

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN VICENTE DE
PAUL DE SANTUARIO RISARALDA

PLAN ANTICORRUPCIÓN, ESTRATEGIA ANTITRAMITES,
RENDICIÓN DE CUENTAS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

AYDEE OSORIO GALINDO
GERENTE

Santuario Risaralda, 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN, ESTRATEGIA ANTITRAMIENTES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FUNDAMENTO LEGAL

La ley 1474 en su artículo 73 dice que: “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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.” Este artículo es reglamentado por el decreto 2641 de 2012, el cual señala la metodología que debe aplicarse para elaborar el plan anticorrupción, estrategias anti trámites y atención al ciudadano

ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCION, ESTRATEGIAS ANTITRAMITES Y ATENCION AL CIUDADANO

Los elementos que contiene este documento son:

- Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
- Medidas Anti tramites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para atender al ciudadano

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Para identificar los riesgos cada líder de proceso analiza las causas que pueden generar actos de corrupción.

Se realiza un análisis de los factores internos y externos que pueden llegar a generar riesgos de corrupción, como se muestra en documento adjunto.

Política de Administración del Riesgo de corrupción.

La ESE HSVP de Santuario pretende evitar y reducir el riesgo de corrupción en sus procesos, implementado acciones para disminuir y evitar dichos riesgos. Los cuales se plantean en el mapa de riesgos anexo al presente documento, de igual

forma la oficina de control interno realizará el seguimiento a las actividades planteadas con corte a 30 de Abril, 30 de Agosto y 31 de Diciembre.

ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES

- **Identificación de Trámites:**

La ESE HSVP está identificando y estandarizando los trámites que establece el Departamento Administrativa de la Función Pública. Posteriormente se envía los procesos al SUIT para su revisión, aprobación y posterior fijación en la página de Gobierno Digital.

- **Priorización de Trámites**

La ESE HSVP realizará un inventario de trámites de cada dependencia y seguirá publicando y estandarizando los trámites en el Sistema Único de Tramites SUIT, de igual forma se publicarán en la página WEB del Hospital.

- **Racionalización de Trámites**

Se propenderá por la reducción de documentos solicitados para ciertos trámites, y para reducción de tiempo de respuesta. De igual forma se hará uso de las Tecnologías de la información y Comunicación TIC's, donde se capacitará a los funcionarios sobre el sistema Corrycom donde se sistematiza todas las solicitudes realizadas por la comunidad, de igual forma se hará uso de la página WEB, donde se publicarán los trámites para que el usuario pueda realizar en línea sus tramites y solicitudes.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La ESE HSVP realizará rendición de cuentas en algunas fechas y espacios propiciados por la Alcaldía Municipal, en desarrollo de las siguientes actividades:

- **Planeación**

Se tiene previsto hacer la rendición de cuentas de la vigencia 2017 a toda la comunidad de Santuario en fecha acorde a la disponibilidad del señor Alcalde y comunidad.

Para la rendición de cuentas se toma el informe de gestión y los resultados de la ejecución del Plan de Desarrollo institucional.

- **Convocar e informar**

Se realiza convocatoria a toda la comunidad con la antelación necesaria para que programen su participación en la rendición de cuenta, planteen sus inquietudes y conozcan de primera mano los resultados en la gestión desarrollada, dificultades y fortalezas en la administración de los bienes del hospital.

- **Dialogar**

El dialogo entre los participantes del proceso de rendición de cuentas busca retroalimentar aspectos que puedan contribuir al logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento de los servicios de salud.

- **Valorar y ajustar:**

En el desarrollo del dialogo entre las partes se pretende escuchar las opiniones de los ciudadanos frente a los temas objeto de rendición de cuenta en procura de valorar los resultados y ajustar los aspectos que lo requieran en procura de lograr los objetivos institucionales.

MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estrategia anti-trámites expuesta anteriormente, permite que se mejore la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano y la atención al ciudadano. Además de las estrategias mencionadas en el numeral anterior, la entidad busca la mejora continua en la atención al ciudadano, implementando las siguientes políticas:

Sensibilizar al funcionario frente a la Atención al Ciudadano, realizando jornadas de capacitación para interiorizar la importancia de ofrecer una excelente atención al usuario.

Se documentan encuestas para que los usuarios externos plasmen su opinión con respecto al desempeño de los funcionarios; éstas se tabularan y se harán planes de mejoramiento conforme a las opiniones adversas y en procura de lograr la excelencia.

Se revisará periódicamente los buzones de PQRS y se plantearán acciones de mejoramiento teniendo en cuenta el contenido de los mismos.

Se fortalecerá la página WEB del Hospital donde el ciudadano tendrá accesos a información y donde podrá dejar sus inquietudes y sugerencias.

Se priorizará la atención al adulto mayor, mujeres en embarazo y discapacitados.

Se dará a conocer a los funcionarios las quejas y sugerencias que tengan los ciudadanos.