



E.S.E HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARREZ

DE SAN SEBASTIAN
DE BUENAVISTA

NIT 819000736-3 - Departamento del Magdalena

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIAON AL CIUDADANO
VIGENIA 2018**



**E.S.E HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARREZ
SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA MAGDALENA**

NIT. 819000736 -3

"Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana"

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





E.S.E HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARREZ

DE SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA

NIT 819000736-3 - Departamento del Magdalena

INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA

Dra. ZANDRA CASTAÑEDA LOPEZ

Presidente de Junta Directiva

Dr. MAUEL FRANCISCO NAVARRO RADA

Secretario de Salud Departamental

Sra. DIANA CAMACHO

Representante de la Alianza de Usuario

COMITÉ DIRECTIVO

Dra. ELLYS RANGEL DE LA CRUZ

GERENTE

Dr. ITALO FLOREZ SPADAFORA

Representante Administrativo

Dra. SANDRA NAJERA MONTES

Representante Científico Interno

Dr. JAIRO TEJEDA REYES

ASESOR JURIDOCO

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





PRESENTACION

Para la vigencia 2018, el hospital Rafael Paba Manjarrez estableció el compromiso con todas las partes interesadas, para implementar estrategia de lucha contra la corrupción, la prevención de riesgos, la racionalización y accesibilidad de los trámites y servicios, así como el fortalecimiento de la atención al ciudadano. este proceso se encuentra fundamentado en la ley 1474 de 2011, el decreto 2641 de 2012, decreto 124 de 2016 y la nueva reglamento relacionado con el modelo integrado del planeación y gestión MIPG según decreto 1499 de 2017 cuyo marco se de referencia está diseñado para que las instituciones ejecutan y hagan seguimiento a sus gestión para el beneficio de la ciudadanía, con un incremento de confianza sobre los resultados mediante una coordinación institucional y unos servicios públicos comprometidos. Donde se encuentran los lineamientos que permiten fundamentar la partición ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financiero, tecnológico y el talento humano, de manera redunden en la eficiente gestión institucional orientada al cumplimiento de la misión y objetivo de la entidad.

Para dar cumplimiento a este compromiso, la ese hospital Rafael Paba Manjarrez, presento el plan anticorrupción y atención al ciudadano desplegado en los componentes y transparencia y acceso a la información pública.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar en la E.S.E Hospital Rafael Paba Manjarrez de San Sebastián de Buenavista, Magdalena la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de la normatividad vigente y desarrollando el cumplimiento de sus objetivos de gestión, a través de lineamientos y políticas de eficiencia, eficacia y transparencia.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





OBJETIVO ESPECIFICOS

Establecer criterios, herramientas y acciones generales para la identificación y prevención de riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la Institución en el desarrollo de sus funciones.

Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios habilitados en la Institución, simplificando, estandarizando, optimizando y automatizando los trámites existentes de manera transparente y eficiente.

Adoptar los mecanismos necesarios y metodológicos que permitan desarrollar una cultura estratégica de rendición de cuentas en la Institución.

Crear mecanismos para la resolución de quejas y reclamos, solicitud de información y aplicación de encuestas de satisfacción que permitan conocer y evaluar la gestión de la institución.

Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios prestados por la institución con el fin de satisfacer las necesidades del usuario interno y externo.

MARCO LEGAL

Temática	Documento	Detalle
Gestión de riesgos	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Decreto 4637 de 2011	Por el cual se suprime el programa presidencial de modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Se crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





		Administrativo de la Presidencia de la República.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 único	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1083 de 2015	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Tramites	Decreto ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformat regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
	Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización del tramites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del estados y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015	Por el cual se dictan disposición en materia de promoción y protección de derecho a la participación democrática. Registra que la estrategia de rendición de cuenta hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014	Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otros disposiciones.

"Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana"

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





Atención de peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Transparencia y Lucha Contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de Peticiones, Quejas, Sugerencia y Reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 decreto fundamental de petición	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de peticiones y sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Adopta la actualización del MECI
Metodología plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano expedida por la Presidencia de la Republica.	Gestión del riesgos de corrupción Racionalización de tramites Rendición de cuentas Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.

GENERALIDADES INSTITUCIONALES

MISION INSTITUCIONALES

Somos una empresa social del estado de baja complejidad cuya misión es la de prestación de los servicios de salud con calidad humana y tecnología con prioridad en las actividades de Promoción y Prevención para mantener el equilibrio en el binomio salud y enfermedad.

Buscamos permanentemente el crecimiento integral con proyección a la comunidad y área de influencia, mediante el desarrollo científico y tecnológico, respondiendo a los retos de la

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





vida y a los cambios de la normatividad vigente altamente calificada y comprometida con nuestros usuarios.

VISION INSTITUCIONAL

Participar activamente en el crecimiento social, manteniendo la calidad en la prestación de los servicios de salud, complementado con el desarrollo científico y tecnológico como una ESE de baja complejidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar la oferta y calidad de los servicios de salud
- Asegurar la viabilidad y sostenibilidad financiera de la ESE Hospital Rafael Paba Manjarrez
- Evaluar y mejorar continuamente el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios
- Fortalecer la academia y la investigación Institucional

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Garantizar los derechos universales e irrenunciables de la persona y comunidad para mejorar la calidad de vida de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano con los recursos disponibles por la institución.

Buscamos que todos nuestros funcionarios, se sientan orgullosos de pertenecer a la ESE y motivados a trabajar cada día con mayor sentido de pertenencia y con un compromiso social.

Atender a todas las personas que soliciten nuestros servicios, sin discriminación alguna y en todas las etapas de la vida de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Buscar la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros, con criterios de rentabilidad social y económica.

VALORES CORPORATIVOS

HONESTIDAD

Actuamos siempre con base en la verdad, dando a cada paciente el tratamiento y atención que le corresponde, generando confianza, en nuestro equipo de trabajo y en los usuarios.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





RESPONSABILIDAD

Tenemos como norte, cumplir nuestro objeto social de prestadores directos de servicios de salud en óptimas condiciones, siendo esta nuestra responsabilidad y obligación fundamento principal para mantener la confianza de nuestros usuarios.

RESPECTO

Respetamos acatamos y cumplimos nuestro ordenamiento jurídico, pero de igual manera reconocemos y valoramos las cualidades, de nuestros usuarios dándole su valor como personas.

COMPROMISO Y TRANSPARENCIA

En la prestación de los servicios de salud, asumimos responder frente a nuestro trabajo de manera diligente.

JUSTICIA

Conocemos, respetamos y hacemos valer los derechos de nuestros usuarios, damos a cada uno de ellos la atención que necesita, respetando su dignidad, son nuestra razón de ser, de igual manera reconocemos y exaltamos cuando la circunstancia lo demanda a nuestros servidores.

PRINCIPIOS

Nuestra empresa en su desempeño se regirá por los siguientes principios y valores.

PRINCIPIOS ÉTICO

Suma de valores y principios de la conducta humana para actuar bien de acuerdo a la moral, a los postulados constitucionales y legales, que rigen la actividad de la ESE.

PRINCIPIO CALIDAD

Conducta permanente por parte del personal de la E.S.E. orientada al compromiso en el manejo óptimo de la información, bienes y recursos públicos.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





PRINCIPIO EQUIDAD

Disposición positiva que debe tener el personal de la ESE cuando trate de tomar decisiones frente a los usuarios internos y externos, tratando en forma igualitaria a todos los usuarios, sin lesionar los intereses personales, ni jurídicos, sin distingo de edad, raza, género, religión o clase social.

PRINCIPIO DTRABAJO EN EQUIPO

Respuesta del servidor público a las exigencias de la ESE con actitud positiva de cooperación, prestando un servicio responsable, puntual y de calidad en la función que le compete.

PASIÓN POR EL LOGRO

Apropiarse de las metas, compromisos y sentirse parte esencial e imprescindible de la ESE asumiendo los retos que presenten a diario.

❖ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Metodología Para La Identificación De Riesgos De Corrupción Y Acciones Para Su Manejo. Para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se despliega en el siguiente componente

Se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la E.S.E. Hospital Rafael Paba Manjarrez del municipio de San Sebastián de Buenavista, Magdalena, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





ESTABLECER CAUSAS

Identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) que pueden interferir en el buen desarrollo de los procesos y procedimientos generando una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en el desarrollo de su misión institucional resulten propensos a la corrupción.

ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, considerando los siguientes criterios:

- **Casi Seguro:** Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- **Posible:** El evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, "la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

"Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana"

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al "resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente".

VALORACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

- **Controles preventivos:** Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- **Controles correctivos:** Que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

EVITAR EL RIESGO: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, es siempre la primera alternativa a considerar; se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

REDUCIR EL RIESGO: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos tiende a aumentar, dificultando o incluso impidiendo su detección, es

"Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana"

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificadas. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo cuatrimestralmente sugiriéndose estas posibles fechas, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia 2018.

MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION:

Ver Anexo No.1

❖ ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES.

La política de racionalización de trámites liderada por la E.S.E. Hospital Rafael Paba Manjarrez; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la institución. Simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar al usuario externo, mediante la modernización y el aumento de la calidad en sus procesos y procedimientos generando eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión realizada.

Trámites para atención pacientes dentro del sistema de vigilancia en violencia intrafamiliar.

- Trámites de solicitud de historias clínicas.
- Reporte de accidentes de tránsito, y laborales.
- Respuesta a requerimientos administrativos de entes Municipales y Departamentales.
- Consolidación y reporte de indicadores.

EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Acceso A Los Servicios De Atención Ambulatoria:

- Se estableció la fila preferencial para gestantes, niños menores de tres años y adultos mayores.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





- Se implementó el programa de gestión documental en los procesos de la institución.

Modernización En El Servicio De Comunicaciones:

- Se instaló un nuevo servidor para mejorar la capacidad de almacenamiento y velocidad de los equipos en línea.
- Se adelantó el proceso de conectividad con los centros de salud adscritos a la red de servicios de salud de la institución, permitiendo el manejo en tiempo real de todos los servicios.

Evaluación De Satisfacción Al Usuario:

- Se realizaron cambios significativos a la encuesta de satisfacción al usuario teniendo en cuenta el resultado de la vigencia anterior.
- Se analizaron resultados del indicador de demanda insatisfecha.
- Se analizan y establecen causas de inatención.
- Reunión Asociación de Usuarios.
- Se continuara con realización y seguimiento al respectivo plan de mejoramiento para darle el debido proceso a la insatisfacción presentes.
- Se programan reuniones con la asociación de usuarios permitiendo un mayor acercamiento de la Alta Gerencia con los usuarios, permitiendo a unos y a otros

LINIAMIENTOS GENERALES

Identificación de Tramites:

Trámites para el acceso y utilización de los servicios.

Localización de los servicios y pacientes en hospitalización y observación. Horarios de atención.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





Normatividad vigente y situación actual del Sistema General de Seguridad Social en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.

Solicitud de Autorización de servicios a E.P.S.

Beneficios de la Implementación de las Fases de racionalización:

Trámite y gestión de inquietudes, sugerencias, quejas, reclamos y planes de mejora a través de los siguientes medios: Instalación de buzones, recepción personalizada, aplicación de encuestas de satisfacción al usuario y utilización correo virtual o certificado

Trámites de reubicación de usuarios.

Trámites de remisión de usuarios a servicios de mayor complejidad. Trámites de medicina legal.

Trámites para atención pacientes dentro del sistema de vigilancia en violencia intrafamiliar.

Trámites de solicitud de historias clínicas.

Reporte de accidentes de tránsito, y laborales.

Respuesta a requerimientos administrativos de entes Municipales y Departamentales.

Consolidación y reporte de indicadores.

EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Acceso a los servicios de atención ambulatoria:

Se estableció la fila preferencial para gestantes, niños menores de tres años y adultos mayores.

Se implementó el programa de gestión documental en los procesos de la institución.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





Modernización en el servicio de comunicaciones:

Se instaló un nuevo servidor para mejorar la capacidad de almacenamiento y velocidad de los equipos en línea.

Se adelantó el proceso de conectividad con los centros de salud adscritos a la red de servicios de salud de la institución, permitiendo el manejo en tiempo real de todos los servicios.

Evaluación de satisfacción al usuario:

Se realizaron cambios significativos a la encuesta de satisfacción al usuario teniendo en cuenta el resultado de la vigencia anterior.

Se analizaron resultados del indicador de demanda insatisfecha.

Se analizan y establecen causas de inatención.

Reunión Asociación de Usuarios:

Se programan reuniones con la asociación de usuarios permitiendo un mayor acercamiento de la Alta Gerencia con los usuarios, permitiendo a unos y a otros.

Exponer sus insatisfacciones y en forma conjunta analizar los procedimientos a seguir para mejorar la prestación de servicios en la Institución.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION DE LAS FASES DE LA RACIONALIZACION:

Se reduce el tiempo de espera en los servicios que se prestan de manera permanente y que presentan mayor congestión.

Se reducen trámites de atención y se preserva la confidencialidad de la historia clínica.

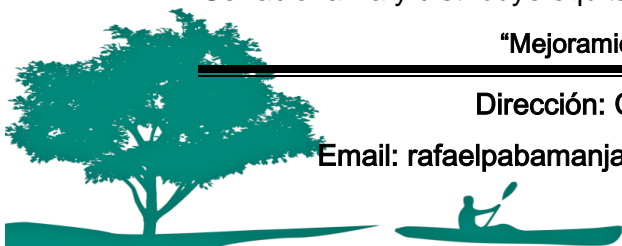
Se aumenta el indicador de satisfacción de los usuarios.

Se racionaliza y distribuye equitativamente la asignación de citas.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





Se establecen planes de mejoramiento con respecto a las inquietudes, sugerencias y quejas de los usuarios.

Las reuniones con la asociación de usuarios y demás grupos de la población, amplían el conocimiento de la Comunidad con relación a las dificultades en la prestación de los servicios y su tramitología, y la gestión que se realiza por parte de la Gerencia sobre este aspecto.

La capacitación al talento humano sobre atención al usuario con calidad, ha mejorado las relaciones con sus usuarios externos, pues ha habido reducción de quejas por barreras de acceso y trámites de la EPS con respecto a los servicios.

La Coordinación con entes municipales para la atención de los pacientes dentro del sistema de vigilancia en violencia intrafamiliar beneficia a los usuarios porque se agilizan los trámites de su atención y preservan su confidencialidad.

Los procesos establecidos para medicina legal y de solicitud de resúmenes de historias clínicas agilizan la atención y se cumple con la confidencialidad de los usuarios.

❖ RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es 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 E.S.E. Hospital Rafael Paba Manjarrez, para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación empresas - ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





COMPONENTES:

Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, indicadores, Informes, etc., de las funciones de la E.S.E. Hospital Rafael Paba Manjarrez de San Sebastián de Buenavista, Magdalena y abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a la justificación de las acciones, presentación de diagnósticos e interpretaciones y las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.

Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:

Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados 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, a partir de la promoción del diálogo.

De otra parte, se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, es un proceso permanente y una relación de doble vía entre la E.S.E. y los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov



**RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

ESTRATEGIA: Dar a conocer a la comunidad en general la Gestión realizada Durante la vigencia inmediatamente anterior.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CUANDO	SEGUIMIENTO	
			CUMPLE	NO CUMPLE
Programar Jornada de Rendición de Cuentas Vigencia Anterior y Realizar la respectiva inscripción en la página Web de la Supersalud.	Alta Dirección	Última semana de Marzo de 2018	x	
Seguir los lineamientos de la Guía única para la Rendición de cuentas establecida Por el DAFP	Alta Dirección y Oficina Asesora de Planeación	Segunda y tercera semana de junio 2018	x	
Publicación página web, cartelera, etc. de información a Presentar en la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Segunda semana de Junio de 2018	x	
Desarrollo Jornada de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Última semana de Junio 2018	x	
Realizar seguimiento a observaciones provenientes del Proceso de Rendición de Cuentas	Alta Dirección y Oficinas Asesoras	Primera semana de Junio 2018	x	

"Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana"

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Este componente será una estrategia implementada por la Institución, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios prestados con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad.

Implementar y optimizar procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, procedimientos de atención a peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la institución.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Colocar a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada en relación a: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la institución, tiempos de entrega de cada trámite o servicio, 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.

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

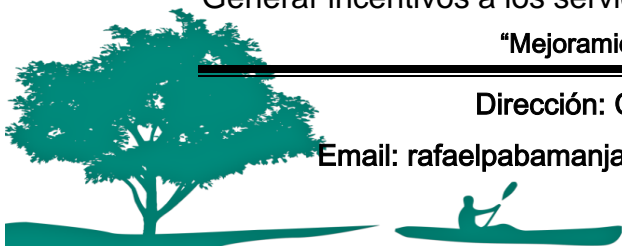
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Establecer y difundir nuevos canales de atención que permitan la participación ciudadana.

Implementar protocolos y guías de atención al ciudadano.

Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

RUTAS CANALES DE ATENCIÓN

ESTRATEGIA: Mejorar la calidad y accesibilidad en los trámites y servicios de la institución para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CUANDO	SEGUIMIENTO	
			CUMPLE	NO CUMPLE
Identificar necesidades, expectativas ciudadano Gestionar la adecuada y oportuna.	Alta Gerencia	Enero-Diciembre	x	
Actualizar y difundir portafolio de servicios.	Alta Gerencia	Trimestralmente	x	
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Alta gerencia	Semanal	x	
Medir las satisfacciones del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la institución	Alta gerencial	Trimestralmente	x	

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





ANEXOS

Anexo No.1

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							
ENTIDAD: E.S.E. HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARREZ DE SAN SEBASTIÁN							
IDENTIFICACION		ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGA	DE SEGUIMIENTO			
Proceso	Riesgo	Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
Estratégico	Se realiza seguimiento a los Canales de Información	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Alta Dirección	40% de avance en los canales de información Existentes
Estratégico	Cientelismo	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Alta Dirección	
De apoyo	Se realiza seguimiento y control de las entradas y salida de los medicamento de manera sistematizada.	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Almacén	80% se avance mediante el software
De Apoyo	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la Prescripción del mismo.	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Asesor Jurídico	Procesos Fallados
							No. Procesos Contractuales

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





E. S. E HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARREZ
**DE SAN SEBASTIAN
 DE BUENAVISTA**

NIT 819000736-3 - Departamento del Magdalena

De Apoyo	Procesos contractuales con etapa precontractual incompleta	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Grupo	adelantados / No. De procesos con todas las Etapas.
De Apoyo	Fraccionamiento en Contratos	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Grupo	
Anexo No.1							
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							
ENTIDAD E.S.E. RAFAEL PABA MANJARREZ DE SAN SEBASTIAN							
De Apoyo	a los contratos de ops y suministro y la revisión de los documento para la contratación	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Grupo	
De Apoyo	Archivos contables y demás información	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Grupo	
De Apoyo	Los registro de ingreso y egresos devolutivos	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Grupo	
De Apoyo	Revisión de caja menor y apoyo en los procesos	Posible	Preventivo	Elemento de Control	Evitar el riesgo	Jefe de Grupo	60% de avance en el procesos de Gestión Documental

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





**RESOLUCION No.18-01-29-01
29 ENERO 2018**

Por la cual se adopta y aprueba el plan de anticorrupción y de atención al ciudadano de la E.S.E. Hospital Rafael Paba Manjarrez para la vigencia 2018.

LA GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL RAFAEL PABA MANJARREZ, en uso de sus atribuciones legales y

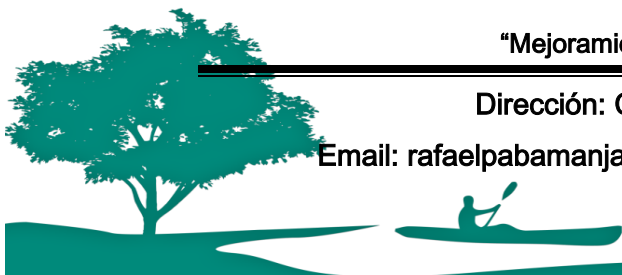
CONSIDERANDO:

- Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Que la Secretaria de Transparencia del Departamento de la Presidencia de la Republica elaboro el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de conformidad con lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.
- Que mediante la Ley 1712 de 2014, “Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” señala el derecho a la información pública y los procedimientos para su ejercicio y garantía, de conformidad con los artículos 8,9 y 11 de la Ley, reglamentado por el Decreto 0103 de enero 20 de 2015.
- Que el decreto 124 de 2016 establece la nueva metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





- Que el decreto 1499 de 2017 modifico el decreto 1083, decreto único reglamentario del sector de la función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1752 de 2015.
- Que en cumplimiento de las obligaciones derivadas del mencionado documento, la ESE Hospital Rafael Paba Manjarrez en reunión del Comité de Control Interno y Gestión de Calidad del día 29 de enero de 2018, aprobó el “Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 de la ESE Hospital Rafael Paba Manjarrez de San Sebastián de Buenavista, Magdalena”, en la cual se definen las acciones a emprender para asegurar la efectividad de la estrategia de lucha contra la corrupción.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar en todas sus partes el “Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 de la ESE Hospital Rafael Paba Manjarrez de San Sebastián de Buenavista, Magdalena, dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la ESE Hospital Rafael Paba Manjarrez de San Sebastián de Buenavista, Magdalena en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: OFICINA ENCARGADA. La Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina del Jefe de Planeación o quien haga sus veces de la ESE, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

ARTÍCULO TERCERO: SEGUIMIENTO Y CONTROL. La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 de la ESE Hospital Rafael Paba Manjarrez de San Sebastián de Buenavista, estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov





Parágrafo Primero: La oficina de Planeación o quien haga sus veces tendrá como plazo máximo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 31 de enero de 2018.

Parágrafo Segundo: El seguimiento a los riesgos de corrupción del Plan a cargo de la Oficina de Control Interno, se realizara por lo menos tres (3) veces al año, esto con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

ARTÍCULO CUARTO: CONTROL. La Oficina de Control Disciplinario Interno adelantara las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y quejas contra los servidores de la institución.

ARTICULO SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en San Sebastián de Buenavista, Magdalena, 30 de enero de 2018


ELLYS RANGEL DE LA CRUZ
Gerente

“Mejoramiento del Servicio con Calidad Humana”

Dirección: Calle 7 Nro 2 – 108 - Tel. (5) 5093786

Email: rafaelpabamanja@gmail.com – www.eserafaelpabamanjarrez.gov

