





[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
Versión: 1			
Página 1 de 20			
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

[Escriba texto]



 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

INTRODUCCION

El Hospital de La Vega , como entidad de salud Municipal con área de cobertura de la región del Tequendama , en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1757 de 2015, ley 1712 de 2014, encaminadas a prevenir la corrupción y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano. El Hospital de La Vega con la Gerencia del Dr. HERNANDO DURAN CASTRO y la participación de su equipo de trabajo, buscan aplicar las políticas nacionales para la construcción de un estado comunitario justo, mediante la aplicación de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siendo este un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional. Con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Gestión de 2017-2021 "La Calidad un compromiso, su salud nuestra razón de ser" así como el Código de Ética y Buen Gobierno adoptado por el Hospital, en búsqueda de generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la gestión institucional y frente a los particulares que participan en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades. En este marco, el Hospital de La Vega, debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAACI-, con el siguiente contenido:

- (1) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para gestionar los riesgos,
- (2) Estrategia las medidas anti trámites, como elemento fundamental para cerrar los espacios propensos a la corrupción,
- (3) La rendición de cuentas, orientado a la democratización de la función pública,
- (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, accesibilidad y la calidad de los servicios.
- (5) Lineamientos generales de acceso a la información.

[Escriba texto]



 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

FUNDAMENTO DEL PAACI

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es producto de la coordinación del Gobierno Nacional por intermedio de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República junto a la Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional y tiene como objeto que las entidades públicas propongan iniciativas dirigidas a combatir el fenómeno de la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento. Según lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción) artículo 73: "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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia." El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción del Hospital y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. Estrategia Antitrámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. Rendición de cuentas. El tercer componente contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los

[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Este nos permite tener el manejo de la información de manera oportuna y así dar cumplimiento a las políticas establecidas de gobierno en línea y a la ley 1712 de transparencia. Dando cumplimiento a la participación ciudadana por medio de canales de comunicación ofertando a su vez los servicios que prestan la institución y contando con la guía base de manejo en la documentación, horarios de atención, teléfonos, PQRSF etc. 6. Iniciativas adicionales. Todo aquel que por iniciativa propia o conjunta nos permita tener planes de mejoramiento al usuario y su familia fortaleciendo la información para los trámites o servicios que el usuario desea obtener en la institución.

FUNDAMENTO LEGAL DEL PAACI



EL Hospital de La Vega, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

Constitución Política de Colombia. Se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a los mecanismos de participación ciudadana en el control a la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Artículos: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270 Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores). Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno). Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras

[Escriba texto]

 E.S.E. HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

disposiciones. Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías). Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías". Esta ley busca facilitar que los citados procesos determinen la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas.



Ley 617 de 2000 por el cual se reforma parcialmente la ley 136 de 1994, el decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición). Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición".

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario). Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones a incumplir las normas sobre prohibiciones; también contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como el procedimiento y conflicto de intereses.

Ley 962 de 2005 Disposición sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado. Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). El cual consagra diversas disposiciones sobre la probidad e imparcialidad de las autoridades públicas en la adopción de sus decisiones, establece diversos principios tendientes a hacer más clara la actuación de las administraciones públicas.

[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)

Decreto 1649 de 2014 metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

Decreto 943 de 2014 Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). Decreto 1081 de 2015 Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 1499 de 2017 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Decreto 1649 de 2014 Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

Ley 1757 de 2015 art. 48 y siguientes, (La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) Ley 1712 de 2014, art 9, Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) Ley 1755 Regulación del derecho de petición.



Ley 1712 de 2014, art 9, Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

Ley 1755 Regulación del derecho de petición

OBJETIVO GENERAL

Implementar en La ESE Hospital de La Vega, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", estableciendo estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, brindándole a la comunidad y partes interesadas CONFIANZA, promoviendo el Ejercicio del Control Ciudadano, la

[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

transparencia en las actuaciones de la administración hospitalaria y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía Sistema PQRS. CONFIANZA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer el mapa de riesgos de corrupción del Hospital de La Vega y con sus respectivas medidas de mitigación.
2. Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
3. Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
4. Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para el Hospital.
5. Orientar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.



ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el PAACI, deberán ser aplicadas (desplegadas) por las dependencias del Hospital de La Vega en cumplimiento de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional.

SEGUIMIENTOS AL PLAN ANTICORRUPCION

El seguimiento a la elaboración, publicación plan, así como de la implementación estará a cargo del jefe de planeación. Se realizará seguimiento tres veces al año con corte a 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre y deberá publicarse dentro de los diez primeros días hábiles del mes de Enero, Mayo y Septiembre por parte del jefe de control interno

[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

ENFOQUE DE SERVICIOS

El enfoque del servicio establece la diferencia entre hacer más de lo mismo o hacer lo mismo en forma diferente. Cuando el Hospital de La Vega compite en un mercado en donde todas las instituciones de Salud prestan los mismos servicios de salud, pierde.

La idea es enfocarse en hacer la diferencia, propiciando un servicio de salud que satisfaga las necesidades, buscando superar las expectativas del Usuario y Familia, al mismo tiempo que se incrementa la percepción de servicio; obteniendo la fidelización de nuestros usuarios y posicionamiento del Hospital.



1. Mejorar Los Procesos: Adecuar las acciones a satisfacer las necesidades del Usuario
2. Adecuación Instalaciones: Mejorar la Infraestructura del Hospital para tener espacios cómodos y dignos de la atención en salud.
3. Generar Cultura del Servicio: Contar con trabajadores y colaboradores que brinden un servicio Cálido y con sentido Humano.
4. Usuario satisfecho: una buena experiencia al utilizar los servicios del Hospital de La Vega.

CULTURA ORGANIZACIONAL PRINCIPIOS

1. Asegurar la Integralidad de atención bajo el modelo de atención HUMANOS
2. Procesos de atención seguros con enfoque de riesgo
3. Evaluación de competencias y desempeño a todo el personal de la ESE Hospital de La Vega y Puesto de Salud de Nocaima, buscando la cultura de calidad y servicio
4. Integralidad en los procesos administrativos y asistenciales
5. Desarrollar actividades para promover la comunicación asertiva
6. Estrategias de responsabilidad social y conservación del medio ambiente

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

[Escriba texto]

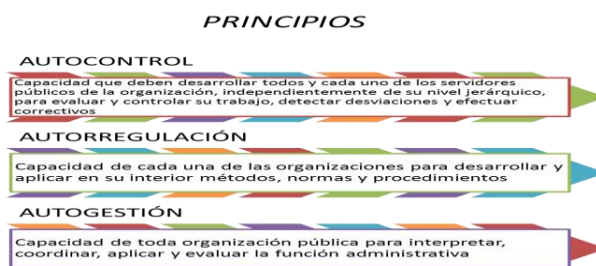
 E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	
		Cód.:	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Versión: 1	
	Página 1 de 20		

HUMANIZACIÓN
LIDERAZGO
ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO
VALORES
EFICIENCIA
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO



MODELO DE ATENCIÓN

**H
U
M
A
N
O
S**

AUTOCONTROL



[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

El Hospital de La Vega fomenta una cultura de autocontrol en cada uno de sus trabajadores y colaboradores para que fortalezcan la capacidad de evaluar y controlar su trabajo, detecten desviaciones y efectúen los correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se espera en el ejercicio de sus funciones.

El sentido de autocontrol en el Hospital de La Vega se viene desarrollando de la mano con la implementación del MECI (Modelo Estándar de Control Interno) y ratifica el compromiso de mejora continua y para tal fin, el Hospital ha venido desarrollando el proceso de actualización del MECI.

AUTOCONTROL: Capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.

AUTOREGULACIÓN: Capacidad institucional para aplicar de manera participativa los métodos y establecimientos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno.

AUTOGESTIÓN: Capacidad para interpretar, coordinar y aplicar la función administrativa que le ha sido asignada.



PRIMERA DIMENSION: CONTROL INTERNO

RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El Hospital de La Vega, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de Riesgos. El riesgo de corrupción es entendido como la posibilidad de acción u omisión, median e el uso indebido del poder, de los recursos, la información, lesionando los objetivos de una entidad y del estado, para un beneficio particular. Para su elaboración se utilizó la metodología presentada en el documento "Guía para la gestión del riesgo de corrupción", el cual está integrado por los siguientes componentes:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

[Escriba texto]

 <p>E.S.E. HOSPITAL De La Vega</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

- Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos generando vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

CONSTRUCCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN POR PROCESOS

- Objetivo del proceso
- Causas
- Riesgos de corrupción
- Consecuencias



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

- a. ANÁLISIS DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias y su impacto. Probabilidad: Oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide por la frecuencia, es decir número de veces que se ha presentado, y factibilidad, de acuerdo a factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente. Impacto: Son las consecuencias o impacto de materializarse el riesgo de corrupción.
- b. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: comparando los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final. Determinar la naturaleza del riesgo:
 - Preventivos: orientado a eliminar las causas de ocurrencia de los riesgos.
 - Defectivos: registran un evento después de presentarlo.
 - Correctivos: permiten restablecer la actividad
 - Controles documentados: para establecer cómo se realiza el control, responsable y ejecución.
 - Determinar la clase de controles: manuales o automáticos.

MATRIZ DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Anexo al documento

[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

MONITOREO Y REVISIÓN POR PARTE DE LOS LÍDERES DE LOS PROCESOS

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

Estableciendo las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo. El mapa de riesgos deberá como mínimo actualizarse una vez al año y publicarse el 1 de marzo de cada año. Los seguimientos se realizarán a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada vigencia, por parte de la oficina de control interno de la entidad.

SEGUNDA DIMENSION: GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

El Hospital de La Vega busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad.

a. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:



Solicitud de autorizaciones a las EPS

- Solicitud de citas para medicina general y especializada, odontología y ayudas diagnósticas
- Copias de documento de identidad
- Solicitud de historia clínica
- Trámites de medicina legal
- Medicamentos no post.
- PQRSF
- Una vez que el DAFP convoque a las ESES, se iniciará el proceso de registro de los trámites en el sistema SUIT.

PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES: Teniendo en cuenta la frecuencia, costos se priorizan los trámites:

- Asignación de citas.

[Escriba texto]

 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

- Certificaciones
- Medicamentos no post
- Exámenes diagnósticos c.



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Certificaciones de defunción.
- Asignación de cita para la presentación de servicios de salud.
- Historia Clínica.
- Terapia.
- Radiología e imágenes diagnósticas.
- Exámenes de laboratorio clínico.
- Certificados de paz y salvo.
- Atención inicial de urgencias
- Interoperabilidad
- Sistema de PQRSF en página web
- Buzones de sugerencias
- Directamente en la oficina de atención al usuario.

BENEFICIOS DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Reducción de tiempos de espera.
- Reducción de costos para los usuarios al facilitar la asignación de citas por medio telefónico y asignación de las citas para especialistas desde las unidades funcionales.
- Se realiza análisis de las PQRSF y encuestas de satisfacción, se realizan planes de mejoramiento.
- Se involucra a la asociación de usuarios, para conocer la percepción, trámites y dificultades de los usuarios frente a la prestación del servicio, Se socializa la gestión que se realiza en busca facilitar el acceso y la calidad de los servicios.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano



[Escriba texto]

 <p>E.S.E. HOSPITAL De La Vega</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
		Versión: 1	
		Página 1 de 20	

RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	beneficio para el ciudadano	dependencia responsable	fecha de inicio	fecha de terminación
Asignación de citas.	Administrativo	Presencial (Hospital) Filas preferenciales Intervención en filas (informativo)	Disminución de costos y tiempo Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.	Procesos de Atención al Usuario y Capacidad Instalada y Gestión Financiera (Facturación)	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Autorizaciones	Administrativo	Tramite entre entidades EPS y ESE	Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano	Procesos de Atención al Usuario y Capacidad Instalada y Gestión Financiera (Facturación)	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Medicamentos no post	Administrativo	Tramite entre entidades EPS y ESE y Entidad Territorial	Disminución de tiempos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano	Procesos de Atención al Usuario y Farmacia	Enero de 2019	Diciembre de 2019
PQRSF		Normativo , Administrativo y Tecnológico	Sistema Gerencial de información y conocimiento de acciones frente al usuario y el Hospital y sus unidades	Procesos de Atención al Usuario y procesos involucrados en los PQRSF	Enero de 2019	Diciembre de 2019

[Escriba texto]

 E.S.E. HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

			funcionales Dar trámite y respuesta al sistema PQRSF, dentro de los tiempos establecidos			
--	--	--	---	--	--	--



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Hospital de La Vega, establece anualmente a través de una Directiva y la aplicación del manual de rendición de cuentas del Departamento de la Función Pública, los criterios para la rendición de cuentas mediante audiencia pública a los usuarios y grupos de interés, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Este mecanismo lo lleva a cabo la gerente, y el equipo de trabajo que ella disponga, como mínimo una vez al año, es la Rendición de Cuentas, (Conpes 3654 de 2010) y se constituye en un elemento de control social, que comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión. Este mecanismo de control se realizará de acuerdo a las directrices del orden nacional, mediante diferentes mecanismos y ante los diferentes actores de la comunidad con el objetivo de mejorar la confianza en las instituciones y la legitimidad del Estado. El equipo de trabajo que designe la gerente deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Liderar la organización y desarrollo de la audiencia pública de conformidad con las pautas dadas en la Dirección y la normatividad vigente.
2. Aplicar la ruta de rendición de cuentas.
3. En coordinación con el proceso de planeación y atención al usuario identificar los grupos de interés y personalidades que deben participar del evento, para la elaboración por parte de esta última las invitaciones y su correspondiente entrega.

[Escriba texto]

 E.S.E HOSPITAL De La Vega	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia:2019	 CUNDINAMARCA unidos podemos más
		Cód.:	
	Versión: 1		
	Página 1 de 20		
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA			

4. Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión con 15 días de anticipación a la Audiencia Pública, recepción de propuestas y sugerencias, entre otros.

5. Recepcionar las preguntas registradas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, órganos de control e integrantes del Instituto para su trámite y correspondiente respuesta al peticionario.

6. Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.

7. Elaborar el análisis, clasificación y selección de las propuestas y/o preguntas radicadas en la página web institucional, coordinar la correspondiente respuesta a cada peticionario, con el fin de ser presentada el día de la audiencia pública y socializada en la página web.

8. Realizar el acta de la audiencia pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.

9. Organizar la entrega del formato de evaluación de la Audiencia Pública, una vez se cierre la audiencia y consolidar los resultados que servirán como insumo para la mejora continua.



1. Realizar la publicación de la información del link de la página web, del Hospital de La Vega.

El Hospital recibe de los servidores públicos, trabajadores y colaboradores involucrados en la rendición de cuentas el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo, igualmente enfatiza en la veracidad y oportunidad de la información requerida para la consolidación del informe de gestión.

En tanto que se debe informar a la comunidad mediante acto protocolario o medios de comunicación los distintos costos y gastos generados en dicha inversión y los respectivos beneficios a la comunidad. A continuación, se muestra el modelo para formular la Estrategia de Rendición de Cuentas:



A continuación, se muestra el modelo para formular la Estrategia de Rendición de Cuentas:

[Escriba texto]

 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Vigencia: 2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
	Versión: 1		
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA</p>	Página 1 de 20	

RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Establecer el plan de trabajo para la rendición de cuentas	Informe de cada proceso	PLANEACION	FEBERO A ABRIL 2019
	Realizar la entrega de la información solicitada para la rendición de cuentas	Informe por cada uno de las subgerencias de servicios de salud y administrativo y financiero	ADMINISTRATIVA	FEBERO A ABRIL 2019
	Invitación a entidades municipales y EPS contratadas y grupos de interés (presidentes de Juntas y otros)	Asistencia de representantes de cada sector	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
	Encuesta a los asistentes para evaluar la calidad y comprensión de la información	80% de aceptación producto (encuesta)	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Audiencia Pública participativa en doble vía.	Documento memorias de rendición de cuentas	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
	Preguntas en formato preestablecido de participantes inscritos en la rendición de cuentas	Aclaración del 100% de preguntas y dudas expuestas	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
	Dialogo en doble vía – Intervención de los asistentes	Presentación de aclaraciones e información por parte de asistentes	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
3. Incentivos para motivar la cultura de la medición y petición de cuentas	Capacitación a los servidores públicos sobre mecanismos de rendición de cuentas	Cumplimiento de capacitar a los funcionarios que entregaron la información para presentar en el ejercicio de rendición de cuentas.	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informe final a superintendencia de salud	Documento entregado	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019
	Publicación en estrategia de gobierno en línea	Informe publicado	ATENCIO AL USUARIO	FEBERO A ABRIL 2019

[Escriba texto]



 <p>E.S.E HOSPITAL De La Vega</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Vigencia: 2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA	Versión: 1	
		Página 1 de 20	

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Hospital de la Vega, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, cuenta con su sitio web adherencia a la estrategia de gobierno en línea de Min Tics; en el cual se informará respecto a los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano y el sistema PQRSF



MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO			
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	Fecha Programada
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Difundir el portafolio de servicios	MERCADEO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
	Identificar necesidades y expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	ATENCION AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
Fortalecimiento de canales de atención	Fortalecimiento de canales de atención	ATENCIO AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
	Socializar a los usuarios y sus familias el mecanismo de PQRS con que cuenta la entidad (permanente)	ATENCIO AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
	Medir la satisfacción de los usuarios en diferentes momentos y áreas de la entidad. (mensual)	ATENCIO AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
	Capacitar a los usuarios en deberes y derechos. Entregar folletos. Publicar en página web (permanente)	ATENCIO AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
	Señalización de áreas y continuar adecuación de infraestructura física (abril)	ATENCIO AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019

[Escriba texto]

 <p>E.S.E. HOSPITAL De La Vega</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigencia: 2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
		Versión: 1	
		Página 1 de 20	

Normativo y procedimental	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	ATENCION AL USUARIO	FEBRERO A DICIEMBRE DE 2019
Talento humano	Capacitar a los colaboradores del hospital en temas relacionados con el mejoramiento al servicio al ciudadano	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	Medir la satisfacción de los usuarios en diferentes momentos y áreas de la entidad. (mensual)	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	Actualizar, socializar e implementar el procedimiento de PQRSF que contemple las siguientes fechas de respuesta:	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	1. Peticiones en interés general y particular Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	2. Peticiones de documentos e información Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	3. Consultas Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	4. Peticiones entre autoridades Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
RELACION CON EL CIUDADANO	Caracterizar los grupos de interés vulnerables y revisar la pertinencia de la oferta de servicios.	ATENCION AL CIUDADANO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019
	Realizar mediciones de la percepción de los usuarios respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional. Informar al nivel directivo para identificar oportunidades de mejora (mensual)	ATENCION AL USUARIO	ENERO A DICIEMBRE DE 2019

[Escriba texto]

 <p>E.S.E. HOSPITAL De La Vega</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Vigencia: 2019	 <p>CUNDINAMARCA unidos podemos más</p>
		Cód.:	
	Versión: 1		
	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA VEGA – PUESTO DE SALUD DE NOCAIMA</p>	Página 1 de 20	

TERCERA DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	Fecha Programada
Lineamientos de transparencia activa	Publicación de información mínima sobre la estructura de acuerdo a la estrategia gobierno en línea.	SISTEMAS DE INFORMACION Y MERCADEO	FEBRERO 2019	DICIEMBRE DE 2019
	Publicación de información sobre el plan de compras y su actualización mensual y la contratación pública	PRESUPUESTO	FEBRERO 2019	DICIEMBRE DE 2019
Lineamientos de transparencia pasiva	Dar respuesta oportuna a la información que se le solicite a la entidad en términos de acuerdo a la estrategia	TODAS LAS AREAS	FEBRERO 2019	DICIEMBRE DE 2019
Elaborar un instrumento de gestión de la información que contenga	El registro o inventario de activos de la información, el esquema de publicación de la información y el índice de información clasificada y reservada.	MERCADEO Y SISTEMAS DE INFORMACION	FEBRERO 2019	DICIEMBRE DE 2019
Criterio diferencial de accesibilidad	Publicar folletos para divulgar información a los niños sobre deberes y derechos.	MERCADEO	FEBRERO 2019	DICIEMBRE DE 2019

HERNANDO DURAN CASTRO

Gerente

Elaboro: Planeación – Calidad