



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

**ZARZAL - VALLE**

**NIT 891900441- 1**

**ACTUALIZACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO**

**VIGENCIA 2014**



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

**LUZ STELLA ECHEVERRI OCAMPO**

**Gerente**

**Zarzal –Valle, Enero 2014**

## **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL - ZARZAL**

Es una entidad del orden Departamental perteneciente al subsector oficial del sistema nacional de salud, prestador de servicios en los procesos de promoción, fomento, prevención, diagnóstico, control, tratamiento y rehabilitación en el nivel 1 y 2 de atención y centro de referencia para los municipios del distrito N° 7.

Busca contribuir con el desarrollo social de la región mejorando la calidad de vida de la población usuaria en relación de la morbilidad y mortalidad, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Se cuenta con un grupo Humano buscando el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, calificados, idóneos y comprometidos en brindar servicios humanizados que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios

Encaminados a producir servicios de salud eficientes y efectivos, que den cumplimiento a los estándares de calidad de la normatividad vigente que le aplica.

Con la estructura y capacidad operativa de la Institución busca mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que asegurar su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.

## **ACTUALIZACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2014**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal – Valle dándole continuidad a las exigencias normativas requeridas por la Ley 1474 de 2011 , dándole el fortalecimiento de mecanismo de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Publica, se hace la Actualización vigencia 2014 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano adoptado por la institución mediante la Resolución No 037 de 25 de Febrero de 201, 3 en su Artículo 4 dice “Este Plan será revisado y actualizado anualmente”, es así como mediante la Resolución No 014 de 8 de Enero de 2014se hace ésta Actualización.

La Entidad ha decidido garantizar a la Comunidad en general que sus acciones de Gestión sean transparentes, conóptima calidad nuestros servicios de Salud ofertados de tal manera que generemos confianza y podamos tener usuarios leales a nuestra institución.

Somos conscientes de nuestra verdadera razón de ser es la Atención y Satisfacción de las expectativas de nuestros usuarios al ingresar a los servicios que brindamos en la E.S.E, debemos mantener la efectividad de sus derechos.

## OBJETIVOS

- ✚ Elaborar un Actualización al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que permitan detectar e implementar acciones a la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal luchar de manera permanente contra actos de corrupción en todos sus procesos.
- ✚ Con el apoyo de todo el Grupo humano del hospital sensibilizarlos sobre la importancia de detectar los riesgos de corrupción-
- ✚ Durante la vigencia 2014 aplicar a todos los procesos las medidas de control que cumplan las directrices dadas en la Ley 1474 de 2011
- ✚ Hacer socialización de los Planes y Programas tanto al cliente interno como externo de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal, sobre los temas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como tal.
- ✚ Elaborar las estrategias que nos permitan establecer las causas generadoras de delitos de corrupción, una vez detectadas levantar medidas de acción para combatirlas tanto de manera correctiva, como preventiva.

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

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

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal cuenta con un Mapa de Riesgos institucional por procesos y procedimientos ,los cuales se están valorando ,analizando y tomando acciones si son necesarias por los líderes de cada uno de las áreas , esta medida de Autocontrol hace que se mantengan los riesgos monitoreados de forma continua y minimizados.

Se tiene establecida para esta vigencia 2014 mantener la información actualizada del Estatuto Anticorrupción a cargo del Comité de Control Interno Disciplinario, siendo la Subgerente Administrativa.

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal dio cumplimiento a lo exigido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 con la adopción de las TICS y Gobierno en Línea, fortaleciéndose así la Comunicación e Información por medio de nuestra página web institucional, generándose así un Link para Atención al Ciudadano donde se le permite presentar sus quejas y denuncias de lo que considere sean actos de corrupción realizados por el grupo de funcionarios de la entidad.

Los funcionarios de la Oficina del SIAU de manera continua pasan por todas las Salas de espera y les están recordando a los usuarios el manejo e importancia de la página web institucional, igualmente se da a conocer el manejo de buzones colocados dentro de la entidad en sitios visibles de fácil acceso a la comunidad para colocar sus PQRS.

Se publica en nuestra página web institucional la Rendición de Cuentas vigencia 2014, donde se brinda la información de las Gestiones y Actividades realizadas durante dicha vigencia.

Igualmente se publicara en la página web institucional la Información Financiera y Contratación realizada durante la vigencia, es así como damos a la Gestión Publica Transparente, donde cualquier persona pueda acceder a esta información

Establecer una Programación de Capacitaciones a todo el personal de la E.S.E que les permita mantenerse actualizados en todo lo concerniente a la Corrupción.

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

La Democratización de la Administración Pública, exige que la entidad determine de manera asertiva los trámites y servicios que deben estar en línea a través de la página web institucional.

La ESE Hospital Departamental San Rafael Zarzal en cabeza de la Representante Legal y el Comité de las TICS y el Gobierno en Línea han elaborado unas modificaciones o supresiones de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes.

La entidad tiene identificados los trámites que desarrolla, ya fueron evaluados y se van a desarrollar las siguientes:

Actividades a realizar:

### **TRAMITE No 1: RESPUESTA A SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

- ✚ La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal tiene ubicados los Buzones con coipas de formatos para diligenciar los usuarios sus PQRS en sitios estratégicos de fácil acceso, al igual que la Oficina del SIAU donde se le reciben las PQRS de forma verbal cualquiera de los funcionarios de ésta dependencia diligencia el formato de recepción de PQRS dejando así ya el documento listo para ser radicado de forma inmediata, si el usuario lo prefiere hacer escrito , por línea telefónica se cuenta con una extensión únicamente para recepcionar las PQRS , además por el link de la página web institucional.
- ✚ Una vez se reciben las PQRS sea por el medio que sea, se radican se revisan para saber a quién pertenecen en cuanto a los funcionarios si son de Planta se envían a la Jefe de Talento Humano para que dé respuesta, o si son de Agremiación Sindical a su representante legal para adelantar el procedimiento establecido averiguaciones con las partes implicadas, análisis y medidas pertinentes.
- ✚ Se tiene estipulada la medida si no se da oportuna respuesta (15) días , o es una situación grave se debe remitir al Comité de Control Interno Disciplinario para su diligencia (Subgerente Administrativa)

### **TRAMITE No 2: ADMISION DEL USUARIO Y ASIGNACION DE CITAS**

- ✚ La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal tiene establecido para la asignación de citas médico general y especialistas, se puede hacer de forma verbal, telefónica o por internet página web institucional.

- ✚ Si el usuario lo va a hacer de forma personal para sacar su cita debe mostrar la orden del servicio y la autorización de su EPS.
- ✚ Una vez asignada la cita se le entrega al usuario la tirilla o ticket donde van sus datos personales, la fecha y hora de su cita y médico con el que le corresponde entrar.
- ✚ Se factura el día de la cita antes de entrar ahí se le informa en que consultorio se debe presentar con el médico asignado.

### **TRAMITE No 3: SOLICITUD DE DOCUMENTOS LEGALES OBLIGATORIOS PARA LA RECEPCION DE HOJAS DE VIDA FUTUROS CONTRATISTAS O CUANDO YA SE REALICE EL PROCESO DE CONTRATACION.**

- ✚ Solicitar los documentos al Contratista una vez este suscriba el contrato con la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal solo los que la ley y el Manual de Contratación institucional requieran para protocolizar el contrato como tal.

### **TRAMITE No 4: SOLICITUD DE LA HISTORIA CLINICA**

- ✚ Se tiene implementado en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal la Historia Clínica Sistematizada, si el usuario la requiere para casos como son obligatorios como es el caso de autorizaciones para otros procedimientos se acerca al Área de Estadística y ahí se le imprime la copia de su HC con los tickets dados después de la consulta con el médico general o especialista que es quien lo remite al otro procedimiento.
- ✚ Si envía a otra persona a solicitarla (no el usuario) debe diligenciarse un formato, las firmas del usuario que autoriza, a quien autoriza y copia de la cedula de ciudadanía del que autoriza
- ✚ Por la página web puede solicitar su Historia Clínica pero primero diligencia el formato con igual procesos legalizar las firmas y ahí si se le envía al correo que la usuaria registre para recibirla

- ✚ Cuando la Historia Clínica es de persona fallecida se hace el trámite a través de una autoridad judicial o de otra competencia, se debe presentar original de la autorización por escrito de la autoridad competente.
- ✚ Existen usuarios con Historias Clínicas en medio físico, para lo cual tiene el mismo procedimiento formato de solicitud de copia de Historia Clínica y documento de identidad.

## **TRAMITE No 5: CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**

- ✚ Se cuenta con Ventanilla Única dándose cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación , donde se indica que la entidad deberá establecer de acuerdo a su estructura , la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada , los servicios de recepción ,radicación y distribución de sus comunicaciones , de tal manera que se vea fortalecido el programa de gestión documental a su vez los de conservación ,integrándose igualmente a los archivos de gestión ,centrales e históricos. Esta dependencia está ubicada en sitio estratégico a la entrada a la institución, el funcionario encargado de recibir la correspondencia coloca el sello radicándola (con fecha, hora, código) y firma del auxiliar administrativo responsable de la ventanilla única, se inscribe en el libro radicado y pasa a dirigirse a la dependencia destino y firma el que recibe.
- ✚ Cada dependencia maneja el Formato de Entrada y Salida de Documentos ahí se registra la fecha hora dependencia que recibe asunto y por último firma quien recibe.
- ✚ Toda comunicación externa debe pasar por Ventanilla Única quien la radica y hace el procedimiento de envío.
- ✚ Se tiene un mensajero en la institución quien hace entrega a nivel municipal y la mensajería hacia afuera la hace por medio de empresas de correo a nivel departamental o Nacional.
- ✚ Algunas veces se le debe dar copia de lo enviado para traer radicado el recibido , en este caso el mensajero es el responsable de traer nuevamente a la institución ese documento para su archivo correspondiente a la dependencia que lo envió

## **TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS – AUDIENCIA PÚBLICA**

La rendición de Cuentas se hace con el fin de que la ciudadanía en general conozcan sobre la gestión que adelanta la institución , así ellos mismos poder evaluarla y solicitar acciones de petición de información al respecto, buscando siempre promover la transparencia de la administración pública para lograr la adopción de los Principios de Buen Gobierno.

### **ESTRATEGIAS PARA LA RENDICION DE CUENTAS**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal realizara su rendición de cuentas Vigencia 2013 , por medio de Audiencia Publica en el primer trimestre del año siguiente a la vigencia a evaluar con la invitación publica a su realización y participación directa de la Comunidad hospitalaria , asociación de usuarios ,grupos organizados y ciudadanía en general.

Una vez realizada la Audiencia de Rendición de Cuentas Anual vigencia 2013, se deberá publicar en la página web institucional y se enviara copia al respectivo ente de control que lo requiera.

La E.S.E contara con el apoyo de todo el grupo humano para llevar a cabo la Rendición de Cuentas, haciendo entre todo el compromiso ética y profesional de garantizar la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público asistente.

### **PASOS DE PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

#### **ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL:**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal debe primero conformar sus diferentes grupos de apoyo quienes deben preparar los informes a rendir de manera clara, sencilla y muy concreta que garantice su entendimiento a toda la ciudadanía.

Por lo general está liderado por el Jefe de cada Área de la entidad quienes deberán consolidar la información, la Oficina de Calidad es la encargada de coordinar todo el proceso.

#### **IDENTIFICACION DE LOS INTERLOCUTORES:**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal deberá primero consolidar los datos con todas la parte de sociedad civil más relevantes beneficiarias de los

servicios para proceder a localizarlas e invitarlas a asistir a la Rendición de Cuentas.

Asociaciones y/o Comités de Usuarios, Consejos Regionales, Gremios, Veedurías Medios de Comunicación, Asociaciones de Profesionales...etc.

De igual manera se escoge desde un principio los interlocutores en la Rendición de Cuentas.

### **ORGANIZACIÓN LOGISTICA:**

Para organizar la Audiencia Pública se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- ✚ **LUGAR:** debe tener unos requisitos amplios, de fácil acceso a la comunidad en general, con normas básicas de seguridad.
- ✚ **FECHA:** se debe escoger con suficiente tiempo de anticipación, y se informara a quienes deben asistir para que reserven su tiempo.
- ✚ **NUMERO DE INVITADOS:** se debe tener una logística de número de personas que se esperan asistan así tener programados los recursos.
- ✚ **SUMINISTROS:** se deben establecer cuáles serán por ejemplos las sillas, el refrigerio. computador, video, internet, papelería, registro de asistencia.
- ✚ **REGLAMENTO INTERNO DE LA AUDIENCIA:** se debe llevar un orden con tiempos preestablecidos que garanticen la realización de la Audiencia Rendición de Cuentas en su totalidad en el tiempo programado entre otros aspectos están: tiempos de intervenciones, número de intervenciones, y se socializan las reglas del desarrollo de la Audiencia.

### **CONVOCATORIA:**

Se realizara las convocatorias por medios masivos de comunicación de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la entidad, dentro de los cuales están los que se puedan aplicar a la comunidad internet , carteleras , espacios institucionales , perifoneo ..Entre otros, serán invitadas las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general.

### **REALIZACION DE LA AUDIENCIA:**

La Audiencia Publica siempre debe presidida siempre por la Gerente, participara además de la mesa principal, el Comité Técnico de cada entidad, los líderes de procesos y el grupo de apoyo.

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

- ✚ La E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal cuenta con la página web institucional [www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) donde de manera constante se sube información de todas las dependencias y temas relacionados a nuestra entidad y servicios, con las reuniones de las TICS y Gobierno en línea se analizan y se aprueban planes de acción a ejecutar en la página institucional como son los planes, programas y proyectos.
- ✚ Oficina del SIAU quienes se encargan de atender las inquietudes de los usuarios, direccionarlos a los servicios, tramitarles algunas citas, lo hacen por varios medios presencial, vía telefónica o por internet en la página web institucional, estas relaciones directas con los usuarios garantizan fortalecer la lealtad de ellos con la entidad al sentirse seguros y bien atendidos.
- ✚ La página web institucional tiene un link para colocar los usuarios las PQRS las cuales se garantiza serán resueltas en los tiempos establecidos , de igual manera hace seguimiento a su respuesta puede interactuar con la entidad en:
  - ✓ A través del correo electrónico: [siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)
  - ✓ y a la página web institucional : [www.hospitalsanrafael.gov.co](http://www.hospitalsanrafael.gov.co)
  - ✓ En la sede: Calle 5 No 6-32 Zarzal – Valle. Oficina del SIAU
  - ✓ Buzones de PQRS en los servicios de la entidad
  - ✓ En los teléfonos: 2200046 y 2200043.
- ✚ Se elaboran Planes de Mejoramiento sobre las propuestas , quejas y reclamos y expectativas manifestadas por la ciudadanía en la Audiencia de Rendición de Cuentas

