

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL
CIUDADANO

VIGENCIA 2015

ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS
DE RIOHACHA, LA GUAJIRA

NIT 892115009-7

FLOR ELVIRA GARCIA PENARANDA
GERENTE

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Objetivo general

Objetivos específicos

Alcance y campo de aplicación

MARCO LEGAL Y TEÓRICO

Marco legal

Marco teórico

PRIMER COMPONENTE

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

SEGUNDO COMPONENTE

Estrategia Antitrámites.

TERCER COMPONENTE

Rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

MATRIZ

Plan de anticorrupción y atención al ciudadano Vigencia 2015

PRESENTACION

El Hospital Nuestra Señora de los Remedios E.S.E comprometido con los valores que rigen los principios éticos y valores institucionales y en aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2012 (Estatuto Anticorrupción), Presentamos para la vigencia 2015 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Un plan sólido, cohesionado y basado en estrategias de control social que permitan a la institución hacer frente a la corrupción desde el fortalecimiento de servicios y trámites a la ciudadanía.

La ESE Nuestra Señora de los Remedios del Municipio de Riohacha a querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del municipio de Riohacha, viene promoviendo procesos de participación ciudadana en diferentes espacios, en búsqueda de cualificar el control social y velar por el buen uso de los recursos públicos por parte de todos los actores institucionales.

La ESE ha mantenido controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación del Hospital, implementación del MECI y NTCGP 1000:2009 y del Normograma Institucional que permita la elaboración y presentación permanente de Informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos institucionales.

La elaboración del plan como en la vigencia anterior se realizas siguiendo los lineamientos de la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Abordándose los cuatro elementos planteados en dicha guía y los cuales pasamos a enumerar a continuación:

1. **Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. **Segundo Componente:** Estrategia Antitrámites.
3. **Tercer Componente:** Rendición de cuentas.
4. **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

MARCO LEGAL Y TEÓRICO

MARCO LEGAL.

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el 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 mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un Capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Decreto Nacional 4110 de 2004: En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 943 del 2014: actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI.

Resolución G-NSR-2014-10-30-01. Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios ESE.

Decreto 1510 del 17 de julio del 2013: Por medio del cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública

Ley 734 de 2002: 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.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el Estatuto de Inhabilidades, Incompatibilidades y Responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción a actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Plan de Anticorrupción de la entidad atendiendo todas las directrices y parámetros contemplados en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que permita establecer e identificar las acciones de mejoramiento a aplicar en cada uno de los procesos de la E.S.E, así como también lograr establecer las causas de las debilidades y las fortalezas con el fin de tomar las acciones necesarias para combatir los delitos de corrupción.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las causas que generan las debilidades en los procesos que generan los riesgos de corrupción y establecer las medidas necesarias para contrarrestarlos.
- Identificar las fortalezas en los Procesos de la ESE y tomarlos como referencia para contrarrestar las debilidades presentadas.
- Establecer estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que busquen siempre a la entidad trabajar con eficiencia y transparencia.
- Aplicar los valores y principios éticos de la ESE, en cada uno de los procesos y generar responsabilidad de las actuaciones en el entorno laboral para asegurar la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

PRIMER COMPONENTE:

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

- 1) Para el fortalecimiento de los procesos y procedimientos se identificaron responsables o líderes de áreas los cuales son los responsables de la actualización de los procesos y procedimientos de la medición de indicadores en conjunto con la asesora de Calidad para su respectiva evaluación e informes a los entes de control

- 2) se realizo el informe vigencia 2014 para darle cumplimiento a la norma, por medio de socializaciones realizaciadas en el auditorio de la Ese con el apoyo de trabajo social y La Liga De Usuarios.

- 3) A partir de la actual vigencia se está realizando la participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.

- 4) Se está publicando constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

- 5) Todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publican en la oportunamente en la Página de SECOP.

6) Se está garantizando la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia.

7) Publicar en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal en la página WEB.

SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Los funcionarios internos y externos de la ESE Hospital Nuestra señora de los Remedios con la representación de la alta dirección, se encuentran participando activamente en los procesos de modificación o supresión de medidas, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República y la ley anti tramites.

Se han establecido medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

Se implemento las citas medicas por via telefónico y la confirmación de las mismas, se suprimió los documentos requeridos para solicitar las citas medicas y especialidades, (minimizar las filas).

Se continuara fortaleciendo el registro en la historia clínica digital.

En todas las áreas de la institución se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos.

Se simplificara los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar Documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archiva.

TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios realizó en el cuarto trimestre del año 2014 la rendición de cuentas por medio de audiencia su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.

El Informe de la rendición de cuentas Anual, se publicó en la página web de la entidad y se envió copia al respectivo organismo de control.

El Hospital se apoyó y se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de Rendición de cuentas, con un máximo compromiso y profesionalismo, y se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público participante.

CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorarán los siguientes instrumentos:

- 1) Página Web con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- 2) En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica
- 3) Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- 4) Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo del SIAU, quien será el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, ante el funcionario o comité correspondiente, quienes buscarán las soluciones respectivas y realizarán el respectivo seguimiento y luego las presentarán por escrito a la Oficina de Control Interno, para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción.

5) Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas por el funcionario o comité correspondiente.

6) Capacitación al usuario en el uso de Buzones físicos ubicados en los diferentes servicios de la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por la Oficina de Control Interno.

7) Elaboración de Plan De Mejoramiento De Propuestas, Quejas, Reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas. Por cuenta de la Oficina Asesora de Planeación quien le hará seguimiento mensual y los resultados de ese seguimiento se enviará a la Oficina de Control Interno de la ESE, para los fines respectivos.

8) Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general y a los funcionarios.

FLOR ELVIRA GARCIA PEÑARANDA

Gerente



MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCION												
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS												
Somos la empresa social del estado que presta servicios de salud de baja y median complejidad de manera integral con profesionales idóneos y equipos tecnológicos de alta calidad que dan respuestas las necesidades y expectativas de los usuarios.												
Mision :												
MACROPROCESOS	PROCESOS	OBJETIVOS	CAUSA	DESCRIPCION	ANALISIS	TIPOS DE CONTROL	ADMINISTRACION DE RIESGO	SEGUIMIENTO				
					PROBABILIDAD			ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR		
ESTRATEGICOS	ETICA/BUENA GOBIERNO	el codigo de etica y de buen gobierno es el manual en el cual se consigna la filosofia los principios, las reglas y las normas que rigen el manejo de las relaciones de la administracion , la junta directiva y todos los	Comportamiento que no estan acorde al codigo de etica	violacion e incumplimiento de los principios y valores eticos que tiene la ESE	probable	Motivacion Laboral	medio	socializar y sensibilizar a todos los funcionarios de la ESE sobre la obligacion de cumplir con el codigo de gobierno y etica	Alta Direccion	1% de quejas por actitudes no etica		
	DESCOMUNICACION/DESCONOCIMIENTO	Desconocimientos de los canales de comunicacion existentes	Desconocimiento del manual de funciones y la normatividad	extralimitacion de funciones Desconocimientos de los canales de comunicaciones existentes	Probable	Preventivo	Alto	asignacion y distribucion de tareas de acuerdo a su competencias Socialización y aplicación de información e retroalimentación del proceso de planificación de la política de comunicación del proceso de planificación estratégica e inicio al proceso a planificar.	Alta Direccion y coordinadores de areas	numeros de auditorias desarrolladas/pro gramadas		
	GESTION DE CALIDAD	Verificar y contribuir al mejoramiento continuo mediante a la evaluacion acorde a la normatividad y disposiciones vigentes evitando incurrir en actos de dudosa legalidad	responsabilidad de los funcionarios a cargos	ausencia en la objetividad en los informes	Probable	preventivo y correctivo	Alto	medir los indicadores de los	Calidad	Planes de accion elaborados y ajustados y evaluados periodicamente		
	PARTICIPACION CIUDADANA	Mejorar la calidad accesibilidad de los tramites y servicios de la administracion del hospital y satisfacer las necesidades de la ciudadanía , fortaleciendo las veedurias ciudadanas	Informacion de actos administrativos.	ocultar a la ciudadanía la informacion considerada publica	Probable	Correctivo	alto	Informar a la ciudadanía sobre lo derechos con los que cuenta en el ejercicio del control social de la ese	Alta direccion y lideres de area	Porcentaje de cumplimiento de la informacion publica		
MISIONALES	ATENCION AL CUERPO HUMANO EN SERVICIOS AMBULATORIOS	Brindar atencion ambulatoria cumpliendo las características de calidad según el paquete de servicios	desconocimiento de protocolos guias de atención y normas específicas del servicios y derechos d elos pacientes	negligencia medica y personal de apoyo que desvia la calidad esperada en la atencion Personal, equipos, materiales, suministro, métodos, y procedimientos que no cumplen con los requisitos de calidad esperada	Probable	Preventivo	Alto	Vinculación de personal idóneo -inducción de procesos y procedimientos Plan anual de capacitación	Equipo de calidad	% de cumplimiento de la calidad esperada		
	ATENCION AL CUERPO HUMANO EN SERVICIOS URGENTES	Brindar la atencion con calidad y la oportunidad requerida en cada situacion de urgencias o emergencias que demande el servicio	Desconocimiento del triaje y Guías de atención protocolos hospitalarios y derechos de los pacientes.	Errores en la clasificación de pacientes y demoras en la atencion Personal, equipos, materiales, suministro, métodos, y procedimientos que no cumplen con los requisitos de calidad esperada	Probable	Preventivo	Alto	Vinculación de personal idóneo -inducción de procesos y procedimientos Plan anual de capacitación Auditorias de calidad	Equipo de calidad	% de cumplimiento de la calidad esperada		
	ATENCION AL CUERPO HUMANO EN SERVICIOS ESPECIALIZADOS	Brindar la atención con las características de calidad y según el paquete del plan de beneficios del binomio madre e hijos	Desconocimiento de alta alta vulnerabilidad del binomio madre e hijos y de sus derechos constitucionales	Violencia la vulnerabilidad del niño y su madre durante la gestacion parto y puerperio Personal, equipos, materiales, suministro, métodos, y procedimientos que no cumplen con los requisitos de calidad esperada	Probable	Preventivo	Alto	Adquisición de equipos materiales y suministros con procesos de farmacovigilancia y tecnovigilancia en la auditorias de la calidad	Equipo de calidad	porcentaje de cumplimiento de no conformidades		
	ATENCION AL CUERPO HUMANO EN SERVICIOS ESPECIALIZADOS	Brindar la atención con las características de calidad y según el paquete del plan de beneficios del binomio madre e hijos	Desconocimiento de alta alta vulnerabilidad del binomio madre e hijos y de sus derechos constitucionales	Violencia la vulnerabilidad del niño y su madre durante la gestacion parto y puerperio Personal, equipos, materiales, suministro, métodos, y procedimientos que no cumplen con los requisitos de calidad esperada	Probable	Preventivo	Alto	Vinculación de personal idóneo -inducción de procesos y procedimientos Plan anual de capacitación Auditorias de calidad	Equipo de calidad	porcentaje de cumplimiento de no conformidades		
	APOYO	Gestion juridica	Garantizar la adquisicion de bienes y/o servicios de forma transparente y en cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Baja oferta de persona natural o jurídica que cumplen con los requisitos para la contratación	concentracion de la operacion para unos pocos racionamiento de la contratacion	probable	preventivo	Alto	implementar una politica administrativa que genere conciencia a los oferentes escogiendo la de mejor calidad	Asesor juridico	porcentaje de contratos con toda la legalidad.	
			omision de la verificacion de los requisitos	Celebracion de contrato en cumplimiento de los requisitos	probable	preventivo	Medio	Rechazo de ofertas que no cumplan con el requisitos para la verificacion del cumplimiento de requisitos	Asesor juridico	porcentaje de contratos ajustados de acuerdo a la planificacion		
omision de la verificacion de los requisitos			contratacion de de bienes o servicios con violacion al regimen de inmatriculadas	probable	preventivo y correctivo	Medio	Rechazo de oferentes inmerso de la inhabilitada	Asesor juridico	porcentaje de ofertas rechazadas			
representar judicialmente y defender los derechos del hospital			negligencia en la defensa institucional	No defender los intereses de la institucion	probable	Preventivo y Correctivo	Medio	Conocimiento previo de procesos y preparacion de defensas a favor en contra	Asesor juridico	porcentaje de procesos a favor en contra		