

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 1 de 27 |

El Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado de Chaparral Tolima, es una institución, adscrita a la Secretaría de Salud del Tolima, tiene como misión prestar servicios integrales de salud de baja y mediana complejidad en forma efectiva, oportuna, ética y con calidez humana a la población de chaparral, su area de influencia y otras, como una organización empresarial, que nos permita una adecuada rentabilidad social y economica.

En procura de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos durante el cumplimiento de su misión, se ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguiendo los lineamiento del marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción regulado por la Ley 1474 de 2011, adoptando la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República - *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

La Institución cuenta con un Direccionamiento Estratégico, en el cual se encuentran definidos los *Principios* que definen el comportamiento de cada uno de los funcionarios de la Institución o de aquellas personas que desean ingresar, estos principios son.

- HONESTIDAD:** Actuar de manera coherente con base en la verdad, la justicia y la integridad moral
- RESPONSABILIDAD:** Hacer lo que corresponde y comprometerse con sus consecuencias.
- RESPECTO:** Aceptar, reconocer y valorar las diferencias.

Los anteriores principios aunados a los Valores Institucionales, representan lo que pretende ser el Hospital San Juan Bautista ESE para sus usuarios, fortaleciendo la percepción de la ciudadanía por una Institución del Estado, que si bien ninguno de sus funcionarios ha sido señalado por hechos de corrupción o falta de transparencia.

Uno de los retos contra la corrupción definidos por *“Transparencia Por Colombia-ONG”*, es recuperar la legitimidad y confianza en las instituciones, pues la falta de transparencia y rendición de cuentas atenta contra la democracia, conllevando a que las instituciones públicas no gocen de confianza ciudadana y sean percibidas como proclives a la corrupción, para los cual es preciso impulsar estrategias que generen mayor transparencia en su gestión a través de mecanismos de rendición de cuentas y el control adecuado de conflicto de intereses entre los funcionarios y ciudadanos particulares.

Otro de los principales retos está definido en estimular una sociedad civil vibrante, motivada por el cuidado a lo público, pues lo ciudadanos cada vez creen menos que es posible derrotar la corrupción, apartándose de los derechos que tienen como Veedores; esto ha generado un desaliento para exigir compromisos y resultados de la gestión de quienes tienen a cargo el direccionamiento de las Instituciones; haciendose necesario realizar esfuerzos para generar conciencia colectiva sobre el impacto nefasto de la corrupción y el rechazo social a ella, así como incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo publico, en especial a través de los ejercicios de control social.

| | | |
|-----------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| Elaborado por: Comité Técnico | Copia controlada | Aprobado por: Representante Legal |
| Revisado por: Comité Mecí-calidad | | Fecha de Aprobación: 28-01-2015 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 2 de 27 |

Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar estrategias como las que se plantean más adelante en cada uno de los componentes, permitan que los procesos internos del Hospital mantengan una cultura de probidad y ética, para que estos fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos destinados a solucionar las necesidades de la población usuaria estén dentro del concepto del respeto por lo público por parte de sus funcionarios y comunidad.

MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia: En el marco de la constitución política de 1991 se consagran los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual forma dio gran importancia a los mecanismos de participación ciudadana en el control a la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los Artículos relacionados son: art 23, 90, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209, y 270.

Ley 489 de 1998: Por medio del cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del art 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. También contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 734 de 2000: Por medio del cual se expide el código disciplinario único, en este se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones a incumplir las normas sobre prohibiciones; también contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades así como el procedimiento y conflicto de intereses.

Ley 909 de 2004: Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto ley 128 de 1976: Por medio del cual se dictan el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.

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

Ley 795 de 2003: Por el cual se ajustan algunas normas del estatuto organice del sistema financiero.

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 3 de 27 |

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Se crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país. Así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 872 de 2003: Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.

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 de control de gestión pública.

Ley 1712 de 2014 : Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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 1 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 1599 de 2005: Adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano.

Decreto Nacional 4637 de 2011: Por el cual se crea la Secretaria de Trasperencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4632 de 2011: Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

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

Decreto Nacional 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 0103 de 2015: Por la cual se reglamente parcialmente la Ley de Transparencia.

Resolución 005 de 8 de Enero del 2005: Adopción del Modelo Estándar de Control Interno del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

Resolución 908 del 26 de noviembre del 2008: Políticas en Materia de Administración del Riesgo del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 4 de 27 |

OBJETIVOS:

General:

Prevenir eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno del accionar y generar procesos de control (Autocontrol, control institucional y control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera se vinculan a la organización ya sea a nivel de usuario interno, comunidad y estado.

Específicos:

- Adoptar los componentes en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia definidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información al usuario.
- 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 la participación de la comunidad en los procesos institucionales que los afecten.
- Garantizar al ciudadano la entrega de información en forma oportuna, veraz y eficaz

Se adopta lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, el cual define que la metodología para el diseño y seguimiento de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, es la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” con los cuatro (4) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:

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

Segundo Componente: Estrategia anti trámites y de mejoramiento de la oportunidad para el acceso a los servicios de salud.

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 5 de 27 |

Tercer Componente: Rendición de cuentas.

Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.

PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

El objetivo de este componente es establecer, los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción susceptibles de generarse en cada uno de los procesos del Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima.

Para la identificación de riesgos de corrupción se utiliza la metodología que el hospital ha implementado a partir de las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la elaboración de los mapas de riesgos por macroproceso.

Para la presente vigencia (2015) se definen las siguientes metas, partiendo de la identificación de los riesgos de Corrupción en articulación con la metodología establecida para la generación del Mapa de Riesgos Institucionales definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y de la Política de Administración del Riesgo.

- Capacitar al 100% de los líderes de proceso en la metodología de Identificación y control de riesgos administrativos y de Anticorrupción.
- Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo, incluyendo el concepto de corrupción y transparencia.
- Actualizar el 100% de los Mapas de Riesgos Institucionales y Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al Mapa de Procesos vigente, articulando una misma metodología.
- Socialización de los Mapas de Riesgo Institucionales y Mapa de Riesgos de corrupción actualizados.
- Realizar seguimiento del 100% de los indicadores de control de los riesgos de corrupción identificados con sus respectivos planes de mejoramiento.
- Sensibilizar al 100% de los servidores frente a los comportamientos Éticos ideales, que ejemplifiquen el cumplimiento de los principios Institucionales y conductas anticorrupción, de humanización y trato digno al usuario entre otras.

Es importante mencionar que a 31 de Diciembre de 2014, en la Entidad no se materializaron riesgos de corrupción identificados, lo cual evidencia que los procedimientos se realizan conforme a los lineamientos éticos y de probidad que caracterizan el ejercicio de lo público.

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia anti trámites y de mejoramiento de la oportunidad para el acceso a los servicios de salud.

En desarrollo de la Estrategia Anti trámites en cumplimiento del Decreto 19 de 2012 de la Presidencia de la República, se tiene como objetivo racionalizar los procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los usuarios a la prestación de los servicios de salud y demás complementarios, de manera más humanizada.

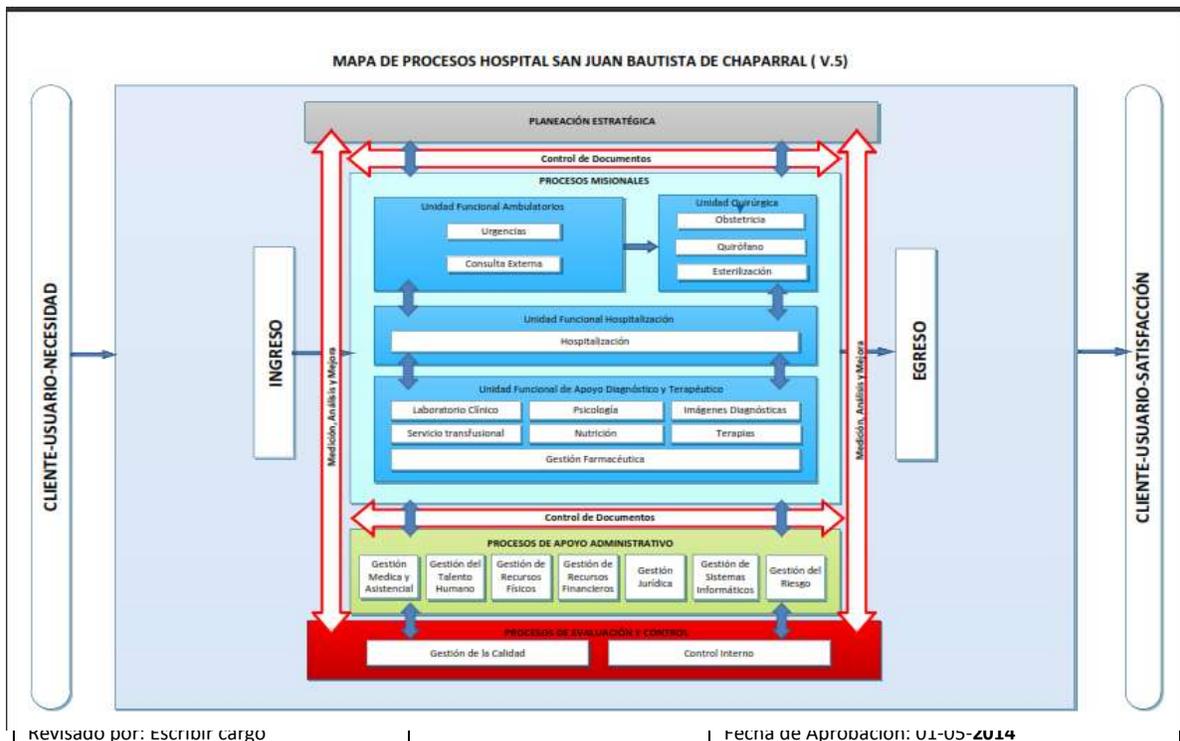
La institución durante la presente vigencia revisara los tramites relacionados con la atención al ciudadano a fin de establecer su inclusión en el aplicativo del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y a la importancia para los usuarios de nuestros servicios y para la ciudadanía en general.

En este componente se pretende que El Hospital San Juan Bautista de Chaparral ESE minimice o elimine el riesgo de corrupción en el proceso y a la vez facilite la relación con la ciudadanía, en lo relacionado con los procedimientos para el acceso oportuno a los servicios de salud ofertados.

A continuación se explican los parámetros generales de racionalización y eficiencia en los procesos y procedimientos trabajados en este componente por el hospital:

Para esto el Hospital en su dinámica de mejoramiento continuo, revisó y ajusto el Mapa de Procesos, actualiza continuamente los procedimientos y trabaja en la gestión del riesgo inherente a cada macroproceso.

Mapa de Procesos Hospital San Juan Bautista E.S.E.



| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 7 de 27 |

ffuente: Oficina de Meci – Calidad. Hospital SJB E..S.E. Año 2014.

El hospital como integrante del Sistema General de Seguridad en Salud, no realiza trámites, se prestan servicios de salud, por lo cual se muestran a continuación lo gestionado en la vigencia 2014, para acceder a los servicios de salud, respecto a tres de los procedimientos más utilizados por los ciudadanos:

Asignación de citas médicas: El hospital ofrece el servicio de asignación de citas de manera presencial y telefónica.

El usuario puede comunicarse a través de la línea 2460077 ext. 130 o al celular 3212025062 en horario de 7am. a 12 m y de 2pm a 6pm. ó presencialmente en el servicio de estadísticas, ubicado en el area de consulta externa del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

Asignación presencial: En los horarios institucionales de atención al usuario (asignación de citas, facturación, solicitudes, quejas y reclamos, etc.) En todas las unidades, se atiende de forma presencial de lunes a jueves de 7:00 AM. a 12 M y de 2 PM a 6:00 PM. viernes de 7:00 AM. a 12 M y de 2 PM a 5:00 PM

Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía: se realizaron ajustes al procedimiento de asignación de citas, verificando en campo la implementación de la estrategia de “No solicitar copias de documentos a los usuarios y garantizar la atención con el número de documento de identidad, estrategia que se ha venido aplicando en la contratación con las Entidades a las cuales se les presta el servicio.

Acciones de intervención propuestas para la vigencia:

Fortalecer la Central Telefónica e implementar Call Center.

Consolidar la asignación de citas de primer y segundo nivel ofertadas por la institución, evitando los desplazamientos a los usuarios, manteniendo actualizada la demanda prioritaria de solicitudes de citas y efectuando el registro respectivo en el sistema de información, uno de los propósitos es realizar la asignación telefónica y personalizada a los usuarios que requieren los servicios de Medicina Interna, Ginecología, Pediatría, Ortopedia y Cirugía General; se pretende además dar agenda inmediata a los usuarios que sus citologías reportan resultados positivos y los egresados de los servicios hospitalarios.

Mantener la Ventanilla preferencial de atención al usuario en el area de consulta externa del Hospital:

En las Unidades de Atención de I y II Nivel, se implementó la ventanilla de atención a población prioritaria: *Gestantes, Menores de un año, mayores de 65 años y población en condición de discapacidad*, para lo cual se continuará capacitando a colaboradores de primera línea de contacto, con el propósito de identificar y atender de manera prioritaria a esta población. Adicionalmente se

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 8 de 27 |

continúa educando a la ciudadanía para la utilización de las ventanillas de prioridad.

Como acceso inmediato para la atención a gestantes

Vacunación: Para acceder al servicio, los usuarios pueden dirigirse a la dependencia de vacunación en el Horario de Lunes a Jueves de 7am a 12m y de 2pm a 6pm y Viernes de 7am a 12m y de 2pm a 5pm.

Solicitud de Información de Historia Clínica: Se realiza personalmente en la oficina de Secretaria de Gerencia través de oficio, atendiendo a la confidencialidad de la historia clínica y a la normatividad relacionada; Si la historia clínica es solicitada o reclamada por un tercero, se requiere carta de autorización firmada por el paciente o acudiente del menor si es el caso, anexando fotocopia del documento de identidad del usuario y fotocopia del documento de identidad del reclamante, con el fin de acreditar parentesco.

Brigadas de Atención en Salud a Puestos de Salud y Veredas:

Desplazamiento de funcionarios para prestar servicios de salud de primer nivel de complejidad, y el desarrollo de actividades de promoción y prevención a los usuarios del area de influencia, facilitandole el acceso a los servicios.

0 usuarios durante el año 2013, con este proceso se seguirá fortaleciendo el servicio al ciudadano, debido a que se les brinda en el sitio de manera permanente información actualizada, orientación para el acceso a los servicios de salud y la articulación entre los diferentes procesos de accesibilidad en salud.

Agenda educativa para el usuario externo:

En salas de espera se brindan información sobre derechos y deberes, defensor del usuario, aseguramiento, mecanismos de participación social y forma de vinculación, para ejercer control social y veedurías ciudadanas.

Capacitación de los ciudadanos en el control social

Se convoca a la ciudadanía para hacer parte del COPACO, la Asociación de Usuarios demás órganos de control social, para que ejerzan como veedores de lo público.

Con esto se busca garantizar el control social de los diferentes proyectos institucionales, dentro de estos los desarrollados en el municipio.

Trámite y gestión oportuna de las manifestaciones de los ciudadanos.

La institución en procura de mejorar la oportunidad en la atención de sus usuarios a implementado la atención personalizada de sus tramites e inquietudes a través de las oficinas de atención al usuario "SIAU" y Meci-Calidad; Las peticiones y tutelas son resueltas en los términos

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 9 de 27 |

de Ley. Se implementara las auditorias de seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora enviadas a los usuarios en sus respuestas.

Satisfacción del Usuario

La medición de la Satisfacción del Usuario, es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez respecto a la atención en los servicios que han recibido. Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Teniendo en cuenta lo desarrollado para la estrategia Anti tramites durante la vigencia anterior, se definen las siguientes metas para el año 2015:

- Revisar y actualizar los procedimientos Institucionales identificados.
- Priorizar los procedimientos a intervenir en el corto plazo.
- Incluir en el aplicativo del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del DAFP, al menos tres procedimientos de mayor impacto para los usuarios
- Socializar los procedimientos al cliente interno y usuarios.

TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

A través de la Ley 489 de 1998, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas es el instrumento mediante el cual la comunidad tiene el derecho de conocer de manera oportuna, confiable, pertinente y coherente, la destinación de los recursos públicos, razón por la cual el Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado, convoca a la comunidad para explicarle qué hace, cómo, dónde, con quién y los resultados alcanzados.

Principios de la Rendición de Cuentas

El Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado declara que la gestión de lo público es transparente y Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, éstas se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 10 de 27 |

Los principios de la rendición son:

Transparencia: Es hacer visible la gestión del Hospital a través de la relación directa entre el gerente, equipo directivo y los servidores públicos con los usuarios que se atienden.

Responsabilidad: Cumplimiento de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.

Imparcialidad: Actuamos con plena objetividad e independencia en defensa de lo público.

Moralidad: Manifestamos que actuamos bajo la responsabilidad como servidores públicos, cumplimos con las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.

Publicidad: Reconocemos el derecho de la comunidad y de los servidores al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información, damos a conocer los resultados de la gestión y permitimos la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

Participación: Reconocemos el principio constitucional basado en el derecho para hacerse parte, mediante la participación de todos en las decisiones que los afecten y en vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca generar transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Tiene como objetivo afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación en un proceso de evaluación de la gestión de la Entidad, ante la ciudadanía, otras entidades del Estado y los Entes de Control, e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

Las metas definidas para el año 2015 son:

- Convocar a la Ciudadanía y demás Entidades incluidos los Entes de Control.
- Preparar la logística del evento público para rendición de cuentas.
- Realizar rendición de cuentas a los funcionarios, a las formas y a la comunidad en general.
- Realizar un evento de rendición de cuentas de la gestión anual
- Efectuar la entrega de información.
- Evaluar la rendición de cuentas
- Comunicar los resultados del proceso de rendición de cuentas a través de diferentes canales de comunicación y garantizar la permanencia de la información actualizada en la página web.

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 11 de 27 |

Medios de rendición de cuentas:

Presentación pública: Evento de Rendición de cuentas de la gestión 2014 con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión en el año inmediatamente anterior. (1 evento en el primer semestre del año).

Participación a través del Comité Técnico científico: Medio de participación y comunicación del usuario interno de los logros obtenidos, con el fin de que estos resultados sean replicados a las partes interesadas y comunidad en general.

Medios virtuales: página web institucional www.hospitalsanjuanbautista.gov.co se publica la siguiente información:

- Plan de Acción de la Vigencia
- Plan general de compras
- Proyectos de inversión y su presupuesto
- Presupuesto de la vigencia
- Informe de gestión de la vigencia anterior.
- Intranet: Evaluación de Plan de Acción institucional
- Avances de los proyectos institucionales
- Información de interés general

Medios de comunicación directos:

Reunión con Líderes de Procesos (cuatro veces en el año o mas)
 Reunión con la comunidad usuaria y residente local (dos veces al año- COPACOS y Asociación de usuarios así como otras organizaciones representativas)

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención y la información al ciudadano

Con el propósito de fortalecer la participación social y brindar servicio permanente y de calidad a nuestros usuarios, el hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado dispone de las oficinas de Meci-Calidad y Atención al usuario ubicadas en el primer piso y segundo piso, donde se brinda atención personalizada, telefónica y virtual. Y a dispuesto para sus usuarios un Directorio Electronico, Telefonico, Movil, asi:



DIRECTORIO ELECTRÓNICO – TELEFÓNICO MOVIL Y FIJO

DEPARTAMENTO: TOLIMA

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 12 de 27 |

MUNICIPIO: CHAPARRAL

HOSPITAL: SAN JUAN BAUTISTA E.S.E.

DIRECCION: CALLE 11 CARRERAS 9 Y 10

WEB: www.hospitalsanjuanbautista.gov.co

GERENTE: LUIS ENRIQUE CARDONA PATIÑO

CORREO: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co
secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co

Favor enviar los correos a la dependencia que corresponda, según este listado:

| DIRECTORIO ELECTRONICO | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| acopiofacturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Despacho facturación – RIPS – Bases de datos |
| almacen@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Recursos Físicos – Compras – licitaciones |
| atencionalusuario@hospitalsanjuanbautista.gov.co | SIAU – PQRS |
| auditoriamedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Auditoria Medica – Glosas - Conciliaciones |
| calidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Sistema Garantía de la Calidad |
| cartera@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Cartera CxC – Recaudos |
| cexterna@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Consulta externa – Promoción y Prevención |
| cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Control Interno – MECI |
| contabilidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Contabilidad – Informes Financieros - Pagos |
| coormedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Coordinación Área Medica |
| ecografias@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Citas y toma ecografías |

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 13 de 27 |

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| enfermeria@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Coordinación Área Enfermería |
| estadistica@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Historias C. – Informes – Citas- Fact. Ambulatorio |
| facturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Facturación Hospitalizados – autorización servicios intrahospitalarios |
| farmacia@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Dispensación Medicamentos |
| financiera@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Gestión y Coordinación Recursos Financieros |
| fisioterapia@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Terapia Física y Respiratoria |
| gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Representante Legal - Gerente |
| laboratorio@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional |
| notificacionesjudiciales@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Comunicaciones procesos judiciales |
| odontologia@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Servicio Odontológico – Higiene Oral |
| optometria@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Citas y atención Optometría - Oftalmología |
| personal@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Recursos Humanos – Historias laborales – SGP |
| rayosx@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Citas y toma Imágenes Diagnosticas |
| referencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Referencia y Contrarreferencia de pacientes |
| secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Secretaria Ejecutiva (Gerencia – Financiera) |
| sistemas@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Sistemas de información – software |
| urgencias@hospitalsanjuanbautista.gov.co | Urgencias admisión de pacientes – autorizaciones servicios EPS – EPSS – IPS |
| DIRECTORIO TELEFONICO MOVIL (Los 321 son Movistar) | |

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |



PE-PE-DCT-M1

Versión: 3

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Página 14 de
27

| DEPENDENCIA | FUNCIONARIO A CARGO | NUMERO CELULAR |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ALMACEN - RECURSOS FÍSICOS | OLGA ELOISA CASTAÑEDA – Técnica Almacén | 3212025079 |
| ATENCIÓN AL USUARIO | AMPARO CAMPOS - Auxiliar | 3212025051 |
| AUDITORIA MEDICA | ADRIAN DANIEL LAMBRANO – Medico Auditor | 3158769609 |
| CALIDAD | ELENA ZAPATA C. – Odontóloga - Directora de Calidad MARIELA GUARNIZO - Auxiliar | 3212023998 |
| CARTERA | LILIAN OLISIS PERALTA - Auxiliar | 3212024006 |
| CONTABILIDAD | GLORIA ESPERANZA RAMOS – Técnica Contable | 3212025090 |
| COORDINACION ENFERMERIA | FABIOLA MENDEZ SUAREZ – Enfermera Especialista | 3214520508 |
| COORDINACIÓN MÉDICA | IGNACIO MORENO ORTIZ – Coordinador Medico | 3212025068 |
| CONTROL INTERNO | ARCELIA PERALTA CARDOZO – Asesora CI | 3204125788 |
| CONSULTA EXTERNA – PROMOCION Y PREVENCIÓN | MELISSA CAMPOS – PILAR OCAMPO – MAGDA L. YOSSA - Enfermeras | 3125327392 |
| ESTADÍSTICA (citas medicas – historias clínicas - informes) | LUDIVIA VAQUIRO OLAYA - Auxiliar | 3212025062 |
| FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN | Ma. RUTH REYES - Auxiliar | 3212025075 |
| FINANCIERA | SOL MARINA C. DE ARCE – Profesional Universitaria Recursos Financieros y Fisicos | 3212025085 |

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

**HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E**
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

| | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------|
| GERENCIA | LUIS ENRIQUE CARDONA PATIÑO Gerente E. | 3176655241 |
| ABORATORIO CLINICO Y SERVICIO TRANSFUSIONAL | MERCEDES DEL PILAR MAHECHA P. – Profesional Especializada | 3162396687 |
| RECURSOS HUMANOS | YOLANDA MUÑOZ OLAYA – Ing. Profesional Universitaria | 3212025089 |
| REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | AUXILIAR DE TURNO | 3212025071 – 3212025058 |
| SECRETARIA EJECUTIVA | MARIA TERESA SIERRA R. | 3212024011 |
| SISTEMAS | CESAR AUGUSTO ALZATE R. Ing. | 3212023988 |

DIRECTORIO TELEFONICO FIJO

DIEZ LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS QUE COMUNICAN CON TODAS LAS DEPENDENCIAS A TRAVÉS DE EXTENSIONES. INDICATIVO NACIONAL: 098 Tel. 2460077 - 2460084 - 2460095 - 2460333 - 2463578 - 2463579 - 2463580 2461530 - 2461532 – 2461535. EXTENSIONES:

| | | | |
|----------------------------|-----|-------------------------------|-------|
| ALMACEN – RECURSOS FÍSICOS | 128 | LABORATORIO CLINICO | 13128 |
| ACOPIO FACTURACIÓN | 139 | LABORATORIO MUESTRAS | 104 |
| ARCHIVO CENTRAL | 109 | LAVANDERIA | 148 |
| ATENCION AL USUARIO | 101 | MANTENIMIENTO | 146 |
| AUDITORIA MEDICA | 124 | ODONTOLOGIA | 122 |
| CALIDAD Y CONTROL INTERNO | 110 | OPTOMETRIA | 118 |
| CARTERA | 107 | PEDIATRIA | 145 |
| CIRUGIA SALAS | 123 | PORTERIA PRINCIPAL | 138 |
| CIRUGIA STAR | 131 | RAYOS X | 142 |
| COCINA | 147 | RECURSOS HUMANOS | 129 |
| CONSULTA EXTERNA | 105 | REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA | 116 |

Elaborado por: JEFE ENFERMERA
GINECOLOGIA

Revisado por: Escribir cargo

Copia controlada

Aprobado por: Escribir cargo

Fecha de Aprobación: 01-05-2014

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 16 de 27 |

| | | | |
|---------------------------------------|-----|--------------------------------------------|-----|
| CONSULTORIO GINECOLOGIA | 115 | SALA DE PARTOS | 117 |
| CONTABILIDAD | 108 | SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIA Y FINANCIERA | 140 |
| COORDINACION DE ENFERMERIA | 119 | SERVICIO TRANSFUSIONAL | 136 |
| COORDINACION MEDICA | 106 | SISTEMAS | 125 |
| ECOGRAFIAS | 120 | STAR ENFERMERIA PISO 1 | 111 |
| ESTADISTICA – FACTURACION AMBULATORIO | 130 | STAR ENFERMERIA PISO 2 | 112 |

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad, calidez y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la institución.

A través de la oficinas de Participación Social y Atención al usuario y teniendo como punto de partida la información identificada a través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y la encuesta de monitoreo a la satisfacción del usuario; se trabaja de manera permanente para el mejoramiento de la prestación a través de:

- a. Identificación y satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios (Trámite y respuesta a la voz del usuario, información y educación y monitoreo de la satisfacción).
- b. Humanización de los servicios de salud .

La Oficina de Participación social y Atención al usuario cuenta con personal idóneo y de experiencia, con dedicación exclusiva a cada uno de los anteriores procesos.

En todas las unidades de atención se encuentran distribuidos y en lugar de fácil acceso al usuario, 11 buzones de sugerencias a través de los cuales se reciben las sugerencias, quejas, reclamos, y felicitaciones de nuestros usuarios. Una vez por semana y en compañía de un usuario del Hospital San Juan Bautista, E.S.E, se realiza la apertura de los mismos y las peticiones encontradas son registradas en un acta.

El 100% de las peticiones recibidas por los diferentes buzones, se le busca dar solución inmediatamente y son respondidas oportunamente, con calidad, calidez y coherencia.

Se realiza monitoreo de la satisfacción del usuario con encuestas internas

Acciones para la vigencia 2014:

- Actualización de Página Web con información del portafolio de servicios vigente, planes,

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 17 de 27 |

programas y proyectos de la Entidad y otra información de interés para los ciudadanos: A través del área de Recursos Físicos y en articulación con el área de sistemas y comunicación, se actualizará de manera permanente la pagina web en la cual se publican los temas relacionados con contratación de bienes y servicios, contratación de personal y temas de interés para los usuarios.

- Intervención para fortalecer la cultura del servicio articulado con el área de talento humano : liderado por la oficina de Atención al usuario con el fin de atender las quejas de los usuarios a través de la intervención personalizada de los colaboradores involucrados
- Trámite y respuesta oportuna al 100% de las manifestaciones de los usuarios y seguimiento a la satisfacción del usuario con las respuestas: se realiza mensualmente y como resultado de la revisión aleatoria a los requerimientos, de calidad, la calidez, la coherencia y la oportunidad de la respuesta al usuario. realizada por la oficina de meci-calidad.
- Información al usuario y su operativización durante el ciclo de servicio: Cada servicio informara al usuario los tramites necesarios que les fasciliten la continuidad en la prestación del servicio, a fin de fortalecer la información, y disminuir las una de las causas de mayor inconformidad del usuario.
- Fortalecimiento de la participación social a través del acompañamiento y asesoría para la cualificación de las formas de participación social (COPACO) y la promoción para la vinculación a las mismas y la exigibilidad del derecho para la defensa de lo público: Capacitación y ejercicio de la participación a través de estrategias articuladas con el consejo y la secretaria de salud municipal.
- Revisión de la encuesta de medición de la satisfacción del usuario.
- Articulación del programa de humanización con el área de talento humano, de acuerdo a la implementación de los programas de cultura del servicio y humanización en la institución: usuarios internos, externos y grupos de interés.

Anexo 1. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA Y LA PROBIDAD EN LOS SERVIDORES Y COLABORADORES DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

HUMANIZACION, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS, TRANSPARENCIA Y PROBIDAD

Conforme al acuerdo expedido por la Junta Directiva, se adoptan la declaración de valores y Principios que orientan al comportamiento ético de la comunidad del Hospital y con el objetivo de

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 18 de 27 |

fortalecer el sentido de pertenencia con la institución y promover el mejoramiento del clima organizacional.

Para la presente vigencia se trabajarán estrategias de impacto para la socialización, comprensión y entendimiento de Compromisos y Protocolos Éticos, Transparencia y Probidad, elementos esenciales para fortalecer la cultura ética institucional y el servicio al ciudadano, como:

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios éticos institucionales son los lineamientos que guían las actitudes, practicas y comportamiento de los servidores públicos y todas las personas que conforman la comunidad Hospitalaria y estos son:

- **BENEFICIENCIA es:** Siempre hacer el bien
 - **NO MALEFICENCIA es:** Evitar el daño en todas las actuaciones
 - **JUSTICIA es:** Garantizar a cada quien lo que requiere, manteniendo el equilibrio entre la igualdad y la dignidad.
 - **AUTONOMIA:** Respetar la facultad de Autodeterminación para la toma de decisiones personales y colectivas
- RESPECTO es:** La dignidad humana, valorar y cualificar a la persona como ser humano y como un fin en sí mismo.
- **IGUALDAD es:** Reconocer los mismos derechos a todas las personas, sin discriminación alguna.
 - **EFICIENCIA es:** Optimizar el uso de los recursos en cumplimiento de los objetivos institucionales
 - **PUBLICIDAD es:** Dar a conocer a la comunidad las actuaciones administrativas y facilitar el acceso a la información, sin perjuicio de aquella sometida a reserva
 - **CELERIDAD es:** Ser diligente (cuidadoso, activo y oportuno) en el desarrollo de todos los procesos
 - **IMPARCIALIDAD es:** Actuar con objetividad, rectitud, y sin prevención a favor o en contra de las personas o situaciones.
 - **PROTECCION DEL AMBIENTE es:** Velar por el equilibrio del ecosistema, tomando decisiones que minimicen el impacto negativo
 - **PROACTIVIDAD es:** Actuar con iniciativa y creatividad, anticipándose a las necesidades de la persona, la institución y la comunidad.

VALORES

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 19 de 27 |

Los valores institucionales se conciben como las cualidades y virtudes personales que rigen y orientan las actitudes y comportamientos de la comunidad hospitalaria, y estos son:

AMOR es:

- Propiciar el desarrollo de la autoestima y Procurar el bien
- Servir y dar lo mejor de si, de forma desinteresada, sin egoísmo, ni envidia
- Dar lo mismo de cada uno quisiera recibir

RESPONSABILIDAD es:

- Prever las consecuencias que se deriven de todas las actuaciones.
- Ser eficientes y eficaces en la ejecución de los procesos y utilización de los recursos disponibles

TOLERANCIA es:

- Entender a los demás tal como son, respetando sus principios y costumbres
- Aprender a aceptar las criticas

COMPROMISO es:

- Demostrar sentido de pertenecía y de identidad con la institución.
- Actuar con iniciativa, prudencia, entusiasmo, motivación y diligencia.

SOLIDARIDAD es:

- Colaborar y brindar apoyo a los demás
- Compartir el conocimiento y las experiencias facilitando el trabajo en equipo.

RESPECTO es:

- Valorar en cada persona su honra, buen nombre, tiempo, espacio, trabajo y pertenencias.

HONESTIDAD es:

- Reconocer los errores.
- Rechazar la complicidad y denunciar comportamientos inadecuados
- Actuar con rectitud y Honradez

LEALTAD es:

- Conservar la reserva de información
- Evitar comentarios que afecten el buen nombre de la institución.

PRUDENCIA es:

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 20 de 27 |

- Actuar en el momento y de la forma adecuada.
- Tener claridad sobre sus habilidades competencias y limitaciones

SERVIDORES PUBLICOS

- Tener conocimiento integral de la institución y contribuir al fortalecimiento de la calidad

“En el Hospital San Juan Bautista se actúa con Transparencia y Calidez Humana”

Objetivo de la estrategia

Potenciar los comportamientos asociados al fortalecimiento de la transparencia, como prevención de la corrupción y la prestación de un servicio con calidez humana, garantizando siempre la calidad, el acceso y la oportunidad del mismo, así como la generación de confianza por parte de la ciudadanía.

Objetivos Específicos

- Generar en los servidores la cultura de defensa y fortalecimiento de lo público.
- Fortalecer la comprensión de los principios y valores Institucionales.
- Fortalecer la cultura de la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública.
- Mejorar la imagen corporativa de la entidad.
- Aumentar la confianza de la ciudadanía en la entidad
- Reforzar la importancia de la transparencia en el manejo de la información pública, la rendición de cuentas, el control social, las veedurías y la participación ciudadanas.
- Empoderar al 100% de los servidores como actores principales de los comportamientos que refuerzan la cultura de actuar con transparencia y calidez humana

Justificación

Uno de los principales pilares del Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 es continuar con los procesos de Servicio de Atención a la comunidad-SAC (quejas, reclamos, sugerencias), con el fin de garantizar al usuario la oportunidad en la prestación del servicio y la calidad del mismo, donde la ciudadanía sea motivada como cogobernante dentro del concepto de “defensa de lo público”; bajo

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 21 de 27 |

este contexto es importante recordar que el principal reto del Estado es recuperar la legitimidad y confianza, pues la falta de transparencia y rendición en los diferentes sectores ha conllevado a que Instituciones Públicas como el Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado, sean percibidas como proclives a la corrupción, para los cual es preciso impulsar estrategias que generen mayor transparencia en su gestión a través de mecanismos de rendición de cuentas y el control adecuado de conflicto de intereses entre los funcionarios y ciudadanos particulares.

En el manejo de los recursos públicos, la probidad es un valor imprescindible, el cual está acompañado por los conceptos de transparencia, fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas, las veedurías y el control ciudadano.

De manera intrínseca una institución ni pública o privada, debería trabajar en estos conceptos, pues conceptos de rectitud e integralidad en los individuos son comportamientos que cualquier ser humano se precia de tenerlos, sin embargo el carácter de funcionario público hace que la sociedad lo enmarque como corrupto y falta de transparencia en las funciones encomendadas; adicionalmente los diferentes hechos de corrupción realizados por algunos funcionarios en diferentes sectores del Estado, incluido el de la Salud, han dañado aún más la percepción por las Instituciones, razón por la cual es fundamental que desde las mismas Instituciones se diseñen e implemente estrategias dirigidas a los funcionarios para prevenir comportamientos de corrupción y detener esta problemática.

Comportamientos deseables que deben replicarse y mejorarse con respecto a la transparencia y la probidad.

A continuación se describen los comportamientos que deben fomentarse en los colaboradores del Hospital, los cuales hacen parte del Código de Ética del Hospital San Juan Bautista E.S.E

- Desarrollamos habilidades de comunicación que nos dispongan al diálogo franco y desprevenido, a escuchar con atención y empatía a los demás, y a entender el pensamiento y los sentimientos de nuestro interlocutor.
- Reconocemos el trabajo de nuestros compañeros, nos relacionamos con solidaridad y espíritu de colaboración y respetamos la vida privada de los demás.
- Mantenemos siempre relaciones interpersonales respetuosas con nuestros compañeros con el dialogo constante y constructivo como instrumento para generar un clima organizacional cálido y armonioso donde impere la confianza y se propicie la autoestima, el auto desarrollo y el trabajo en equipo.
- Hacemos un uso honrado y efectivo de los recursos públicos puestos a nuestra disposición, incluido el tiempo laboral.
- Damos un trato digno y humano a nuestros compañeros y a nuestros usuarios y promovemos la resolución pacífica de los conflictos.
- Mediamos entre la ciudadanía y nuestra entidad transmitiendo las inquietudes y sugerencias que conduzcan a mejorar nuestros servicios.
- Servimos a nuestros usuarios con la amabilidad, calidez y respeto, con que esperaríamos

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 22 de 27 |

ser atendidos nosotros mismos o nuestras familias, orientando todo el empeño en la atención oportuna y eficaz de sus necesidades.

- Actuamos siempre con la convicción de estar haciendo las cosas de manera correcta, clara e irreprochable, de tal modo que nuestras conductas merezcan ser imitadas.
- Actuamos con gran sentido de pertenencia dentro de la empresa y cuando debamos representarla en ámbitos externos.
- Cumplimos cabalmente con nuestras obligaciones y responsabilidades, ejerciendo el autocontrol permanente en nuestros puestos de trabajo.
- Comportamientos que afectan la probidad y la transparencia y sirven a la prevención de la corrupción:
- Estos comportamientos son cuatro y deben ser reconocidos por el 100% de servidores para el ejercicio de control de lo público y prevención de la corrupción en la entidad.
- Recibir u ofrecer dadas con ocasión del ejercicio del servicio público.
- No ejercer el principio de publicidad en los procesos de contratación y rendición de cuentas
- Concentrar la supervisión de contratos en pocas personas
- Ocultar Información de interés Público en escenarios de rendición de cuentas

Descripción de la estrategia:

El Hospital San Juan Bautista ESE desarrollará las siguientes actividades con sus funcionarios y colaboradores.

- Talleres de sensibilización para el reconocimiento y rechazo de comportamientos que afectan la probidad y la transparencia y eviten la corrupción.
- Talleres de sensibilización para el fortalecimiento de comportamientos que favorecen la probidad y la transparencia.
- Orientación personal a los usuarios sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.
- Campañas publicitarias para dar a conocer los conceptos de transparencia y probidad del servidor público
- Mejorar los canales de comunicación interna y externa sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.

Líder de la estrategia:

El Líder que coordinará las acciones a desarrollar en el Hospital es: La Oficina de Información y Atención al Usuario “SIAU” y líderes de Procesos.

Equipo de trabajo:

El equipo de trabajo que apoyará la ejecución de la estrategia es:

- Gerente
- Profesional Universitario Area Financiera y de Recursos Fisicos

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 23 de 27 |

- Profesional Universitario Recursos Humanos
- Comité Técnico
- Líderes de los Procesos

Plan de trabajo del proyecto: Las actividades definidas con sus responsables y fechas para la ejecución de la estrategia durante el año 2015 se encuentran registradas en el plan de trabajo. Así:

PLAN DE TRABAJO

| ESTRATEGIA, MECANISMOS Y MEDIDAS | ACTIVIDAD | FECHA | RESPONSABLE |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------|
| Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. | Capacitar al 100% de los líderes de proceso en la metodología de Identificación y control de riesgos administrativos y de Anticorrupción. | 31/12/2015 | EQUIPO MECICALIDAD |
| | Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo, incluyendo el concepto de corrupción y transparencia | 31/12/2015 | COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |
| | Actualizar el 100% de los Mapas de Riesgos Institucionales y Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al Mapa de Procesos vigente, articulando una misma metodología. | 31/12/2015 | EQUIPO MECICALIDAD |
| | Socializar los Mapas de Riesgo Institucionales y Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados. | 31/12/2015 | EQUIPO MECICALIDAD |
| | Realizar seguimiento del 100% de los indicadores de control | 31/12/2015 | COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |



| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | de los riesgos de corrupción identificados con sus respectivos planes de mejoramiento. | | |
| | Sensibilizar al 100% de los servidores frente a los comportamientos Éticos ideales, que ejemplifiquen el cumplimiento de los principios institucionales y conductas anticorrupción, de humanización y trato digno al usuario entre otras | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |
| Estrategia anti trámites y de mejoramiento de la oportunidad para el acceso a los servicios de salud | Fortalecer la Central Telefónica e implementar Call Center | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | Mantener la Ventanilla preferencial de atención al usuario en el area de consulta externa del Hospital | 01/02/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA – COORDINADOR MEDICO |
| | La institución durante la presente vigencia revisara los tramites relacionados con la atención al ciudadano a fin de establecer su inclusión en el aplicativo del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA – COORDINADOR MEDICO, COMITÉ TÉCNICO, COMITÉ MECÍ-CALIDAD |

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |



HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

| | | | |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------|
| | (DAFP) y a la importancia para los usuarios de nuestros servicios y para la ciudadanía en general. | | |
| | Capacitación de los ciudadanos en el control social | 31/12/2015 | PSICOLOGIA |
| | Trámite y gestión oportuna de las manifestaciones de los ciudadanos. | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA – COORDINADOR MEDICO |
| | Satisfacción del Usuario | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |
| Rendición de cuentas | Publicacion en la Pagina web el Pan de Accion de la Vigencia | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | El Plan General de compras | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | Los Proyectos de inversión y su presupuesto | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | El Presupuesto de la vigencia | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | El Informe de gestión de la vigencia anterior | 28/02/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | En Intranet: Evaluacion del plan de acción institucional | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |



HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

| | | | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------|
| | Avances de los proyectos institucionales | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | Información de interés general | 31/12/2015 | GERENTE - PROFESIONAL U.AREA ADMINISTRATIVA - SISTEMAS |
| | Reunion con lideres de procesos (cuatro veces al año o mas) | 31/12/2015 | COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |
| | Reunión con la comunidad usuaria y residente local (dos veces al año- COPACOS y Asociación de usuarios así como otras organizaciones representativas | 31/12/2015 | COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |
| Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano | Talleres de sensibilización para el reconocimiento y rechazo de comportamientos que afectan la probidad y la transparencia y eviten la corrupción. | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |
| | Talleres de sensibilización para el fortalecimiento de comportamientos que favorecen la probidad y la transparencia. | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |
| | Orientacion personal a los usuarios sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos. | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |
| | Campañas publicitarias para dar a conocer los conceptos de transparencia y probidad del servidor | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |

| | | |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | PE-PE-DCT-M1 | Versión: 3 |
| | HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Página 27 de 27 |

| | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|
| | publico | | |
| | Mejorar los canales de comunicación interna y externa sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos. | 31/12/2015 | EQUIPO MECI-CALIDAD |

| | | |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Elaborado por: JEFE ENFERMERA GINECOLOGIA | Copia controlada | Aprobado por: Escribir cargo |
| Revisado por: Escribir cargo | | Fecha de Aprobación: 01-05-2014 |