020	
	1.3	Actualizar y socializar los procedimientos que dan lineamientos frente a la atención al ciudadano	Procedimientos actualizados y socializados al comité de gestión	Coordinador del SIAU	20/01/2020	31/12/2020	
	1.4	Formular un mecanismo de comunicación para que todos los funcionarios puedan hacer sus aportes, sugerencias , observaciones de manera permanente sobre los aspectos que se deben tener en cuenta para mejorar la atención al	Mecanismo socializado en la E.S.E con los funcionarios	Coordinador del SIAU	1/02/2020	30/09/2020	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Promocionar en los diferentes medios de comunicación, los servicios que presta la E.S.E. destacando	Piezas publicitarias	Gerente	1/02/2020	30/11/2020	
		Impulsar el uso del chat en línea como instrumento de comunicación con los usuarios.	Chat en línea	Gestión de la información y publicidad	1/02/2020	30/12/2020	
	2.2.	Garantizar el funcionamiento del call center durante todo el año	Funcionamiento del call center todo el año	Gestión de la información y publicidad	1/02/2020	30/12/2020	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal dela institución en humanización de los servicios	Capacitación realizada (1)	Coordinador de calidad- Jefe de Gestión del Talento Humano	1/02/2020	30/09/2020	
	3.2	Elaborar carta de trato digno y socializarla con el personal	Carta de trato digno	Coordinador del SIAU	1/02/2020	30/09/2020	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Socializar en los diferentes puntos de atención de la Entidad los mecanismos que tienen los usuarios para manifestar PQRS	Mecanismos de PQRS socializadas a los usuarios	Coordinador del SIAU	1/02/2020	30/10/2020	
	4,2	Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones	Reglamento diseñado y publicado	Coordinador del SIAU	1/02/2020	30/10/2020	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Realizar encuestas de satisfacción del usuario de forma semanal	Encuestas realizadas	Coordinador del SIAU	15/01/2020	30/12/2020	
	5,2	Análizar los indicadores relacionados con satisfacción del usuario y establecer acciones correctivas cuando lo amerite	Aplicativo satisfacción del usuario actualizado cada mes con sus análisis	Coordinador del SIAU	30/06/2020	19/06/2020	

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Para este componente La E.S.E implementará las siguientes estrategias:

Dar clic en el siguiente recuadro para ver las estrategias en el aplicativo

Ver estrategias de
transparencia y acceso a la
información

Imagen estrategias de Transparencia y Acceso a la Información

E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 5: Estrategias Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1.	Aplicar matriz autodiagnostico ley 1712 de la procuraduría general de la nación	Matriz autodiagnostico diligenciada	Asesor de Control Interno	15/02/2020	30/08/2020	
	1.2	Avanzar en la publicación de la información que exige la ley 1712 de transparencia y acceso a la información pública	Avances de publicación de información en página web según matriz de autodiagnostico	Asesor de Control Interno - Gestión de la información y	1/02/2020	10/12/2020	
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1.	Generar vinculo de PQRS en la página web de la institución	Vinculo en página web de PQRSF	Gestión de la información y publicidad	1/02/2020	30/09/2020	
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión d e la información	3.1	Revisar, actualizar y mejorar estructura aplicativo PQRS	Actualización aplicativo PQRS	Coordinador SIAU-Gerencia	1/02/2020	30/05/2020	
	3.2	Diseñar e implementar aplicativo para gestionar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Aplicativo diseñado e implementado	Gerencia	1/02/2020	15/04/2020	
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Realizar seguimiento al número de derechos de petición recibida y peticiones respondidas	Seguimiento trimestral	jurídica	1/02/2020	30/12/2020	

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Para este componente la E.S.E trabajará el código de integridad de acuerdo a lo establecido por la Función Pública.

Dar clic en el siguiente recuadro para ver las estrategias en el aplicativo

Ver estrategias
Iniciativas adicionales

Imagen estrategias Iniciativas Adicionales

E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 6: Iniciativas adicionales - Código de Integridad							
Subcomponente	Número de la actividad	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización	Cumplimiento
Implementación	1.1.	Socializar código de integridad al personal de la institución	Matriz autodiagnostico diligenciada	Asesor de Control Interno	1/02/2020	15/07/2020	
Seguimiento y Evaluación	2.1	Realizar evaluación del conocimiento de los valores establecidos en el código de integridad	Actualización aplicativo PQRS	Coordinador SIAU-Gerencia	1/02/2020	30/07/2020	