


<p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p>  <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 1 de 30</p>


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE



PRESENTADO POR:
Jorge Alberto Mira Bustamante
Gerente- ESE Hospital Municipal San Roque


Nini Johanna García Castañeda
Subdirectora Científica- ESE Hospital Municipal San Roque

30 DE ENERO DE 2017
SAN ROQUE-ANTIOQUIA

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 2 de 30</p>

Contenido

Introducción.....	3
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO	4
1.1 Misión.....	4
1.2 Visión	4
1.3 Valores	4
1.4 Principios.....	5
1.5 Política de calidad	5
1.6 Objetivos de calidad	5
1.7 Organigrama institucional.....	6
1.8 Enfoque por procesos de la ESE	6
2. MARCO NORMATIVO.....	9
3. OBJETIVOS.....	11
3.1 Objetivo General	11
3.2 Objetivos Específicos.....	11
4. ACCIONES PRELIMINARES	12
4.1 Construcción del riesgo de Corrupción	12
4.2 Diagnóstico de Atención al Ciudadano.....	16
4.3 Diagnóstico de Rendición de cuentas	22
5. COMPONENTES.....	24
5.1 Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo Corrupción	24
5.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites	25
5.3 Tercer Componente: Rendición de cuentas	26
5.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	27
5.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	29
5.6 Iniciativas Adicionales	29
6. Seguimiento.....	30


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 30

Introducción

La ESE Hospital Municipal San Roque, está comprometida en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de los trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación comunitaria y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

El Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano – PAAC 2017 busca adoptar y aplicar las medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en la ESE Hospital Municipal San Roque y mejorar la atención en los servicios que se prestan a los ciudadanos definiendo las directrices y los mecanismos básicos para tener un hospital de puertas abiertas a toda la comunidad Sanrocana y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

Para la elaboración del presente Plan Anticorrupción se tomó como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Versión 2”, el soporte normativo Ley 1474 de 2011, Artículo 73 “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 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.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 4 de 30</p>

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO INTERNO

1.1 Misión

La ESE Hospital Municipal San Roque del municipio de San Roque Antioquia, presta servicios de salud de primer nivel de atención a la comunidad local y regional, brindando una atención fundamentada en sus principios, valores institucionales y política de calidad, promoviendo hábitos de vida saludables para mejorar la calidad de vida y lograr la satisfacción del usuario y su familia respetando sus derechos y fomentando la cultura de sus deberes.

1.2 Visión

En el año 2016 seremos una Empresa Social del Estado que cumple Estándares de Acreditación, centrada en la seguridad del paciente y su familia, con un reconocimiento de la comunidad local y regional; prestando servicios integrales de salud de primer nivel, enfocados en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con un talento humano idóneo en capacitación continua, solvencia económica, tecnología apropiada y compromiso ambiental.

1.3 Valores

RESPECTO: Reconocer en sí mismo y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, valorando a los demás y reconociendo y acatando los diferentes niveles de autoridad.

LEALTAD: Ser fiel a la institución, asumir un compromiso para lograr el cumplimiento de la plataforma estratégica de la ESE.


RESPONSABILIDAD: Cumplir con las obligaciones adquiridas de manera eficaz, eficiente y efectiva de acuerdo con las normas de seguridad personal establecidas por la empresa.

HONESTIDAD: Trabajar con transparencia de acuerdo con los principios, filosofías y normas de la empresa.

HUMILDAD: Tener la capacidad de reconocer y aceptar nuestros defectos, equivocaciones y debilidades para que contribuyan al crecimiento personal e institucional.

HUMANIZACION: Brindar un servicio de manera integral que permita sentir, comprender y aceptar las necesidades del otro.

PARTICIPACION: Comprometerse activamente, con convencimiento, teniendo siempre presente en nuestras acciones el cumplimiento de los objetivos tanto personales como institucionales.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 5 de 30</p>

SENTIDO DE PERTENENCIA: Participar y comprometerse activamente en las actividades de la ESE anteponiendo los intereses institucionales sobre los personales.

TOLERANCIA: Respeto hacia las ideas creencias y prácticas de los usuarios internos y externos cuando son diferentes a las nuestras.

1.4 Principios

SERVICIO: Satisfacer una necesidad, brindando una atención de alta calidad, con nuestro recurso humano, generando un beneficio para la vida del usuario y su familia.

COOPERACION: Trabajar en equipo aportando conocimientos, experiencias y actitudes hacia un objetivo común.

SOLIDARIDAD: Compartir de manera desinteresada los conocimientos propios en beneficio de la consecución de los mejores resultados.

INTEGRALIDAD: Prestar servicios de salud, articulando los componentes humanos, científicos, físicos y tecnológicos para la satisfacción del usuario.

ETICA: Respetar las normas que regulan el comportamiento humano y cumplir con los estándares del código de ética.

CALIDAD: Brindar servicios de salud integrales buscando el mejoramiento continuo de los procesos, según la normatividad vigente.


EQUIDAD: Prestar un servicio integral a todos los usuarios internos y externos en igualdad de condiciones.

1.5 Política de calidad

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de primer nivel de complejidad, que busca satisfacer las necesidades básicas de salud, de la población del municipio de San Roque; bajo el decreto 1011 de 2006, el cual establece: El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC), encaminados y comprometidos con el mejoramiento continuo de los servicios.

1.6 Objetivos de calidad


- Revisar y actualizar en forma permanente y dinámica los procesos de la ESE Hospital Municipal San Roque, garantizando el mejoramiento continuo.
- Brindar servicios de salud por medio de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, según la normatividad vigente, buscando así

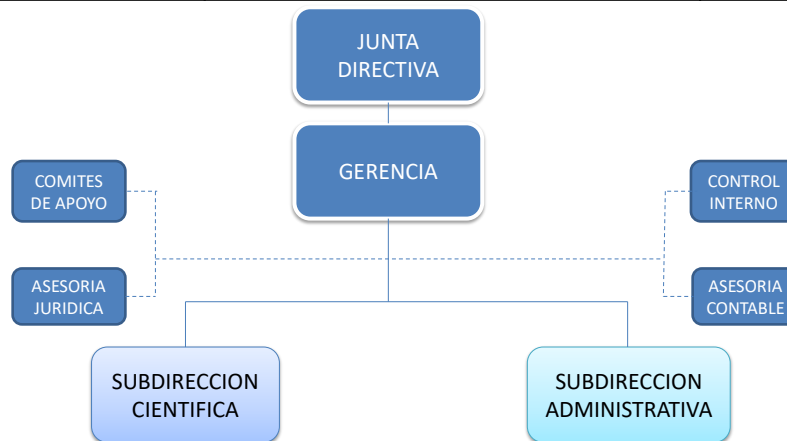
 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6 de 30

satisfacer las necesidades básicas de salud de la población del municipio de San Roque.

- Desarrollar los componentes del SOGC (habilitación e información) y encaminarnos hacia el cumplimiento de los estándares básicos de acreditación.

1.7 Organigrama institucional


 <p>ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD DE TODOS</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: F0PL10
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 02
	ORGANIGRAMA	Página 1

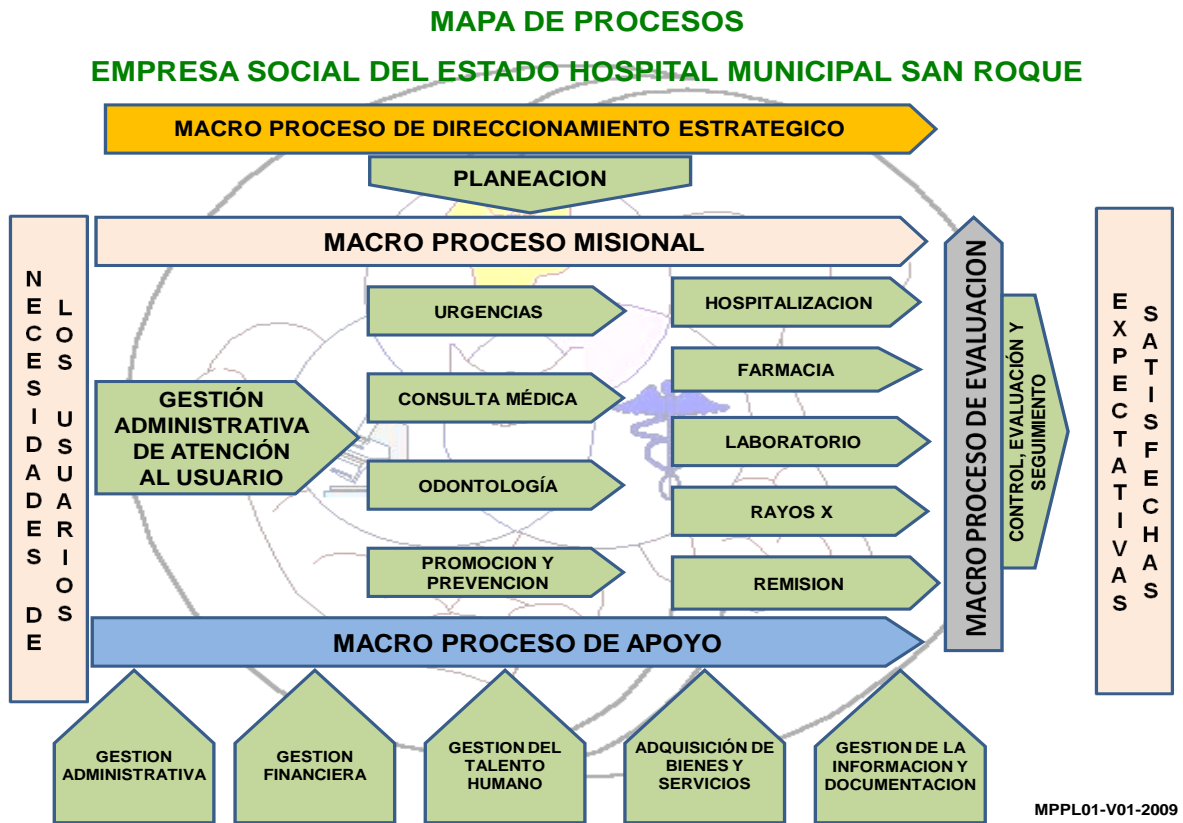


1.8 Enfoque por procesos de la ESE

La Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque del Municipio de San Roque, en línea con la Misión, ha optado por un sistema de gestión de sus actividades basado en procesos.

El Mapa de Procesos describe la secuencia, interacción y clasificación de diecisiete (17) procesos en cuatro grupos:

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 7 de 30</p>




Fuente: Manual de Calidad- ESE

- **Macroproceso Dirección Estratégico:** que incluye el Proceso de Planeación.

Es aquel proceso responsabilidad de la Dirección del hospital necesario para la Planificación, Mantenimiento y Progreso de la Organización.

- **Macroproceso Misional:** el cual incluye los procesos de Gestión Administrativa de Atención al Usuario, Urgencias, Consulta Médica, Hospitalización, Odontología, Farmacia, Promoción y Prevención, Laboratorio, Rayos X y Remisión.

Son los procesos a través de los que se desarrolla la actividad asistencial. En ellos, partiendo de las necesidades y expectativas de nuestros clientes


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 8 de 30</p>

(pacientes y sus familiares) y cualquier otra (legales e internas) de aplicación, se consideran todas las actividades que conducen a la prestación de la atención en salud, desde la solicitud realizada por el cliente, hasta la realización del servicio solicitado.

- **Macroproceso de Apoyo:** al que corresponden el Proceso de Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Gestión de la Información y Documentación.

Son aquellos que dan soporte a los procesos específicos asistenciales para que estos cumplan adecuadamente con su misión.

- **Macroproceso de Evaluación:** con el Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento. Es aquel proceso que permite la evaluación y el control del Sistema.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 9 de 30</p>

2. MARCO NORMATIVO

Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 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.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."

Ley 1474 de 2011, artículo 78, establece que "todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía."


CONPES 3654 de 2010, establece la política de rendición de cuenta de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Decreto 2641 de 2012, Artículo 1º establece las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2º establece los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, atención al ciudadano.

Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 10 de 30</p>


Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana, Arts. 48 y siguientes, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

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 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1° Regulación del derecho de petición.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 11 de 30</p>


3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción potenciales en la ESE Hospital Municipal San Roque, posibilitar el fácil acceso a los trámites y servicios, generar espacios de participación y dialogo con la comunidad, mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión institucional.

3.2 Objetivos Específicos


- Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo de la ESE bajo principios de transparencia y buen gobierno mediante el uso eficiente, equitativo y responsable de los recursos públicos.
- Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan de gestión de la gerencia y la rendición de cuentas.
- Mejorar niveles de eficiencia en la prestación de servicios.
- Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión - MECI.
- Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas de seguimiento y vigilancia a la ejecución de recursos públicos y defensa del bien común.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	Código: DOPL
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	Versión: 01
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Página 12 de 30


4. ACCIONES PRELIMINARES


4.1 Construcción del riesgo de Corrupción


Se identificaron los riesgos de corrupción sobre los procesos institucionales con el equipo de trabajo.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/2017
				Página:
IDENTIFICACIÓN				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
PLANEACIÓN	Objetivo: Establecer las directrices estratégicas que orienten la institución al efectivo cumplimiento de las funciones asignadas como entidad pública e Institución Prestadora de Servicios de Salud.	Extralimitación de funciones para beneficio particular.	*Desconocimiento de la norma. *Abuso de poder. *Presiones externas. *Amiguismo.	*Demandas. *Detrimiento patrimonial. *Sanciones.
GESTION FINANCIERA	Establecer y brindar servicios de salud que le permitan a la ESE el desarrollo de la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales, buscando el cumplimiento en alto grado	Emitir aval de pagos por parte del supervisor sin cumplimiento de los requisitos para beneficiar a un contratista.	*Desconocimiento de la norma. *Ausencia y/o desconocimiento de los procedimientos. *Abuso de poder. *Presiones externas. *Amiguismo.	*Demandas. *Detrimiento patrimonial. *Sanciones.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 13 de 30


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/2017
				Página:
IDENTIFICACIÓN				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
	de los requisitos de los clientes.			
EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Estandarizar el mecanismo para la realización de un examen autónomo y objetivo al Modelo de Gestión de la calidad y el control interno, a la gestión y a los resultados institucionales, generando insumos para el mejoramiento continuo.	Omitir el reporte de hallazgos o incumplimientos en la aplicación de las normas y políticas por parte de los funcionarios.	*Desconocimiento de la norma. *Ausencia y/o desconocimiento de los procedimientos. *Abuso de poder. *Presiones externas. *Amiguismo.	*Sanciones. *Pérdidas económicas. *Reprocesos.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Lograr el desarrollo integral del cliente interno mediante la gestión de necesidades y expectativas y la aplicación de programas de selección, inducción y reinducción,	Contratación y/o vinculación de personal sin cumplimiento de perfiles.	*Abuso de poder. *Presiones externas. *Amiguismo.	*Sanciones. *Pérdidas económicas. *Reprocesos. *Demandas.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 14 de 30

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/2017
				Página:
IDENTIFICACIÓN				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
	capacitación, bienestar laboral e incentivos, evaluación del desempeño y salud ocupacional, para mejorar continuamente la efectividad institucional.			
GESTION FINANCIERA	Establecer los parámetros para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los recursos financieros de la entidad, buscando la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión.	Destinación indebida de los recursos públicos.	<ul style="list-style-type: none"> * Falencias en los controles establecidos. * Desconocimiento de la normatividad vigente. * Abuso del poder. * Inadecuado planeación de los recursos. * Vacíos en la información financiera. * Sistemas susceptibles de manipulación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales y/o penales. * Detrimiento patrimonial.
URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA EXTERNA MÉDICA	Prestación de servicios de salud: Atención programada, Atención de urgencias, Atención en hospitalización, Atención en promoción y	Lucro directo del funcionario por prestación de servicios omitiendo la inclusión en los procedimientos de facturación y recaudo para la ESE.	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de políticas claras que definan el uso de la ESE por parte de terceros. * Desconocimiento de la normatividad vigente. * Abuso del poder. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales y/o penales.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	Código: DOPL
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	Versión: 01
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Página 15 de 30


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/2017
				Página:
IDENTIFICACIÓN				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
	prevención.		<ul style="list-style-type: none"> * Falencias en los controles establecidos. * Amiguismo y/o clientelista. 	
		<p>Permitir la prestación de servicios por terceros en las instalaciones de la ESE sin generar contraprestación y asumiendo riesgos por los servicios prestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de políticas claras que definan el uso de la ESE por parte de terceros. * Desconocimiento de la normatividad vigente. * abuso del poder. * Falencias en los controles establecidos. * Amiguismo y/o clientelista. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales y/o penales.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 16 de 30


4.2 Diagnóstico de Atención al Ciudadano


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código:
			Versión: 001
			Fecha: 01/31/2017
			Página:
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2017
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico			
Se cuenta con una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección, con una adecuada accesibilidad y señalización	Parcial	No está independiente de la admisión y facturación. Falta privacidad.	Independizar la oficina de información y atención al usuario.
Se establecen mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora (reuniones de personal, comités, entrega de informes de la Oficina de Información y Atención al Usuario).	Parcial	Se elaboran los informes, pero no se están analizando.	Establecer espacio de análisis de los informes de atención al usuario.
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Parcial	El portafolio publicado está incompleto y desactualizado	Actualizar portafolio de servicios y publicarlo en diferentes medios.
Normativa y procedimental:			
Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	SI	Requieren revisión y actualización.	Revisar y actualizar los procedimientos relacionados con los trámites.


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 17 de 30


	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código:
			Versión: 001
			Fecha: 01/31/2017
			Página:
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2017
Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	SI	Los procedimientos están documentado, actualizados, pero falta aprobación.	Revisar y aprobar los procedimientos de atención al usuario.
Se tiene implementado un espacio o grupo de trabajo para la revisión y análisis de las manifestaciones de los usuarios	NO		Implementar equipo de trabajo para analizar las manifestaciones de los usuarios
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	SI	Se realizan encuestas.	
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	SI	Encuestas, link de manifestaciones en la página web y buzones.	
Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	SI	Se tiene sistema de turnos electrónicos. No opera correctamente, se dañó uno de los ficheros.	Reparar el fichero dañado para hacer funcional el sistema de turnos electrónicos.
Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	SI	Se entrega la misma información por diferentes medios.	


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	Código: DOPL
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	Versión: 01
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Página 18 de 30


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/31/2017
				Página:
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2017	
Se han implementado mecanismos de seguimiento a la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	SI	Se tiene matriz de registro de las expresiones e indicadores.		
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	NO		Difundir los derechos de los usuarios.	
Se ha implementado una política de protección de datos personales.				
Se tiene elaborada y publicada en los canales de atención la carta de trato digno.	NO		Elaborar y publicar carta o política de trato digno.	
Se han implementado elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Si	Formato para recepción en la oficina de atención al usuario.		
Fortalecimiento de los canales de atención				
Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	Parcial	Publicados los derechos, falta publicar el cómo garantizarlos. Falta actualizar los derechos a la ley 1751 de 2015.	Actualizar los derechos conforme a la ley 1751 de 2015.	
Descripción de procedimientos, trámites y servicios.	Si			


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	Código: DOPL
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	Versión: 01
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Página 19 de 30


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/31/2017
				Página:
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2017	
Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.	SI	Definidos por norma para asignación de citas.		
Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.				
Horarios y puntos de atención.	NO		Actualizar y publicar los horarios en los diferentes.	
Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	NO		Publicar en cada servicio el nombre y cargo del funcionario a quien dirigirse en caso de una queja o 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.	SI	Se tienen adecuaciones como rampas de acceso a los servicios.		
Se tienen establecidos canales de comunicación (página web, Oficina de Información y Atención al Usuario, cartelera institucionales, programas radiales, boletines, entre otros)	Parcial	Sitio web poco funcional, Oficina SIAU mala adecuación, cartelera institucionales	Comunicar información por medios radiales, boletines, cartelera.	

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	Código: DOPL
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	Versión: 01
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Página 20 de 30


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		Código:
			Versión: 001
			Fecha: 01/31/2017
			Página:
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2017
Se tienen establecidos indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	SI	Datos del software.	
Fortalecimiento del talento humano:			
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	NO	NO se ha realizado en los últimos años.	Acciones de sensibilización o capacitación en atención al ciudadano.
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	NO		
Establecer canales de atención que permitan la participación con el cliente interno	Parcial	Se tiene buzón para cliente interno pero no se usa. Reuniones de personal.	Implementar registro de expresiones del cliente interno. Difundir el uso del buzón de cliente interno.
Implementar protocolos de atención al ciudadano que sean conocidos por los funcionarios	No		Diseñar e implementar protocolos de atención al ciudadano.
Se incluye dentro del Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración	NO		Acciones de sensibilización o capacitación en atención al ciudadano.


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 21 de 30


	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			Código:
				Versión: 001
				Fecha: 01/31/2017
				Página:
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2017	
pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.				
Relacionamiento con el ciudadano				
Se realizan periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informan los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	SI	Se mide, se elabora informe y se pasa a subdirectores.		


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 22 de 30

4.3 Diagnóstico de Rendición de cuentas

	ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Código:
			Versión: 001
			Fecha: 31/01/2017
			Página:
COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES: SOPORTES, ESTADO	Acción posible para 2017
Se cuenta con plan de comunicación documentado	NO		Documentar Plan de comunicaciones para el año 2017.
Se cuenta con política de comunicación institucional	NO		Definir una política de comunicaciones.
Se cuenta con canales de comunicación establecidos	SI	Carteleras, altavoz, buzones, pagina web,	
Se cuenta con espacios para la participación de los usuarios	Parcial	SIAU, Asousuarios, representación en junta directiva, Comité de ética no operativo.	Mejorar operatividad del comité de ética hospitalaria. Ajustar la conformación.
Se publica información sobre estadísticas, indicadores, información financiera, Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Contratación, Presupuesto, Trámites, Informes de Gestión, normatividad de interés para la comunidad, avance en los Sistemas de Gestión implementados	Parcial	Se publica alguna información: contratación, presupuesto,	Complementar la publicación de información en medios como página web, carteleras, plataformas del SECOP y Gestión transparente.
Se participa en audiencias públicas lideradas por la Administración Municipal para informar sobre la gestión institucional	SI		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2016.
Se realizan reuniones con la comunidad (Asociación de Usuarios, Líderes y grupos Comunitarios) para informar sobre la gestión institucional	SI	Concejo, asociación de usuarios, asocomunal.	

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	Código: DOPL
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	Versión: 01
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Página 23 de 30

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>ESE HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017 DIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p>		Código:
			Versión: 001
			Fecha: 31/01/2017
			Página:
COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES: SOPORTES, ESTADO	Acción posible para 2017
Se realizan reuniones con el personal de la institución para informar sobre la gestión y avances institucionales	SI	Reuniones de personal.	
Se implementan estrategias de comunicación y difusión para motivar la participación de organizaciones sociales, de usuarios y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía	SI		Convocar a las diferentes organizaciones sociales para la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2016.
Se tiene documentado el plan de rendición de cuentas	NO		Documentar y socializar el Plan de rendición de cuentas para el año 2017
Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas	SI		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2016.


 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 24 de 30</p>

5. COMPONENTES

5.1 Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo Corrupción

Se entiende el riesgo de corrupción como la posibilidad 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. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Es así como se elabora el mapa de riesgos de corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la estrategia para administrarlos, generando alarmas y elaborando los mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

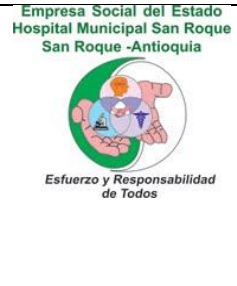
 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 25 de 30

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - ESE Hospital Municipal San Roque 2017					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y ajustar la política de administración del riesgo en la ESE Hospital Municipal San Roque	Política de riesgo de la ESE Hospital Municipal de San Roque actualizada	Gerente Subdirectora Científica Equipo MECI	23 de Enero de 2017
	1.2	Aprobar la política de riesgos de la ESE Hospital Municipal San Roque	Lineamiento de administración de riesgo de la ESE Hospital Municipal San Roque	Gerente	31 de Enero de 2017
	1.3	Socializar la política de riesgo actualizada	Socializar en reunión de personal	Gerente	16 de Marzo de 2017
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Analizar y adaptar la metodología para la administración de riesgos de corrupción de acuerdo a los requerimientos del DAFP	Mapa de riesgo de corrupción ESE Hospital Municipal San Roque	Asesor Control Interno, Lideres de los procesos	23 de Marzo de 2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Realizar la publicación del Mapa de riesgos de corrupción en la pagina Web de la ESE Hospital Municipal San Roque	Mapa de riesgo de corrupción publicado	Subdirección científica Sistemas	30 de Marzo de 2016
	3.2	Socializar el mapa de riesgo de corrupción de la ESE Hospital San Roque al interior de la entidad.	Correo electronico, circular interna	Asesor Control Interno, Subdirección Científica	Abril 6 de 2017
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Consolidar cada 4 meses el resultado de la revisión efectuada a los riesgos de corrupcion.	Seguimiento al mapa de riesgo de corrupción	Asesor Control Interno	31 de Diciembre de 2017
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar el seguimiento al mapa de riesgo de corrupcion, reportando y publicando el resultado de la revisión, en lo plazos establecidos por la Ley.	Informe de seguimiento	Asesor Control Interno	31 de Diciembre de 2017

5.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Este componente busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la ESE; buscando simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir al mejoramiento en el funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información.

Se han abierto espacios para que la comunidad se exprese a través de mecanismos más directos y de mayor alcance haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 26 de 30


5.3 Tercer Componente: Rendición de cuentas

La ESE Hospital Municipal San Roque, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, lo establecido en el documento Conpes 3654 de 2010, lo previsto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y el Título IV, capítulo I de la ley 1757 de 2015, se compromete a rendir cuentas en forma permanente a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

Para la ESE Hospital la rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, y tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. consiste en responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones de la Administración Pública asignadas por la constitución y las leyes.

La estrategia de rendición de cuentas se configura para la ESE Hospital como el mecanismo de doble vía en el que el derecho a la información clara, contundente y precisa es vital para garantizar la transparencia en los procesos de dar cuenta ofreciendo las respuestas necesarias y la posibilidad de retroalimentar dichos procesos bajo el enfoque de mejora continua.

La ESE Hospital considera la rendición de cuenta como un espacio continuo, dinámico y un mecanismo de articulación entre la administración pública y la comunidad, buscando valor agregado, con posibilidad de retroalimentación y respeto por las sugerencias de mejora.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 27 de 30


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- ESE Hospital Municipal San Roque 2017					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar con oportunidad los contenidos temáticos de Rendición de cuentas, invitaciones, estrategias de rendición, evaluación informe de gestión.	Invitación de rendición de cuentas, informe de gestión publicado	Funcionaria Atención al Usuario, Subdirectora científica	30 de agosto de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar dos (2) eventos de rendición de cuentas con la comunidad general y organizaciones.	Informe de rendición de cuentas.	Gerente, Funcionaria Atención al Usuario, Subdirectora científica	30 de agosto de 2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar actividades de difusión a través de los medios de comunicación para promover la participación.	Mensajes en los medios de comunicación.	Funcionaria Atención al Usuario,	31 de diciembre de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el desarrollo de la rendición de cuentas 2017	Informe de evaluación	Asesor Control Interno, Gerente	31 de diciembre de 2017

5.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano


Para la ESE es claro, que un Gobierno al servicio del ciudadano es el punto de partida para generar confianza en la gestión de los asuntos públicos, por lo tanto se hace necesario generar estrategias que acerquen y modifiquen percepciones negativas sobre la entidad, además de consolidar una política activa de atención al ciudadano.

El diseño y la implementación de una política de atención al usuario debe orientarse a producir factores de satisfacción en el mismo, atender y entregar la información misional veraz y oportuna de forma presencial, virtual y vía telefónica para crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional.

Para la atención al ciudadano, la ESE cuenta con una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes, atención de requerimientos, también existen los buzones de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias

<p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p>  <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 28 de 30</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- ESE Hospital Municipal San Roque 2017					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Independizar la oficina de información y atención al usuario.	Oficina independiente para la atención al usuario.	Gerente, Subdirectora Administrativa	31 de diciembre de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar portafolio de servicios y publicarlo en diferentes medios.	Portafolio institucional actualizado y publicado en cartelera institucional, pagina web	Funcionaria de Atención al Usuario, Subdirección Científica	31 de Marzo de 2017
		Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Publicar en cada servicio el nombre y cargo del funcionario a quien dirigirse en caso de una queja o reclamo.	Funcionaria de Atención al Usuario	31 de Marzo de 2017
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Sensibilización a los ciudadanos	Realizar 1 capacitación a los ciudadanos	Funcionaria de Atención al Usuario	15 de Julio de 2017
	3.2	Operativizar el buzón del cliente interno	Implementar el registro del cliente interno.	Subdirectora administrativa	Junio 30 de 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar los procedimientos relacionados con los trámites.	Relación de procedimiento de tramites	Funcionaria de Atención al Usuario, Subdirección Científica	Junio 30 de 2017
	4.2	Realizar analisis de las manifestaciones de los usuarios en el comité MECI-CALIDAD	En cada reunión de MECI-Calidad, realizar el analisis	Subdirectora Administrativa, Comité MECI-CALIDAD	Cronograma mensual comité a partir de febrero 2017
	4.3	Elaborar volantes para campaña informativa de los derechos de los ciudadanos	Entregar volante a la comunidad	Funcionaria de Atención al Usuario, Subdirección Científica	Junio 30 de 2017
	4.4	Elaborar y publicar carta o política de trato digno.	Publicar en cartelera y en mensaje televisivo.	Funcionaria de Atención al Usuario, Subdirección Científica	Junio 30 de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaborar el Plan de comunicaciones 2017	Elaborar y aprobar el Plan de comunicaciones institucional	Gerente, Subdirectora Científica	30 de Mayo de 2017
	5.2	Socializar la política de comunicación Institucional.	Socializar la política	Gerente	29 de Junio de 2017

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque -Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>	<p>Código: DOPL</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Página 29 de 30</p>

6. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información


La ESE Hospital Municipal San Roque da aplicación a la transparencia activa a través de la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se publica la información en el portal web institucional www.hospitalmunicipalsanroque.gov.co de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y la Estrategia de Gobierno en Línea.

La ESE Hospital publica y/o divulga la información correspondiente a transparencia y derecho de la información de los siguientes temas entre otros:

- Publicación de información sobre contratación pública en el SECOP
- Informes periódicos en el aplicativo de Gestión Transparente de la Contraloría
- Informes periódicos a la Superintendencia Nacional de Salud
- Informes periódicos la Contaduría General de la Nacional.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

6.1 Iniciativas Adicionales

La ESE Hospital Municipal San Roque, cuenta con el Codito de Ética y Buen Gobierno, Código DOPL06, Versión : 02, el presente código de ética y buen gobierno refleja el resultado de la activa participación de todo el equipo directivo de la E.S.E Hospital Municipal San Roque, plasmando en este su gran compromiso de ser partícipes de una gestión íntegra, transparente y eficiente para el desempeño de tan importante función pública orientada hacia el cumplimiento de los fines del estado.

 <p>Empresa Social del Estado Hospital Municipal San Roque San Roque - Antioquia</p> <p>Esfuerzo y Responsabilidad de Todos</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE	Código: DOPL
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA	Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 30 de 30

7. Seguimiento

El seguimiento de las actividades es realizado por los líderes de proceso en coordinación con el Asesor de control interno.

Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

Elaboró: Nini Johanna García Castañeda	Revisó: Jorge Alberto Mira Bustamante	Aprobó: Jorge Alberto Mira Bustamante
Cargo: Subdirectora Científica	Cargo: Gerente	Cargo: Gerente
Fecha: 30 de Enero de 2017	Fecha: 31 de Enero de 2017	Fecha: 31 de Enero de 2017