



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E**

**ZARZAL - VALLE**

**NIT 891900441- 1**

**ACTUALIZACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO**

**VIGENCIA 2017**



*Un Hospital de Nivel II de complejidad, Empresa social del Estado  
comprometido con la salud de sus usuarios*

**JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ**

**Gerente (E)**

**Zarzal –Valle, 17 Enero 2017**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN RAFAEL NIVEL I Y II  
ZARZAL - VALLE**

El Hospital Departamental San Rafael Zarzal E.S.E del municipio de Zarzal Valle siempre busca en todo su personal humano mantener claro su deber ser dentro de la entidad encaminado todas sus acciones dadas dentro de sus funciones a no cometer actos que puedan incluirse como corrupción.

Por lo anterior se implementa medios de prevención de actos de corrupción haciendo una identificación, valoración, y controles a los mismos para evitar su ocurrencia se fortalece en el personal la cultura de Autocontrol.

Se ha dado un mayor apoyo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano reduciendo todo acto o acción que pueda generar corrupción haciendo énfasis en el Código de Ética donde se tienen plasmados los valores y principios institucionales encaminados a lograr una Administración transparente.

**ACTUALIZACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2017**

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E Zarzal realiza Actualización al Plan Anticorrupción para la vigencia 2017, partiendo de lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 cumpliendo con los Componentes así:

- ✓ **PRIMER COMPONENTE:** Gestión de Riesgos y actualizaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción de la E.S.E
- ✓ **SEGUNDO COMPONENTE:** Estrategia Anti trámites actualización y fortalecimiento de los Trámites y Servicios
- ✓ **TERCER COMPONENTE:** Rendición de Cuentas cumplimiento del debido proceso
- ✓ **CUARTO COMPONENTE:** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y su Participación. Fortalecimiento del Comité de Participación Comunitaria en Salud

Las actualizaciones que se realizan en esta vigencia se establecieron teniendo en cuenta el seguimiento de cumplimiento y avances realizados durante la vigencia 2016.

## PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael E.S.E Zarzal tomando las Estrategias de Elaboración del Plan Anticorrupción del Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía de Administración del Riesgo.

Se lleva a cabo reuniones con la Gerencia y líderes de las áreas del hospital donde se decide enfocarse en esta vigencia en (10) acciones que se podría tener una probabilidad alta de ocurrencia siendo en su momento encasillados dentro de los Riesgos de Corrupción, los cuales fueron identificados, analizados y calificados a cada quedando los siguientes Riesgos para esta vigencia 2017:

No DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACION		ZONA DE RIESGO
		PROBABILIDAD	IMPACTO	
1	Posibilidad de suscribir contratos sin cumplimiento de requisitos exigidos en el Manual de Contratación	2	5	Zona Riesgo Alta
2	Dar cumplimiento a los Códigos de Ética y Buen Gobierno institucional donde se tiene establecida la Filosofía, Principios, reglas y normas que rigen el manejo de las relaciones entre la administración, la Junta Directiva y todo el personal del Hospital Dptal San Rafael E.S.E Zarzal.	2	4	Zona Riesgo Alta
3	Direccionar la Planificación de los recursos necesarios que aseguren la ejecución de los Procesos en la prestación de los servicios de Salud.	1	4	Zona Riesgo Alta
4	Mejorar la Calidad y Accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración del Hospital Dptal San Rafael E.S.E Zarzal y satisfacer las necesidades de la ciudadanía mediante el fortalecimiento de las Veedurías Ciudadanas	2	1	Zona Riesgo Alta
5	Reducir el sobreuso de los servicios de Salud los cuales incrementan los costos operacionales	2	3	Zona Riesgo Alta
6	Garantizar la adquisición de bienes y/o servicios de forma transparente y dando cumplimiento a la normatividad legal vigente	1	4	Zona Riesgo Alta
7	Administrar y controlar los documentos generados por la entidad con eficacia y transparencia	2	2	Zona Riesgo Alta
8	Verificar y promover el cumplimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios para lograr una prestación de los servicios de salud en total armonía.	1	4	Zona Riesgo Alta
9	Tráfico de Influencias	1	5	Zona Riesgo Alta

10	Solicitud de dadas por parte de quien realiza labores de inspección y vigilancia	1	5	Zona Riesgo Alta
----	--	---	---	------------------

Ya previamente identificados los Riesgos de Corrupción para esta vigencia se levanta el Plan de Acción a desarrollar las cuales se han definido así

ACTIVIDAD A REALIZAR	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE DE EJECION
			FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
Se debe evitar la ocurrencia de los riesgos de Corrupción tomando controles efectivos, promoviendo con todo el personal del hospital cultura de responsabilidad con el Hospital	Programar trimestralmente por algún medio folleto, cartelera ,información por la intranet, página web institucional la reinducción del Código de Ética y Buen Gobierno Institucional	(# de publicaciones realizadas/4 )x 1.000	Marzo/17	Diciembre/17	Jefe de Área y Oficina de Calidad
	Hacer reinducción de socialización de la Política de Administración del Riesgo en el hospital	(# de charlas o talleres realizados / x 1.000	Febrero/17	Diciembre/17	Jefe de Área Oficina de Calidad Oficina de Control Interno
	La Oficina de Control Interno trimestralmente debe hacer Auditoria de verificación y chequeo de cumplimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción .En caso de su ocurrencia modificarlos y tomar medidas que impidan la probabilidad de ocurrencia del riesgo, y socializar los resultados	( # Seguimientos realizados/ x 1.000)	Marzo/17	Diciembre/17	Oficina de Control Interno Oficina de Calidad
	Mantener el link PQRS en la página web institucional para que los usuarios	Link			Sistemas

	puedan ejercitar sus derechos denunciando los actos de corrupción de los funcionarios del hospital	realizado en la intranet de PQRS	Enero/17	Diciembre/17	Oficina de SIAU
	Publicar en un 100% las invitaciones a participar en el Proceso de contratación del Hospital en el SECOP	# de Procesos de contratación publicados en el SECOP / # de Procesos de Contratación realizados) x 100	Enero/17	Diciembre/17	Oficina de Contratación

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E Zarzal en aras de prestar los servicios de salud ofertados con calidad a los usuarios ha venido fortaleciendo la Oficina de SIAU, desde ahí cada día tiene un mayor acercamiento con la comunidad en general.

Es así como se ha levantado el siguiente Plan de Estrategias para el 2017:

ESTRATEGIAS ANTITRAMITE					
ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE
			FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
Actualización y publicar el portafolio de servicios Mercadeo del portafolio de servicios	Actualizar y publicar el portafolio de servicios al menos 1 vez al año	Publicación de la actualización al portafolio de servicios en la página web institucional	Febrero/17	Diciembre /17	Coordinación Subcientífica Sistemas
	Ofrecer el portafolio de servicios actualizado a los diferentes IPS de los municipios cercanos	(# de visitas ejecutadas/ # de visitas programadas) a las diferentes IPS de la zona	Febrero/17	Diciembre/17	Coordinación Subcientífica
Fortalecer en todo el	Realizar mínimo dos (2) capacitaciones	(# de Capacitaciones realizadas/2) x	Febrero/17	Diciembre/17	SIAU Coordinación Subcientífica

personal de la entidad por medio de talleres de capacitación en Atención al Cliente	con todo el personal en comunicación asertiva que mejore la relación con los usuarios	100			Calidad
Difundir los tramites registrados en la página del SUIT	Publicar los tramites inscritos ante el Sistema Único de Información de Tramites	# de publicaciones realizadas/total tramites inscritos al SUIT	Febrero/17	Diciembre/17	Oficina de Contratación Sistemas
Socializar trimestralmente los principales motivos de PQRS presentadas por los usuarios denlos servicios de los hospitales con sus respectivas acciones tomadas frente a cada uno de ellos.	Publicar y socializar 4 veces al año por la Coordinadora del SIAU a través de diferentes medios , el informe que consolida los motivos que generaron las PQRS e insatisfacción de los usuarios, asi como las acciones tomadas frente a cada uno de ellas	(# de Informes publicados de PQRS/4)X100	Marzo/17	Diciembre/17	Coordinadora de SIAU

Las acciones que se han implementado para lograr disminuir las demoras en la prestación de servicios se han implementado para esta vigencia tramitar las Licencias de Maternidad y tramite de incapacidades ante la EPS del personal de planta.

Teniendo en cuenta la demanda de algunos servicios como son Consulta Externa Medico General y odontología se han incrementado el número de profesionales para ofrecer una mayor cobertura.

En lo relacionado a las Autorizaciones de Servicios por parte de las EPS, la entidad se encuentra facilitando a los usuarios la tramitología realizándose directamente con las diferentes EPS, así se evita a los usuarios el desplazamiento.

## TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS – AUDIENCIA PÚBLICA

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal –V realizara la Rendición de Cuentas siguiendo los mecanismos dados por la norma definiendo escenarios y mecanismos para interactuar y socializar logros y dificultades de la vigencia anterior año 2015 por la gestión ejecutada.

Uno de los canales de información directa de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal –V con los usuarios es la página web institucional donde se tocan temas relacionados como son: de las normas, de las políticas, estadística y resultados financieros.

Se deberá dar a conocer la Evaluación de la Gestión Gerencial dada por la Junta de Directiva una vez haya validado la calificación en la página web institucional.

Los Planes Operativos, Plan de Capacitaciones y Plan de Compras de la institución deberán ser publicados en la página web de la institución el primer trimestre del año y se socializara en reunión con la Asociación de Usuarios impulsándose así los canales de participación comunitaria.

El Plan de Compras institucional se publicará a más tardar el 30 de Enero de 2017y en el mes de Julio se realizara actualización información que se sube a la página institucional y al SECOP.

Los diferentes procesos de Invitación Pública a Contratar de la E.S.E Hospital Dptal San Rafael Zarzal se publicaran en la página web institucional

Se publicara semestralmente por la Oficina de Control Interno el Informe de seguimiento y recomendaciones a las PQRS y Satisfacción de Usuarios.

El Informe de Gestión Anual al finalizar el primer trimestre del año se publicará dicho informe con la información más relevante para conocimiento de clientes internos y externos, así como la situación financiera de la E.S.E.

Realizar la socialización del Programa de Humanización a todo el personal con el propósito de generar una ambiente más confiable a los usuarios.

La Audiencia Publica Rendición de Cuentas se llevara a cabo en una reunión con la comunidad en general mediante mecanismos establecidos en la norma que garanticen tanto la participación de los interesados como representantes de la entidad con preguntas con respeto deben ser resueltas.

Tenemos actividades para la ejecución de esta estrategia:

ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS					
ACTIVIDAD A REALIZARSE	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE
			FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
Se debe rendir Cuentas a la ciudadanía en general de acuerdo a los establecido en la norma	Publicar en la página web institucional en el primer trimestre del año 2017 la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Comunidad en General e	(Publicación de la Audiencia de Rendición de Cuentas/# de rendición de cuentas propuestas) x 100	Enero/17	Marzo/17	Gerencia Sistemas

	informes de la misma a los entes de Control				
	Publicar con anterioridad la fecha, hora y lugar donde se llevara a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas	Publicación realizada con la información de la Rendición de Cuentas y Obligación con la Súper Salud	Enero /17	Marzo/17	Gerencia Sistemas
Publicar la información exigida en la Ley 1712 de 2014 y Decreto Reglamentario 0103 de 2015	Actualizar en un 100% la página web institucional con la información pública de acuerdo con los requerimientos en las normas vigentes y los parámetros del Gobierno en Línea.	(# de modificaciones realizadas a la página web / # de modificaciones exigidas por la normatividad) x 100	Febrero/17	Diciembre/17	Líderes de Área Coordinación Subcientífica Sistemas

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal ya cuenta con algunos mecanismos y procedimientos para el Servicio al Ciudadano como son: Estudios socio familiar ,visitas domiciliarias, intervención en casos de violencia intrafamiliar y maltrato ,clasificación socio-económica, intervención de Trabajo Social con pacientes de difícil ubicación ,información y orientación a Usuarios ,Gestión de Peticiones ,Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas, Felicitaciones ,etc.

Tenemos la transversalidad entre procedimientos por esto aplica a otro proceso institucional que es el SIAU quien se encarga de las PQRS , quien por medio de los Buzones colocados en varios de los servicios dentro de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal y la tabulación y análisis de las Encuestas de Satisfacción del Usuario.



Dándose cumplimiento a la norma la Ley 1474 de 2011 la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal ha venido implementando herramientas que permitan denunciar a los usuarios sus inconformidades:

### **1-.PROCESO DE PETICIONES**

Se recepcionan y se tramitan las PQRS recibidas por la Oficina del SIAU mediante mecanismos de buzones ubicados en sitios estratégicos de fácil acceso a la comunidad por varios de los servicios, vía telefónica, pagina web institucional, WhatsApp institucional donde se puede registrar, tramitar, controlar y dar respuesta a los requerimientos generándose de ahí la formulación de planes estratégicos con toma de acciones de mejoramiento.

Se cuenta dentro de la E.S.EHospital Departamental San Rafael Zarzal los procedimientos para darle la solución a las Quejas, Reclamos , Denuncias y Sugerencias bien sean recibidas de forma verbal o escrita por los usuarios que han manifestado frente a su sentir una vez han sido atendidos en los diferentes servicios ofertados por la entidad.

### **2-.APERTURA DE BUZONES**

La E.S.EHospital Departamental San Rafael Zarzal cuenta en todos sus puestos de salud igualmente con buzones de PQRS para que todos sus usuarios puedan hacer uso de sus derechos a exigir un trato digno, un servicio de salud con calidad, a que se le resuelvan sus inquietudes frente a los servicios ofertados por el hospital y es ahí donde pueden manifestar sus peticiones, sugerencias, incluso las felicitaciones al personal .La apertura de los mismos se realiza los días viernes con un representante de la Asociación de Usuarios, la Coordinadora del SIAU, un usuario y la Asesora de Control Interno se abren los buzones y se levanta de inmediato el respectivo acta para de igual manera remitirlo si es de caso al funcionario competente de tramitar la PQRS

### **3-. OFICINA DE SIAU – ATENCION AL CIUDADANO**

Ubicado en sitio de fácil acceso a la comunidad a la entrada a la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal en esta dependencia es atendido, se le brinda asesoría y se le provee de toda la información misional de forma oportuna a los usuarios, se tienen varias vías de acceso forma presencial, virtual y telefónica, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la importancia que tiene nuestros usuarios.

### **4-. ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Para lograr plasmarse un plan de mejoramiento en la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal se tiene implementada la aplicación por los diferentes servicios de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios

de ahí se ve la percepción que tienen y se toman acciones a corto y largo plazo como sea el caso en el servicio que se vea la necesidad.

## MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

El Proceso de Participación Social fortalece el ejercicio de Control Social desde diferentes frentes:

### 1.-ASOCIACION DE USUARIOS

Por medio de sus integrantes hacen de forma permanente vigilancia a la adecuada prestación de los servicios de salud de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal, hacen acompañamiento a la Apertura de Buzones de PQRS donde pueden evidenciar el debido proceso a la recepción de las PQRS hasta el procedimiento y respuesta oportuna de las mismas.

Tiene interlocución directa con la Administración del hospital en cabeza de la representante legal la Gerente , en las reuniones que se realizan tienen claro el objetivo mejorar los servicios que se prestan .

### 2.-COMITE DE ETICA HOSPITALARIA

Su objetivo fundamental es velar por el respeto a los Derechos de los Usuarios dentro de los parámetros de ética profesional y la calidad de los servicios .

Las acciones para ejecutar en esta vigencia son:

ESTRATEGIA ATENCION AL CIUDADANO					
ACTIVIDA A REALIZAR	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE
			FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
Socializar la importancia de la Oficina del SIAU	Por varios medios como página web carteleras, charlas promover el uso de la Oficina de SIAU	(# de comunicaciones carteleras charlas dadas sobre las funciones del SIAU) X 100	Febrero/17	Diciembre/17	Oficina de SIAU
Socializar el Plan Anticorrupción 2017	Presentar Plan Anticorrupción 2017 en el primer trimestre del año 2017	Presentación del Plan Anticorrupción realizada x 100	Febrero/17	Marzo/17	Oficina de SIAU
Actualizar los números de	Actualización del directorio	Directorio			

teléfonos de la E.S.E por dependencias con su respectiva extensión	telefónico institucional y publicarlo por varios medios pagina web , carteleras , tv de las salas IEC del hospital	telefónico del hospital actualizado y publicado x 100	Febrero/17	Junio /17	Sistemas
--	--	---	------------	-----------	----------

### 3.-DENUNCIAS

Se hace ante autoridad competente de las conductas cometidas irregularmente por funcionario del hospital para que se adelanten la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, de tipo sancionatorio o ético profesional.

Se debe indicar con claridad las circunstancias en que ocurrieron los hechos de tiempo, modo, lugar con el objetivo de esclarecer y determinar los responsables.

Toda denuncia contra funcionario del hospital que los usuarios quieran realizar se recibe en la Oficina del SIAU para velar por la integridad y respeto de los derechos y si es del caso se direccionan ante instancia o autoridad competente en aras de preservar el patrimonio público.

### APROBACIÓN, CONSOLIDACION , SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal es aprobado por el Comité de Control Interno y Adoptado por la Gerencia.

El seguimiento de las acciones plasmadas para ejecutar en la vigencia 2017 estará a cargo de la Oficina de Control Interno quien debe informar a la Gerencia de los avances evidenciados en los mismos o acciones a mejorar trimestralmente.

*ORIGINAL FIRMADO*

**JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ.**  
Gerente (e)

*Proyectó y Elaboro: Dra. Adriana Córdoba Henao. Asesora Control Interno  
Revisó y Aprobó: Dr. Juan Carlos Martínez Gutiérrez.*