



23 de agosto 2013, Zarzal Valle del Cauca

Doctora:

MARIA NOHELIA HURTADO

Asesor Control Interno

Ciudad

Cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud elaborada por su oficina en el oficio con número de radicado Nro.32237-1 y dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, y con el fin de realizar la elaboración, visualización, seguimiento y control de las acciones contempladas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y en la matriz del presente año, se envían los avances obtenidos hasta la fecha sobre cada uno de los componentes del plan:

1. COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

En este componente se formularon 12 estrategias, las cuales se relacionan a continuación y se detallan con su nivel de cumplimiento y las observaciones sobre cada una:

Estrategias	Vigencia 2013	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
1. Publicar en la página web del Hospital, el presente Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.	30 de Abril	Cumple	El plan Anticorrupción y atención al ciudadano esta publicado en la página web de la entidad en el link: http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/descargas/plan2013.pdf
2. Actualizar de manera permanente la página web de la entidad, con toda la información sobre los planes, proyectos,	Enero - Diciembre	Cumple	La entidad a través del área de sistemas realiza las diferentes actualizaciones en la página web sobre



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1
GERENCIA**

Página 2 de 10
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 2013



<p>actividades, etc., que la entidad realice con el fin de dar a conocer a la comunidad en general y los usuarios internos y externos sobre la gestión y desarrollo de las actividades dentro del Hospital.</p>			<p>información general, programas que se adelantan y demás informaciones.</p>
<p>3. Realizar una promoción acerca de los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad, promocionando el espacio que le brinda el hospital a la comunidad a través del buzón de sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p align="center">Mayo - Julio</p>	<p align="center">Cumple</p>	<p>La entidad cuenta en su página web con varias herramientas que le brindan información al usuario, como: Buzón de sugerencias, separación de citas, diligenciar PQR, encuestas, de tal forma que le ahorran tiempo y trámites para su elaboración; estas actividades también se pueden realizar en las instalaciones del Hospital.</p>
<p>4. Publicar y dar a conocer a la comunidad la rendición de cuentas de la vigencia 2012, haciendo público la información sobre toda la información sobre las gestiones y actividades realizadas durante esa vigencia.</p>	<p align="center">Marzo</p>	<p align="center">Cumple</p>	<p>El resumen del informe de rendición de cuentas de la vigencia 2012 está publicado en la página web de la entidad en el link: http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/descargas/Rendicionctas2013.pdf</p>
<p>5. Informar a la comunidad y a los usuarios internos y externos sobre la información financiera y el plan de adquisiciones de la vigencia, utilizando el recurso de la página web, para publicar los estados financieros; de esta manera se está realizando un trabajo con transparencia ya</p>	<p align="center">Junio y Diciembre</p>	<p align="center">Cumple</p>	<p>El plan de compras y atención al ciudadano esta publicado en la página web de la entidad en el link: http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/descargas/PLAN%20DE%20COMPRAS%202013.pdf</p>



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1
GERENCIA**

Página 3 de 10
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 2013



<p>que le permite a todos los usuarios el fácil acceso a la información.</p>			<p>Los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2012 se encuentran esta publicados en la página web de la entidad en el link: http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/estadofinanciero.php</p>
<p>6. Actualizar y fortalecer anualmente o cuando sea necesario los diferentes planes de acción de los diferentes procesos de la entidad, a fin de trabajar y desarrollar todas las actividades con datos actualizados y acordes con la normatividad legal vigente.</p>	<p align="center">Mayo – Diciembre</p>	<p align="center">Cumple</p>	<p>La entidad elaboró el Plan de acción para el año 2013 y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/descargas/PLAN%20DE%20ACCION%202013.pdf</p>
<p>7. Fortalecer el plan de capacitaciones de la vigencia, con el fin de mantener actualizados a los funcionarios y trabajadores de la entidad, así se podrá garantizar mejores resultados en la prestación del servicio.</p>	<p align="center">Mayo</p>	<p align="center">En proceso</p>	<p>Durante el transcurso del año se han realizado diferentes capacitaciones y charlas al personal de la entidad, para el segundo semestre se tiene programado realizar otras capacitaciones</p>
<p>8. Incluir dentro del plan de capacitaciones, una especial que trate el tema de la corrupción y atención al ciudadano, esto con el ánimo de combatir y contrarrestar cualquier tipo de situación que atenta contra el desarrollo integro de los trabajadores y los usuarios de la entidad.</p>	<p align="center">Mayo</p>	<p align="center">En proceso</p>	<p>Se realizó la socialización del Plan de anticorrupción y atención al ciudadano liderado por la oficina de control interno, así como también se realizó la divulgación de forma participativa enviando a todos los correos institucionales.</p>
<p>9. Garantizar que todos los procedimientos</p>	<p align="center">Mayo - Diciembre</p>	<p align="center">Cumple</p>	<p>El Manual de contratación de la</p>



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL
DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891900441-1
GERENCIA**

Página 4 de 10
CÓDIGO:
VERSIÓN 1
FECHA: 2013



<p>contractuales se realicen de una manera transparente, para ello, se deberá actualizar el manual de contratación de la entidad. Velar por que las funciones de los supervisores de los contratos se sujeten a los principios y valores éticos.</p>			<p>entidad se encuentra vigente y acorde a la normatividad vigente, y los contratos se realizan de acuerdo a los procedimientos de la entidad y de la normatividad vigente.</p>
<p>10. Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad en materia del modelo de operación por procesos y procedimientos, identificando los responsables de la ejecución y seguimiento de este, para generar en cada uno una medición de los indicadores propuestos y autocontrol.</p>	<p align="center">Mayo - Diciembre</p>	<p align="center">Cumple</p>	<p>Actualmente la entidad cuenta con un funcionario responsable del área de gestión de calidad, Por otro lado la entidad da cumplimiento al SOGCS donde se encuentra adelantando las diferentes actividades en relación a Sistema único de habilitación, Pamec, Sistemas de Información y Acreditación.</p>
<p>11. Garantizar la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia</p>	<p align="center">Mayo - Diciembre</p>	<p align="center">En proceso</p>	<p>La contratación de la entidad aún se encuentra en vigencia, y siempre se trata de garantizar que los contratistas favorecidos sean lo más idóneos y de mejores resultados para la entidad.</p>
<p>12. Desarrollar todas las actividades necesarias tendientes a mejorar la calidad en la atención al ciudadano, para garantizar una excelente prestación en nuestros servicios.</p>	<p align="center">Mayo - Diciembre</p>	<p align="center">En proceso</p>	<p>La entidad a través de la oficina del SIAU, busca fortalecer las relaciones entre los usuarios y el hospital, siempre se encuentran a disposición para resolver sus inquietudes, así como la recepción de las PQR.</p>



En este componente la Entidad elaboró la Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013, para lo cual se anexa el Plan de acción con los avances obtenidos hasta la fecha, así como las evidencias sobre los avances para soportar el Plan de Acción.

Se anexa Plan de acción y evidencias para un total de 32 folios.

2. COMPONENTE: Estrategia Antitrámites

En este componente se formularon 5 estrategias, las cuales se relacionan a continuación y se detallan con su nivel de cumplimiento y las observaciones sobre cada una:

Estrategias	Vigencia 2013	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
1. Divulgación por diferentes medios audiovisuales o radiales de orden municipal sobre la implementación de asignación de citas y solución a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por vía telefónica e internet.	Mayo - Diciembre	En proceso	En la actualidad se ha realizado la instalación de una línea telefónica cuya función específica es la asignación de citas por este medio, está pendiente por realizar la contratación de la persona que va a laborar en esta función.
2. Implementar un programa para la asignación de historia clínica vía internet, aplicando un sistema de reconocimiento único que permita identificar el usuario real que solicita su historia clínica.	Agosto	En proceso	Actualmente el Usuario puede a través de la página web imprimir el formato para solicitar la historia clínica, que luego deberá ser autorizado por coordinación médica.
3. Evitar al máximo la solicitud de fotocopias de cedula de ciudadanía o carnet.	Mayo - Diciembre	Cumple	La entidad para la atención al Usuario solicita la cedula de ciudadanía para realizar la verificación de los derechos de usuario, hay tramites en los cuales se requieren autorización por parte de la EPS, para



			lo cual se solicita la fotocopia de cedula toda vez que es la EPS quien exige el documento.
4. Fortalecer la oficina de SIAU, donde se tratara al máximo de responder por internet las respuestas a las PQRS	Mayo - Diciembre	Cumple	La oficina del SIAU, cuenta con dos funcionarios los cuales diariamente atienden requerimientos y PQR a los cuales de acuerdo a su grado de importancia los remiten a las áreas correspondientes o de ser de carácter prioritario se resuelven de manera inmediata
5. Solicitar de manera estricta los documentos soporte de las cuentas de los contratistas y evitar la duplicidad de documentos, a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.	Mayo - Diciembre	Cumple	El área de contratos solicita oportunamente los documentos soporte a los contratistas para la elaboración de contratos, así como los soportes exigidos por la ley para realizar los pagos.

3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

El Hospital departamental San Rafael de Zarzal, de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción donde establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, esto con el fin de que los ciudadanos conozcan el desarrollo de las acciones de la administración de la entidad y explicar su actuar y su gestión, ya ha publicado su informe de rendición de cuentas de la vigencia 2012 en la página web de la entidad en el siguiente vinculo:

<http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/descargas/Rendicionctas2013.pdf>

La rendición de cuentas se realizó en el mes de marzo con miembros de la comunidad.



4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En este componente se formularon 4 estrategias, las cuales se relacionan a continuación y se detallan con su nivel de cumplimiento y las observaciones sobre cada una:

Estrategias	Vigencia 2013	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
<p>1. Informar a la comunidad en un lugar visible y de carácter general lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. ▶ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. ▶ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. 	<p>Mayo-Diciembre</p>	<p>Cumple</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los derechos de los usuarios se encuentran publicados en la página web de la entidad y en una cartelera informativa en las instalaciones del hospital. ▶ Todos los servicios, horarios de atención ,y diferentes programas que desarrolla la entidad se encuentran publicados en la página web de la entidad. ▶ Los tiempos de



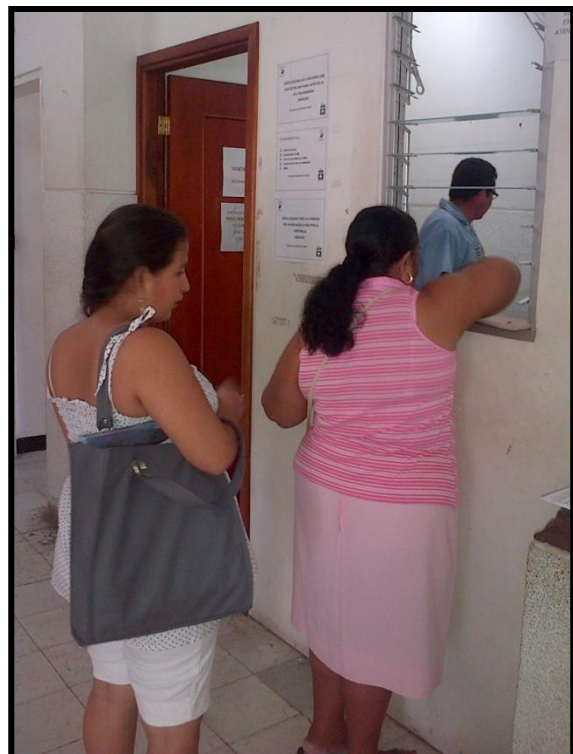
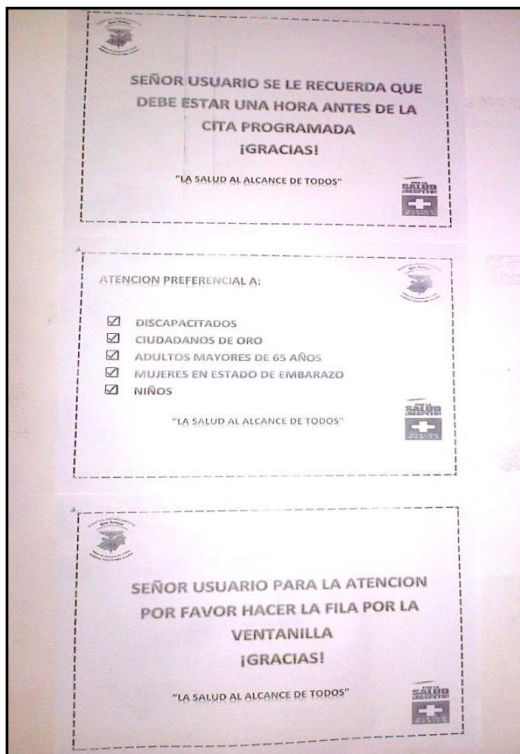
<ul style="list-style-type: none"> Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. Horarios y puntos de atención. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo 			<p>entrega de los diferentes tramites en la entidad se encuentran relacionados en el presente documento en el componente 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Los horarios de atención y puntos de atención se encuentran publicados en la página web de la entidad. Paras las PQR, los usuarios lo pueden realizar a través de internet en la página web de la entidad, por teléfono comunicándose a la oficina del SIAU o directamente en la SIAU donde será atendido por unfuncionario.
<p>2. Estar realizando constantemente encuestas para medir la satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.</p>	<p>Mayo-Diciembre</p>	<p>Cumple</p>	<p>La Oficina del SIAU realiza mensualmente encuestas de satisfacción al usuario</p>
<p>3. Lograr identificar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios ciudadano para gestionar una atención más adecuada y oportuna.</p>	<p>Mayo-Diciembre</p>	<p>En Proceso</p>	<p>La oficina del SIAU, realiza funciones de atención al usuario donde a través de la trabajadora social busca lograr la satisfacción al usuario de acuerdo a las necesidades que este exprese, se trata de</p>



			brindar siempre información eficaz, y de que su instancia o permanencia en el hospital sea de buena calidad y calidez.
4. Fortalecer el procedimiento, mediante anuncios o imágenes donde permita identificar la atención prioritaria en personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Mayo-Diciembre	CUMPLE	Se cuenta con una fila preferencial en ventanilla única para la atención de los ciudadanos de oro, asignación de citas y facturación.

Fotos:

Imágenes donde se identifica la atención prioritaria en personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.



En la entrada principal del hospital se cuenta con una rampa de acceso para las personas discapacitadas.



De manera respetuosa solicitó se me informe si se debe publicar este informe juntamente con el plan de acción de la matriz del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano.

Cordialmente,

LUZ STELLA ECHEVERRY OCAMPO
Gerente HDSRZ

Anexo: Plan de acción de la Matriz anticorrupción y Atención al ciudadano y sus anexos 32 folios.