PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO PAAC

HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E

RAUL FERNANDO GARCIA LOYO
DIRECTOR

JULIO 31 DE 2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....

1. MARCO NORMATIVO.....

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA.....

2.1 OBJETIVO GENERAL.....

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....

2.3 ALCANCE.....

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO.....

3.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCÓN.....

3.2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....

3.3 RENDICION DE CUENTAS.....

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CUIDADANO.....

3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....

3.6 INICIATIVAS ADICIONALES.....

INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011 artículo en su artículo 73 establece "Cada Entidad del orden Nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", el Decreto 2482 de 2012 "que establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión" y el Decreto 1499 del 11 septiembre de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG. Teniendo en cuenta estos lineamientos el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, ha definido los mecanismos y procedimientos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio que esta institución ofrece a la comunidad, verificando que todos estos mecanismos y procedimientos generen confianza y brinden espacios para una efectiva participación ciudadana mediante procesos transparentes que garanticen los derechos de los ciudadanos y la igualdad en todos los tramites que se manejan en la E.S.E.

La implementación del estatuto anticorrupción juega un papel fundamental en el fortalecimiento de la institucionalidad del Hospital san Vicente de Arauca, ya que permite identificar falencias y evitar los actos de corrupción.

A través del presente plan la institución se vincula a la lucha contra la corrupción en la implementación de herramientas y abarca los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Código de Ética y el código de Buen Gobierno Institucional. Y a su vez se convierte en el insumo para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., se realiza siguiendo la metodología de ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – VERSION II 2015, planteada por la Secretaria para la transparencia de la Presidencia de la República de Colombia, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, abarcando las siguientes políticas públicas:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas o componentes públicos:

a. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
b. Racionalización de Trámites.
c. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
d. Rendición de Cuentas.
e. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
f. Iniciativas Adicionales

La responsabilidad de velar en la implementación de las disposiciones plasmadas en este documento, de acuerdo con las Líneas de Defensa del MECI, corresponde a la **Línea Estratégica,** quien es conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a quienes corresponde:

- Establecer objetivos institucionales alineados con el propósito fundamental, metas y estrategias de la entidad.
- Establecer la Política de Administración del Riesgo.
- Asumir la responsabilidad primaria del SCI y de la identificación y evaluación de los cambios que podrían tener un impacto significativo en el mismo.
- Específicamente el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, evaluar y dar línea sobre la administración de los riesgos en la entidad.
- Realimentar a la alta dirección sobre el monitoreo y efectividad de la gestión del riesgo y de los controles.
- Así mismo, hacer seguimiento a su gestión, gestionar los riesgos y aplicar los controles.

Posteriormente la **Primera Línea de Defensa** que la integran los Gerentes Públicos y los líderes de los procesos quienes serán los encargados de identificar y valorar los posibles riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la misión institucional, al igual que definir los controles para mitigar dichos riesgos, a quien corresponde:

- Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.
- Definen y diseñan los controles a los riesgos

- A partir de la política de administración del riesgo, establecer sistemas de gestión de riesgos y las responsabilidades para controlar riesgos específicos bajo la supervisión de la alta dirección. Con base en esto, establecen los mapas de riesgos.
- Identificar y controlar los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, así como en la prestación del servicio y/o relacionados con el logro de los objetivos. Implementan procesos para identificar, disuadir y detectar fraudes; y revisan la exposición de la entidad al fraude con el auditor interno de la entidad

Seguidamente la **Segunda Línea de Defensa** que será ejercida en coordinación con la oficina de Planeación y por los responsables de los controles de seguridad financiera, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de TI, aseguramiento de la calidad y legal y por todos los líderes de procesos y subprocesos de la entidad a quienes corresponde:

- Informar sobre la incidencia de los riesgos en el logro de objetivos y evaluar si la valoración del riesgo es la apropiada.
- Asegurar que las evaluaciones de riesgo y control incluyan riesgos de fraude.
- Ayudar a la primera línea con evaluaciones del impacto de los cambios en el SCI.
- Monitorear cambios en el riesgo legal, regulatorio y de cumplimiento.
- Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo.
- Establecer un líder de la gestión de riesgos para coordinar las actividades en esta materia.
- Elaborar informes consolidados para las diversas partes interesadas.
- Seguir los resultados de las acciones emprendidas para mitigar los riesgos, cuando haya lugar.
- Los supervisores e interventores de contratos deben realizar seguimiento a los riesgos de estos e informar las alertas respectivas.

Por último la **Tercera Línea de Defensa** conformada por la oficina de Control Interno, a quien corresponde:

- Asesorar en metodologías para la identificación y administración de los riesgos, en coordinación con la segunda línea de defensa.

- Identificar y evaluar cambios que podrían tener un impacto significativo en el SCI, durante las evaluaciones periódicas de riesgos y en el curso del trabajo de auditoría interna.
- Comunicar al Comité de Coordinación de Control Interno posibles cambios e impactos en la evaluación del riesgo, detectados en las auditorías.
- Revisar la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad.
- Alertar sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en las áreas auditadas.

1. MARCO NORMATIVO

Ley 1474 de 2011		Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
1474 de 2011 **Decreto 2641 de 2012**	Artículos 73 y 76	"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
ley 1474 de 2011	Artículo 75	Política anti trámites
ley 1474 de 2011	Artículo 81	Sanciones por incumplimiento de políticas institucionales
Ley 1437 de 2011	Articulo 13	Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades
ley 1437 de 2011	Artículo 197	Las entidades públicas de todos los niveles, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales
Decreto 2573 de 2014		Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia
Decreto 1078 de 2015		Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 1008 de 2018		Por la cual se establecen lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
Decreto-Ley 019 de 2012	Artículo 40	Ley Anti trámites

Decreto 2482 de 2012		Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
CONPES 3292 de 2004		Se adopta el proyecto de racionalización de trámites
CONPES 3785 de 2013		Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
Ley 1712 de 2014	Artículo 32	Ley de transparencia y accesos a la información pública nacional
Resolución No. 20512 del 30 de septiembre de 2015		Por medio del cual se expide el manual de contratación de la Empresa Social del Estado- Hospital San Vicente de Arauca E.S.E al Estatuto de Contratación de la misma entidad, adoptado mediante acuerdo de junta directiva No. 009 del 20 de agosto de 2015.
Resolución No. 20170 del 03 de Abril de 2014		por la cual se aprueba el Mapa de Procesos del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E
Resolución No. 2.0440 del 02 septiembre de 2015		Por la cual se actualiza la Resolución No. 2.0672 del 12 junio de 2007, por la cual se adoptó el Protocolo Ético del Hospital San Vicente de Arauca ESE.
Decreto 1757 de 2015		Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Decreto 1499 de 2017		Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, el cual articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Presentar las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano del Hospital San Vicente de Arauca ESE para la vigencia 2018, las cuales deberán ser ejecutadas por todos los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo en cumplimiento de sus funciones y orientada a la prestación de los servicios de la población usuaria, instituciones y comunidad en general de manera oportuna y eficiente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Promover la socialización de la lucha contra la corrupción en la institución.
- Establecer acciones de racionalización de trámites en la institución.
- Promover la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas.
- Formular acciones de mejora para administrar, prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Establecer los mecanismos de transparencia y acceso de la información pública.

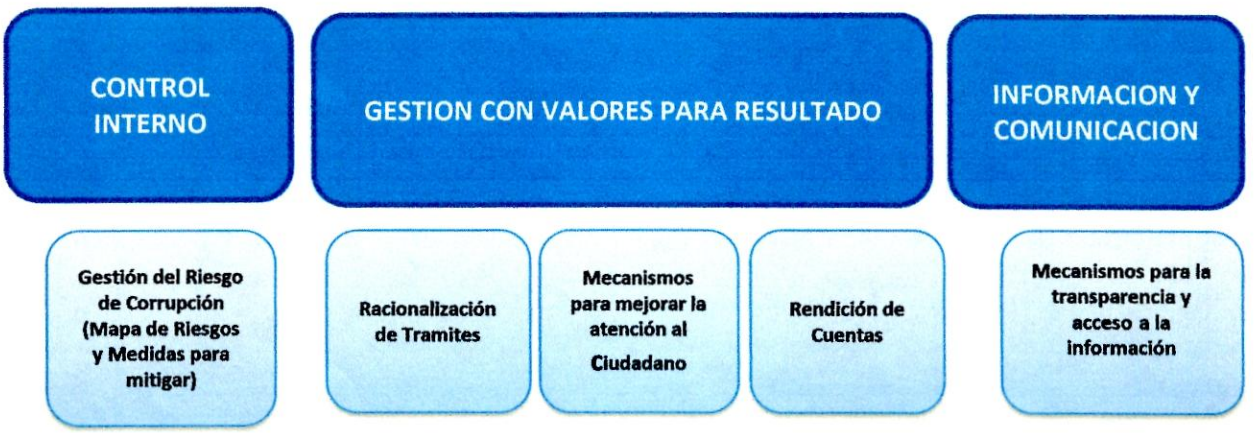
2.3 ALCANCE

Las estrategias, acciones y mecanismos contenidos en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, aplica para todos los funcionarios y contratistas del Hospital San Vicente de Arauca, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

El PAAC es una herramienta de control de la gestión de la entidad en lo referente a corrupción, integrada por una serie de componentes con parámetros y soportes normativos propios, los cuales se desarrollan en detalle a través de las Dimensiones de MIPG como : Gestión con valores para resultados, Información y Comunicación y Control Interno.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

MIPG



3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO

De acuerdo con los parámetros establecidos, el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E contiene los siguientes componentes independientes:

3.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar, y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos[1].

Con base en la implementación de un mapa de Riesgos de Corrupción, se busca identificar, analizar, cuantificar y prevenir posibles actos resultantes del ejercicio de la función pública y que mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y seguidamente los del Estado, para llegar a la obtención de un beneficio particular.

La ESE Hospital San Vicente cuenta actualmente con una política de Administración del Riesgo desactualizada la cual requiere ser actualizada de acuerdo a los nuevos lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y de acuerdo al modelo de las Tres Líneas de defensas, para una efectiva gestión de riesgos y control de los mismos.

[1] Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2 2015

Entidad: Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E

Vigencia: 2018 | **Fecha de publicación: 31 de julio de 2018**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC

Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Subcomponente/proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgo	1.1	Actualizar la política y los lineamientos para la administración del Riesgo del Hospital San Vicente de Arauca mediante Resolución N° 2-0414 de 2016	Política de Administración de Riesgo Actualizada	Línea Estratégica	Sep 14-2018
Subcomponente/proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Talleres de Capacitación a funcionarios	Conocimiento de la Metodología de la Administración del Riesgo-	Línea Estratégica y Tercera Línea	Oct 31-2018
	2.2	Consolidar el mapa de riesgo institucional, incluyendo los Riesgos de corrupción que puedan presentarse en la entidad	Establecer contextos, Identificación de los riesgos, análisis de los Riesgos y Valoración de riesgos	Primera, Segunda y Tercera Línea de Defensa.	Dic 31-2018

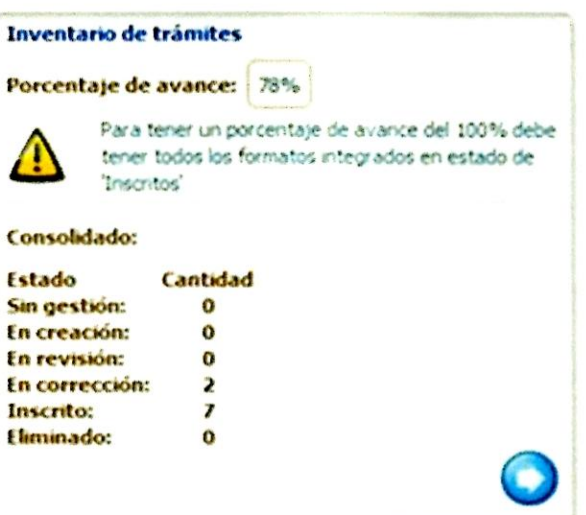
Subcomponente/proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Difusión de la Política de Administración del Riesgo y del Plan Anti Corrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2018 en la página web de la institución	Publicación página web-intranet- Divulgación Redes Sociales y Carteleras informativas	Sistemas de Información	Ene 31 -2018
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar reuniones preliminares para monitorear y revisar de manera constantemente el mapa de Riesgo Institucional. Para determinar los controles que permitan acciones oportunas.	Trimestrales- Listado de asistencias a reuniones con líderes de procesos	Primera – Segunda y tercera Línea de Defensa	Cuando se requiera.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar y publicar los tres (3) seguimientos al Mapa de Riesgo de Corrupción	Tres (3) seguimientos al Mapa de Riesgo de Corrupción - Publicación página Web	Tercera Línea Defensa	Abril 30-2019 Ago 31 -2019 Dic 31 -2019

3.2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES: La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.[2]

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., en cumplimiento del Decreto 019 de 2012, (Ley Anti trámites) acoge la estrategia de gobierno en línea con la cual se pretende que las organizaciones cierren espacios predispuestos a la corrupción para facilitar los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas, con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los usuarios ante la entidad y facilite el proceso de relación entre la entidad y sus usuarios.

Por lo anteriormente mencionado, se establecen unas acciones encaminadas a la racionalización de trámites ya sean normativas, Administrativas o tecnológicas, las cuales permitirán la atención integral a los pacientes del Hospital San Vicente de Arauca.

Para la vigencia 2018 el Hospital San Vicente de Arauca ESE, presenta un avance del 78% en la inscripción de trámites, como se puede evidenciar en la plataforma del Sistema Único de información de Trámites (SUIT), Como meta para el tercer trimestre de la vigencia es culminar con el 100% de trámites inscritos.



Inventario de trámites

Porcentaje de avance: 78%

Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los formatos integrados en estado de 'Inscritos'

Consolidado:

Estado	Cantidad
Sin gestión:	0
En creación:	0
En revisión:	0
En corrección:	2
Inscrito:	7
Eliminado:	0

[2] Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2 2015

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

Nombre de la Entidad	Hospital San Vicente de Arauca E.S.E		
Departamento	Arauca	**Orden**	
Municipio	Arauca	**Fecha**	Julio 31 de 2018

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

No	ACTIVIDAD	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO Y PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CUIDADANO Y/O ENTIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZAC	
								INICIO	FIN
1	Validar los trámites pendientes inscritos en la Plataforma SUIT	Administrativa	Cumplir con el 100% de los trámites administrativos inscritos en el SUIT	A la fecha nos encontramos en un 78% del Inventario de Tramites.	Ofrecer a los usuarios un servicio eficiente en la racionalización de tramites	Ciudadano/ Entidad	Planeación / Líder responsables	16/08/2018	30/11/2(
3	Racionalización de Tramites	Administrativa	Reducir el trámite.	Prestar un eficiente y eficaz servicio al ciudadano	Agilidad en los procedimientos	Ciudadano/ Entidad	Planeación / Líder responsables	16/08/2018	31/12/2(

3.3 RENDICION DE CUENTAS: "Proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades Públicas y a los organismos de control"[3]

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es "un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control[i]"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Así mismo; los lineamientos metodológicos para la estrategia de rendición de cuentas se realizaran de lo establecido en el Conpes 3564 de 2010.

Esto busca prevenir y evitar la corrupción y el mal manejo del gobierno a través de la observancia, participación y vigilancia ciudadana de la gestión institucional, identificando los casos de corrupción, denunciándolos y aportando así a la lucha contra la misma. Así mismo este proceso sirve para fomentar la organización social de conformidad con los intereses de los ciudadanos y sus necesidades específicas; facilita la participación ciudadana, impulsa escenarios para construir relaciones más equitativas entre gobernantes y ciudadanía y la búsqueda de soluciones de manera colectiva

El Hospital San Vicente de Arauca como Empresa Social del Estado, tiene el deber, de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía por el manejo de recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio de las funciones previamente establecidas.

La rendición de cuentas, como proceso permanente exige organizar varias acciones de encuentros y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos.

[3] Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015- Rendición de cuentas

La Audiencia Pública: Permite el encuentro y la reflexión al final del proceso de rendición de cuentas, clasificar la información institucional obligatoria, garantizarse de la circulación continua de información, explicaciones y la evaluación ciudadana.

PLANEACION DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La planeación del proceso de rendición de cuentas debe coincidir con la formulación del plan estratégico, de manera que tanto metas y responsabilidades estarán incorporadas a los compromisos de cumplimiento de este plan.

- **Alistamiento Institucional:** De acuerdo a la clasificación del contenido de la Audiencia pública, se diseñara una estrategia de comunicación que permita motivar la participación en el proceso, y que garantice la interlocución entre la comunidad y la organización. Se deberá elaborar y divulgar de plan de acción con actividades, recursos y responsables para desarrollar el proceso acorde a las siguientes actividades: Sensibilización a los empleados de la entidad, con apoyo de talento humano, informar a los directivos de la entidad que deben preparar la información, promover una campaña publicitaria del evento, identificación e invitación de los grupos de interés.

- **Organización de la audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas:** Debe prepararse con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización, definir el lugar, hora y fecha programada, convocándose 30 días antes de realizar el evento, divulgación del plan de acción en medios audiovisuales, conocimiento general y designación de un moderador del evento.

- **Preparación de los Informes para la Audiencia final:** El comité de apoyo debe definir un esquema o formato para recoger la información de las diferentes áreas de la entidad.

- **Después de la Audiencia Pública:** Se divulgara las conclusiones de la audiencia mediante un informe donde se resuma lo expuesto y los principales comentarios de los temas tratados.

- **Realizar una post evaluación con los ciudadanos que asistieron a la audiencia:** De acuerdo a los parámetros de evaluación definidos y consultados mediante el espacio de rendición de cuentas en la página web de la entidad, gobierno en línea.

Entidad: Hospital San Vicente de Arauca

Vigencia: 2018		**Fecha de publicación: 31 de julio de 2018**			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2018					
Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	1.1	Actualizar el diagnóstico de Rendición de Cuentas	Diagnóstico de la Gestión de la vigencia a presentar	Planeación	Enero -2019
	1.2	Caracterizar los grupos de interés para identificar intereses, expectativas, características y necesidades de los grupos de valor	Caracterización ciudadana	Planeación	Enero-2019
	1.3	Formular las estrategias de difusión para una comunicación clara y precisa	Estrategias de difusión (medios de comunicación radiales, pagina web institucional, carteleras informativas, Redes Sociales)	Sistemas de Información	Marzo -2019
	1.4	Realizar el informe de Gestión a presentar de la vigencia 2018.	Informe de gestión de la vigencia.	Planeación	Marzo -2019

Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones	2.1	Fortalecer los lineamientos de la Rendición de cuentas para la vigencia 2018 con el ánimo de fortalecer el dialogo constante con la ciudadanía	Nuevos lineamientos diálogos de doble vía	Planeación	Marzo -2019
	2.2	Fomentar acciones de retroalimentación con el diálogo constante con la ciudadanía (Mesas de trabajo con representantes de los usuarios y Audiencia Pública de Rendición de Cuentas)	Acciones de diálogo con la comunidad	Planeación	Abril -2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y la petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a los servidores públicos y ciudadanía en el fomento de la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilización	Planeación	Abril -2019
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y divulgar los informes y evaluaciones del proceso de Rendición de Cuentas	Elaboración de informe y publicación de mejoras a través de la página web	Planeación- y Sistemas de Información	Abril -2019

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CUIDADANO: Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.[4]

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos

A través de este proceso, el hospital San Vicente de Arauca, ha dado apertura a nuevos canales de comunicación con la ciudadanía, haciendo énfasis en la incursión de medios virtuales, que nos acerquen con los usuarios de una manera más frecuente y fácil de usar. Aunque es de vital importancia en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que se fortalezcan los canales comunicación comunes con que debe contar la institución.
Es necesario dar claridad en los conceptos básicos que componen los mecanismos de atención al ciudadano.

Petición:
Es el **derecho fundamental** que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

Queja:
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo:
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

[4] Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2 2015

Sugerencia:
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia:
Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

A Continuación se observa una matriz donde están plasmadas los mecanismos a tener en cuenta.

Entidad: Hospital San Vicente de Arauca E.S.E

Vigencia: 2018 | **Fecha de publicación: 31 de julio de 2018**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2018

Componente 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el Portafolio de servicios.	Portafolio de Servicios actualizado y socializado.	Planeación/ Mejoramiento Continuo/ Subdirección Administrativa	Ago 30-2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Puesta en marcha del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).	Implementación del SIAU	Trabajo Social, Asociación de Usuarios y Consulta Externa	Ago 30- 2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Capacitación sobre humanización del servicio	Líder talento humano	Sep 28-2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014	Campañas informativas a los servidores públicos	Subdirección Administrativa - GIU	Agos 30-2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuesta al usuario para determinar el nivel de satisfacción que estos tienen frente al servicio recibido	Informar los resultados al nivel directivo con el fin de realizar acciones de mejora.	Subdirección Administrativa y GIU.	Mensual

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION: Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)[5]

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.

A continuación se muestra cada una de las estrategias a tener en cuenta, relacionando cada actividad que el Hospital San Vicente de Arauca ESE implementara para el cumplimiento de la Transparencia y Accesos a la Información Pública.

[5] Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2 2015

Entidad: Hospital San Vicente de Arauca

HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E

Vigencia: 2018	**Fecha de publicación: 31 de julio de 2018**					
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2018						
Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente		**Actividades**	**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha Programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos de la entidad	Cumplimiento con la normatividad vigente y con la estrategia gobierno en Línea	Una (1) Actualización de la información anual	Subdirección Administrativa, Planeación y Sistemas de Información.	De acuerdo a la necesidad y la disponibilidad de los recursos.
	1.2	Hacer seguimiento a la actualización las hojas de vida en el SIGEP tanto para funcionarios como contratista que realizan labores en la ESE Hospital San Vicente de Arauca	Seguimientos hojas de vida SIGEP	Dos (2) seguimientos anuales	Talento Humano/ Subdirección administrativa	Agosto -2018 y enero 2019

Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Actualizar las preguntas frecuentes de la página web y tableros informativos de la ESE Hospital San Vicente de Arauca	Actualización preguntas frecuentes página web y carteleras informativas	Una (1) actualización de la página web y carteleras informativas	Subdirección Administrativa, Sistemas de Información.	Sep. 28-2018
	2.2	Dar a conocer a los líderes de cada proceso la finalidad la ley 1755 de 2015 y el Decreto 1081 de 2015	Capacitación a los funcionarios	Una (1) capacitación	Oficina Jurídica	Sep. 28-2018
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Fortalecer y actualizar el registro de información y su descripción como clasificada y reservada	Actualización del registro de información	Una (01) actualización	Gestión documental/Sistemas de Información	Oct 25-2018
	3.2	Viabilizar el Concepto técnico de las tablas de Retención Documental.	Emisión del concepto técnico por parte del Consejo Departamental de Archivo	Concepto Técnico	Gestión Documental	Oct 25-2018
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Accesibilidad al cubículo de información y ventanilla de atención preferencial.	Fortalecer y sensibilizar la atención preferencial en la entidad.	Una (1) Ventanilla de atención al ciudadano con acceso preferencial	Gestión de Información al Usuario (GIU) y Facturación.	Sep. 28-2018

	4.2	Actualizar las carteleras de información	Actualización Carteleras de Información	actualizaciones	Subdirección Administrativa y subdirección Científica	De acuerdo a la necesidad
	4.3	Instalar la ruta de atención de la ESE Hospital San Vicente de Arauca en el lenguaje braille	Instalación de placas en lenguaje braille en las carteleras informativas de las entradas por urgencias y consulta externa	Dos (2) placas	Subdirección Administrativa GIU y Trabajo Social	Oct 25-2018
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la Información Pública	5.1	Generar el informe de solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta el número de solicitudes recibidas, cuales fueron trasladadas, el tiempo real de respuesta y solicitudes a las que se negó la información.	Informe de solicitudes de acceso a la información	Un (1) informe anual	Gestión Documental – Unidad de correspondencia	Dic 22-2018

4.6 INICIATIVAS ADICIONALES: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción Se sugiere el Código de Ética: Promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos éticos," que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

- ✓ **RESPONSABILIDAD**: Es hacernos cargos de las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos.

- ✓ **RESPETO:** Reconocemos y toleramos las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de las personas (Ley 4481 de 2012 Misión Medica), (Decreto 138 de 2005 Secreto Profesional).

- ✓ **EQUIDAD:** Todos los colaboradores y funcionarios de la institución actuaran sin ningún tipo de discriminación, distribuyendo los recursos de manera que se garantice la prestación de servicios para todas las personas que lo requieran en condiciones de accesibilidad, oportunidad y calidad (Derechos – Constitución Política Colombia/1991)

- ✓ **IGUALDAD**: Todos los usuarios del Hospital son iguales, no habrá distinción en la atención por raza, etnia, origen, estrato, religión o creencia; de acuerdo a la Ley habrá prioridad para gestantes, niños menores de cinco años y población vulnerable. (Derecho – Constitución Política de Colombia 1991).

VALORES CORPORATIVOS:

- ✓ **CONFIDENCIALIDAD:** Privacidad con la historia clínica, cuidado y reserva de los asuntos y documentos conocidos de los usuarios en el ejercicio del cargo y en la responsabilidad del uso de la información.

- ✓ **DISCIPLINA**: Dedicar nuestros esfuerzos a realizar los servicios de la mejor manera.

- ✓ **COOPERACION**: Trabajar juntos, que redunde en multiplicar cada uno de los recursos como conocimientos para llegar a niveles más altos; donde todos los miembros interactúan en una actitud de aprendizaje permanente, comparten su inteligencia colectiva y orientan sus acciones hacia resultados óptimos de un eficiente trabajo en equipo.

- ✓ **CALIDEZ:** Procurar que cada usuario se sienta importante para la institución, ser cordial, sonreír amablemente, se ve reflejado en el compromiso del trabajador con la institución.

Entidad: HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E

Vigencia: 2018	**Fecha de publicación: 31 de julio de 2018**				
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2018					
Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
INIICATIVAS ADICIONALES	**1.1**	Socializar el Protocolo Ético de la entidad.	Realizar capacitaciones para que los funcionarios conozcan el Protocolo Ético y/o Código de Integridad y su aplicabilidad en la institución.	Talento humano	21/12/2018

RAUL F. GARCA LOYO
Director.

Proyectó y digito: Ana Karime González, Prof. Univ. Planeación.