

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 1 de 42

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

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 área de influencia y otras, como una organización empresarial, que permita una adecuada rentabilidad social y económica.

En procura de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos durante el cumplimiento de su actividades, 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 versión 2”*.

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.
- ✓ **RESPETO:** 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 es indispensable que los usuarios así lo validen.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 <p>E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 2 de 42

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 los 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; haciéndose 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 público, en especial a través de los ejercicios de control social.

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, que 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.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 3 de 42

## 1. 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.
- **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 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 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.
- **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 4 de 42

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.
- **DECRETO 2170 DE 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decretó 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.
- **LEY 872 DE 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.
- **LEY 909 DE 2004:** Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia publica y se dictan otras disposiciones.
- **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 4485 DE 2009** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **DECRETO NACIONAL 943 DE 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **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.
- **DECRETO NACIONAL 4637 DE 2011:** Por el cual se crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.
- **DECRETO NACIONAL 1510 DE 2013:** Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 5 de 42

- **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.
- **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 103 DE 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana.
- **Ley 1755 de 2015:** Regulación del derecho de petición
- **Decreto 1083 de 2015 :** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
- **DECRETO 0103 DE 2015:** Por la cual se reglamente parcialmente la Ley de Transparencia.
- **Decreto 1081 de 2015** Único del sector de Presidencia de la República
- **Decreto 124 de 2016** Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **DECRETO 1499 DE 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 6 de 42

## 2. OBJETIVOS:

### 2.1 General:

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través de estrategias y actividades concretas que permitan el desarrollo de procesos transparentes. Es vital detectar los riesgos potenciales, medirlos y dictar medidas para eliminarlos o por lo menos mitigar su impacto dentro de la organización. Así, la sociedad en general percibe una mejor y más seria imagen de la institución, el compromiso de sus funcionarios y la legitimidad de la información.

### 2.2 Específicos:

- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Tomar medidas para contrarrestarlos.
- Generar responsabilidad real sobre 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.
- 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.
- Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Entregar a los ciudadanos información en forma oportuna y eficaz.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 7 de 42

### 3. ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y funcionarios y contratistas de la ESE Hospital San Juan Bautista .

Se adopta lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 124 de 2016 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 versión 2” con los seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:

- **PRIMER COMPONENTE:** Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción
- **SEGUNDO COMPONENTE:** Racionalización de Tramites
- **TERCER COMPONENTE:** Rendición de cuentas.
- **CUARTO COMPONENTE:** Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.
- **QUINTO COMPONENTE:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- **SEXTO COMPONENTE:** Iniciativas Adicionales

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 8 de 42

#### **4. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

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 (2018) 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.

1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando a través del tablero de control de indicadores de calidad.
2. Se divulgará a través de la página web del Hospital [www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co) el Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.
3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página web de la entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
4. Se publicará constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
5. Se garantizará que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en la página web del hospital.
6. Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia.
7. Se publicará Trimestralmente en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 9 de 42

### MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
<b>Uso o destinación inadecuada de los recursos de la entidad</b>	- No se canalizan recursos para los proyectos institucionales.	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	Los procesos presupuestales, financieros y económicos deben tener autorización de la Junta Directiva.	En Cada Modificación Presupuestal	Socializar con la junta directiva las modificaciones presupuestales con su correspondiente justificación	Acuerdos de modificación Presupuestales, Resolución de Traslados Presupuestales
	- La gestión y administración de recursos no generan un verdadero mejoramiento institucional.							
- Ineficiencia administrativa.								
- Derroche o desaprovechamiento de recursos.								
- Gestión y uso de recursos no acorde a las necesidades.								
- Incentivar decisiones frente a recursos basados en información parcializada.								
					Plan presupuestal para la vigencia, proyecciones, anteproyectos anuales de presupuesto.	ANUAL	Realizar la proyección del Presupuesto de acuerdo a los lineamientos del CONFIS departamental y Secretaria de Salud.	Proyección de ingreso, proyección de gastos, Proyección de gastos de Personal, Plan de Cargos, Gastos financiados y

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 10 de 42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
								sin financiar, Justificación económica, Plan de Adquisiciones
					Revisión periódica de la programación, distribución de recursos y fuentes de financiación para el cumplimiento de las diferentes metas del Plan.	TRIMESTRAL	SEGUIMIENTO EJECUCION DEL PLAN DE GESTION	INFORME SEGUIMIENTO PLAN DE GESTION
Desviación de presupuesto y flujo de recursos	- Incumplimiento de la Ley.	1	20	20	Análisis de la ejecución presupuestal.	TRIMESTRAL	Reunión de análisis del comportamiento presupuestal	Acta comité de gerencia, Actas de Junta Directiva
	- Sanciones y / o multas.				Análisis del comportamiento de pagos de acuerdo			
					MENSUAL	Reunión de análisis del comportamiento cuantías por pagar	Acta comité de Gerencia	

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité C.I

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 25-01-2018



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 11 de 42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					a edades de cuentas por pagar			
<b>Celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios o conciliaciones ventajosas</b>	- Aprobar la adquisición de bienes o servicios no pertinentes o innecesarios.	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	Cada que se identifica la necesidad de un bien o servicio a adquirir o a contratar se debe justificar en un formato de Estudio de Conveniencia para proceder a verificar su viabilidad financiera.	Para Cada Contratacion	Realizar Lista de chequeo para verificar el cumplimiento de todos los requisitos del manual de contratación en cada proceso de contratación	lista de chequeo
	- Omisión del incumplimiento de uno o más requisitos establecidos por la entidad para la contratación.							
	- Imposibilidad de la entidad para pagar los bienes y servicios adquiridos. Y gracias a esto, actuaciones nocivas o procesos judiciales.							
	- Viciar la contratación a celebrarse y que no se tengan suficientes elementos de juicio para la escogencia del proveedor.							
	- Interrupción en la producción del servicio y costos muy elevados en las reparaciones y mantenimientos.							
- Sanciones legales y perjuicio económico para la entidad o multas para los funcionarios.								

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 12 de 42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer una erogación mayor a la determinada o que se cause perjuicio al contratista haciendo una erogación menor al contratista de la establecida por su perfil.</li> <li>- Sobre ejecución de los contratos.</li> <li>- Solicitar a un proveedor un insumo que no se haya contratado con él previamente.</li> <li>- Amaño en el manejo de los contratos.</li> </ul>							
<b>Procesos de selección de personal sin ceñirse a la rigurosidad exigida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección inadecuada de personal: Responsabilidad Administrativa, Disciplinaria y Fiscal (Corrupción).</li> <li>- Fallas en la prestación del servicio que pueden generar implicaciones legales para la entidad.</li> <li>- Debe revocarse el nombramiento o iniciar un proceso disciplinario en caso de una respuesta negativa de la entidad educativa (Corrupción).</li> </ul>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	Verificación de títulos para selección de personal de planta y de contrato.	En cada ingreso de personal de planta o contrato	Realizar la verificación de los títulos del personal que ingresa a la institución	Solicitud de verificación de títulos y respuesta a la comunicación

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Página 13 de  
42

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Se confronta el Manual de Funciones con la Hoja de Vida de la persona a nombrar. Esa revisión es realizada por el Coordinador de Talento Humano o Contratación y posteriormente por el personal del área Jurídica.	En cada ingreso de personal de planta o contrato	entregar formalmente copia de las funciones al personal que ingresa	oficio de socialización de manual de funciones

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 14 de  
42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Formato de requerimiento donde se especifica el perfil deseado de acuerdo a los perfiles establecidos por Talento Humano y luego este se confronta con los resultados de las pruebas de selección. Este punto de control se está aplicando con el personal de contrato.	En cada ingreso de personal de planta o contrato	realizar proceso e inducción del personal que ingresa	formato de inducción del personal
<b>Omisión de la participación de veedurías ciudadanas en los proyectos formulados para el Hospital</b>	- Limitar la promoción de la conformación de las formas de participación y los espacios para que hagan exigible su derecho a la salud.	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	La existencia y participación de la ciudadanía como veedor está reglamentada.	en cada proceso e convocatoria publica	Incluir dentro de los términos de referencia de las convocatorias publicas la invitación a los veedores para el proceso	invitación a los veedores para el proceso

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité C.I

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 25-01-2018



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 15 de 42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
Tomar decisiones que vayan en contravía de los intereses de la entidad	- Priorización inadecuada o limitada de las Debilidades y Fortalezas (Contexto Interno) y de las Amenazas y Oportunidades (Contexto Externo) / DOFA.	3	10	30	Solicitud de parte de la Junta Directiva de informes especiales con análisis adicionales, que permitan ampliar o documentar las decisiones de aprobación por parte de este ente.	TRIMESTRAL	Remitir oportunamente a la junta directiva los informes a ser analizados en reunión	actas de junta directiva
	- Plan y estrategias desarticuladas con el Plan de Desarrollo Institucional, Local y Distrital.							
	- Imposibilidad para implementar y hacer seguimiento a las estrategias.							
	- Estrategias en contravía de los avances tecnológicos y por lo tanto no sean competitivas o no generen valor.							
	- Falta de coherencia con lo plasmado en el Código de Ética y el Buen Gobierno.							
	- Desmotivación y falta de adherencia del personal.							
Incumplimiento de los Planes, programas, objetivos y metas institucionales.	- Plan o estrategias incoherentes con la realidad de la Entidad y con los Objetivos Estratégicos.	1	10	10	Revisión periódica y permanente del cumplimiento de las metas estratégicas.	TRIMESTRAL	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas estratégicas	Informe de seguimiento
	- Que la estrategia formulada no sea flexible y dinámica ante los cambios del entorno.							

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 16 de  
42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	- Distribución o uso inadecuado de recursos.							
	- Desgaste administrativo e incremento de costos operacionales.							
	- Impacto negativo en la prestación del servicio y en el logro de los objetivos y metas institucionales.							
	- Cumplimiento parcial o incumplimiento del Plan de Desarrollo.							
					Informe de la Revisoría Fiscal, como mecanismo de validación de la operación y gestión de la institución en cumplimiento de la normatividad vigente y aplicación de las políticas y directrices estratégicas aprobadas por la Junta Directiva.	Anual	presentar y socializar informe de revisoría fiscal respecto a las auditorías realizadas	informe de revisoría fiscal

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 17 de 42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
<b>Utilización indebida de información controlada</b>	- Favorecimiento propio o de terceros.	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	Se tienen establecidos perfiles de usuario y restricciones en cada una de las aplicaciones existentes en el Hospital para garantizar la seguridad de la información y el acceso a la misma.  Existen responsables de la información, con usuarios definidos para dar acceso a ella, donde se tiene control por medio de los log's de los sistemas de información con que cuenta el Hospital (, RIPS, Intranet, correos institucional, página web).	<b>MENSUAL</b>	Realizar la depuración de usuarios y perfiles en los softwares institucionales de acuerdo a las novedades de ingreso y retiro de personal	Informe área de sistemas
	- Violación de la información privilegiada.							
	- Violación a la ética profesional.							

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 18 de 42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
<b>Pérdida, sustracción u omisión de la información institucional</b>	- Desconocimiento y falta de adherencia a los procedimientos de Gestión Documental.	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	Se realiza Back up de los sistemas de información existentes, archivos de PC's de Usuarios, de manera automatizada, 4 veces al día, 1 vez a la semana y 1 vez mensual.	<b>MENSUAL</b>	Realizar copia de seguridad en disco externo del software institucional	Informe de Copias de seguridad
	- No se depura la documentación de acuerdo a tablas de retención.							
	- El personal produce información y se apropia de ella. Alta rotación del personal = pérdida de memoria y de información.							
	- Sobre documentación.							
	- Inadecuada organización y administración documental.							
	- No existe una manera de recopilar y generar todos los datos de la entidad de manera confiable, fácil y oportuna.							
	- No todos los procesos hacen uso del software, ni emplean los mismos parámetros para que se produzca una información.							

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 19 de  
42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe una Plataforma Tecnológica Institucional.</li> <li>- Ausencia de un Banco de Información confiable.</li> <li>- Pérdida de información en la Historia Clínica y demás información. Demandas.</li> </ul>							
<b>Falta de ética y cultura del autocontrol en los colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desgaste administrativo.</li> <li>- Incremento en los costos operacionales.</li> <li>- Fuga de recursos.</li> <li>- Pérdida o daño de activos, infraestructura.</li> <li>- Generación de daños o accidentes a colaboradores, pacientes o terceros.</li> <li>- Demandas y sanciones.</li> </ul>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	La oficina de Calidad y Control Interno realizan auditorías programadas o concurrentes en los diferentes procesos y procedimientos para verificar su conformidad o evidenciar fallas.	<b>MENSUAL</b>	Presentar a la gerencia los resultados del plan de auditorías con su respectivo plan de mejora	Informes de Auditoria

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Página 20 de  
42

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					A través del trabajo que viene adelantando el Hospital, se han establecido mediciones de diferentes aspectos de los procesos y posteriormente se hacen las retroalimentaciones correspondientes y su seguimiento.			

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Página 21 de  
42

RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	FECHA	ACCIONES	REGISTRO
					Desde el proceso de Control Interno, se está realizando seguimiento al plan de mejoramiento de la contraloría departamental en forma trimestral			

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 22 de 42

## 5. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

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

1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía cuando aplique.
3. Solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet.
4. Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos.
5. Implementación de historia clínica digital en su totalidad.
6. Entrega de ecografías y estudios radiográficos en medio magnético.
7. La ventanilla única de atención al usuario remitirá toda la correspondencia por intranet, evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
8. Se adoptará como medio interno y externo de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos.
9. Se adoptarán las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación y actualización del Manual General de Archivo y tablas de retención documental.
10. Actualizar la información de tramites en el SUIIT.
11. Realizar el seguimiento y monitorización por parte de la oficina de control interno a la operatividad el SUIIT.
12. Generar un enlace en la página WEB Institucional hacia los tramites aprobados en SUIIT.

Elaborado por: Asesor Planeación	Copia controlada	Aprobado por: Representante Legal
Revisado por: Comité C.I		Fecha de Aprobación: 25-01-2018



E.S.E. NIVEL II  
NIT 890.701.459-4

PE-PE-DCT-M1

Versión: 5

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E

Página 23 de  
42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES								FECHA DE REALIZACIÓN	
No.	NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
1	SOLICITUD DE CITA	REDUCCIÓN DE TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE	DISMINUIR LAS FILAS Y TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS	SOLICITUD DE CITAS PRESENCIALES CON FILA DE ACUERDO AL ORDEN DE LLEGADA	MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS DEL ÁREA DE FACTURACIÓN Y CITAS PARA DESCONGESTIÓN EN EL PROCESO	REDUCCIÓN DE LA CONGESTIÓN Y DEL TIEMPO PARA LA SOLICITUD DE CITA MEDICA	RECURSOS FÍSICOS	ENERO DE 2018	MARZO DE 2018
2	SOLICITUD DE CITA	REDUCCIÓN DE PASOS PARA EL CIUDADANO	REDUCCIÓN DE COSTO EN FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS	ENTREGA DE COPIAS DE CEDULA Y CARNE DE AFILIACIÓN	VERIFICAR EN LÍNEA LA AFILIACIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO	REDUCCIÓN DE COSTO EN FOTOCOPIAS Y TIEMPO EN EL PROCESO	ASIGNACIÓN DE CITAS	FEBRERO DE 2018	NOVIEMBRE DE 2018
3	SOLICITUD COPIA HISTORIA CLÍNICA	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS O PROCEDIMIENTOS INTERNOS	REDUCCIÓN DE TIEMPO Y TRAMITE PARA LA SOLICITUD	SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA DE FORMA PRESENCIAL EN LA OFICINA DE ESTADÍSTICA	HABILITAR EL TRAMITE DE SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	REDUCCIÓN DE COSTO EN DESPLAZAMIENTO Y TIEMPO EN EL PROCESO	ESTADÍSTICA	ABRIL DE 2018	JULIO DE 2018
4	ENTREGA DE COMUNICACIONES INTERNAS	ENVÍO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	REDUCCIONES COSTO DE PAPELERÍA Y TINTAS PARA LA IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS	LAS DEPENDENCIAS ENVÍAN COMUNICACIONES DE FORMA IMPRESA Y CON COPIA A DIFERENTES DESTINATARIOS	UTILIZAR ADECUADAMENTE EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	REDUCCIÓN DE COSTOS Y OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS	TODAS LAS DEPENDENCIAS	FEBRERO DE 2018	JULIO DE 2018

Elaborado por: Asesor Planeación

Revisado por: Comité C.I

Copia controlada

Aprobado por: Representante Legal

Fecha de Aprobación: 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 24 de 42

## 6. COMPONENTE 3: 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.

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.

### 6.1 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.

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.

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 25 de 42

**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.

## 6.2 METAS DEFINIDAS PARA EL AÑO 2018:

- Convocar dentro del proceso de rendición de cuentas 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 y a la comunidad en general.
- Realizar un evento de rendición de cuentas de la gestión anual
- Realizar la publicación de información previa audiencia de rendición de cuentas.
- 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.
- Reportar a la Supersalud los resultados de la rendición de cuentas

## 6.3 Medios de rendición de cuentas:

**Audiencia pública anual:** Evento de Rendición de cuentas de la gestión con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión .

Participación a través del Comité de Gerencia: 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](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co) se publica la siguiente información:

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 26 de 42

- Plan de Acción de la Vigencia (plan de desarrollo) y plan de gestión
- Plan general de compras
- Proyectos de inversión y su presupuesto
- Presupuesto de la vigencia
- Informe de gestión de la vigencia anterior.
- Información de interés general

**Medios de comunicación directos:**

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

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 27 de 42

## **7. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

1. Página web con actualización frecuente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Usuario para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
3. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de los responsables en servicio o atención de usuarios (SIAU), quienes seleccionarán, clasificarán y las presentarán ante los miembros del Comité de Gestión de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinación de Control Interno, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.
5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los miembros del Comité de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinador de Control Interno cuando lo amerite.
6. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de ética.
7. Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas cuando a esto hubiese lugar.
8. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

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 "SIAU" ubicadas en el área administrativa y asistencial, donde se brinda atención personalizada, telefónica y virtual. Y ha dispuesto para sus usuarios un Directorio Electrónico, Telefónico, así:

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 28 de 42

### DIRECTORIO TELEFÓNICO FIJO

#### LÍNEAS COLOMBIA TELECOMUNICACIONES:

**098 2460077      2460084      2460095      2460333      2463578**  
**2463579      2461530      2461532      2461535**

#### LÍNEA EXCLUSIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO 2463580

**Comunican con todas las dependencias marcando las siguientes extensiones:**

ACOPIO FACTURACIÓN	139	ODONTOLOGÍA	146
ARCHIVO CENTRAL	109	OPTOMETRÍA	122
ATENCION AL USUARIO	101	PEDIATRÍA	118
AUDITORIA MÉDICA	124	PLANEACION	141
CALIDAD – CONTROL INTERNO	110	PORTERÍA PRINCIPAL	138
CARTERA	107	PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS	127
CIRUGÍA SALAS	123	RAYOS X – IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	142
CIRUGÍA STAR ENFERMERIA	131	RECURSOS FINANCIEROS	141
COCINA	147	RECURSOS FISICOS - ALMACEN	128
CONSULTA EXTERNA – P y P	105	RECURSOS HUMANOS	129

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 29 de 42

CONSULTORIO GINECOLOGÍA	115	REFERENCIA Y CONTRA-REFERENCIA	116
CONTABILIDAD	108	SALA DE PARTOS	117
CONTRATACION INTERNA	141	SECRETARIA EJECUTIVA	140
COORDINACION ENFERMERÍA	119	SERVICIO FARMACÉUTICO	113
COORDINACIÓN ASISTENCIAL	106	SERVICIO TRANSFUSIONAL	136
ECOGRAFÍAS	120	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	125
ESTADÍSTICA - FACT. AMBULATORIO -HC	130	STAR ENFERMERIA PISO 1	111
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN	114	STAR ENFERMERIA PISO 2	112
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN FAX	144	TERAPIAS (FÍSICA Y RESPIRATORIA)	102
GERENCIA	103	URGENCIAS ADMISIONES	134
LABORATORIO CLINICO	137	URGENCIAS PROCEDIMIENTOS	121
LAVANDERIA	104	URGENCIAS STAR ENFERMERIA	126
MANTENIMIENTO	148	VACUNACION - PAI	133

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 30 de 42

### DIRECTORIO TELEFÓNICO MÓVIL

ATENCIÓN AL USUARIO	3212025051
CALIDAD – CONTROL INTERNO	3212023998
CARTERA	3212024006
CONTABILIDAD	3212025090
COORDINACIÓN ASISTENCIAL	3212025068
ESTADÍSTICA (citas médicas - HC)	3212025062
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN	3212025075
RECURSOS HUMANOS	3212025089
RECURSOS FINANCIEROS Y FÍSICOS	3212025085
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	3212025071 – 3212025058 – 3208414186
SECRETARIA EJECUTIVA	3212024011
ATENCIÓN POBLACIÓN VULNERABLE	3182801801

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 31 de 42

**PÁGINA WEB: [www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)**  
**DIRECTORIO ELECTRÓNICO**

DIRECCION ELECTRÓNICA	FUNCIONES DE LA DEPENDENCIA
<a href="mailto:acopiofacturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co">acopiofacturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Despacho facturación – RIPS – Bases de datos
<a href="mailto:almacen@hospitalsanjuanbautista.gov.co">almacen@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Recursos Físicos – compras – licitaciones
<a href="mailto:atencionalusuario@hospitalsanjuanbautista.gov.co">atencionalusuario@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Orientación al usuario – autorizaciones
<a href="mailto:auditoriamedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co">auditoriamedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Auditoria a la facturación - Conciliación cartera
<a href="mailto:calidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co">calidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Sistema Garantía de la Calidad
<a href="mailto:cartera@hospitalsanjuanbautista.gov.co">cartera@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Cartera (cuentas por cobrar) – Recaudos (pagos)
<a href="mailto:cexterna@hospitalsanjuanbautista.gov.co">cexterna@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Consulta externa – Promoción y Prevención
<a href="mailto:cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co">cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Control Interno – MECI
<a href="mailto:contabilidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co">contabilidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Contabilidad – Pagos proveedores y nomina
<a href="mailto:coormedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co">coormedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Coordinación Área Asistencial
<a href="mailto:contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co">contratacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Tramite a la contratación interna (no EPS-IPS)
<a href="mailto:ecografias@hospitalsanjuanbautista.gov.co">ecografias@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Servicio Ecografías
<a href="mailto:enfermeria@hospitalsanjuanbautista.gov.co">enfermeria@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Coordinación Servicio Enfermería

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 32 de 42

<a href="mailto:estadistica@hospitalsanjuanbautista.gov.co">estadistica@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Historias C. – Informes – Citas- Fact. Ambulatorio
<a href="mailto:facturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co">facturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Facturación Hospitalización
<a href="mailto:farmacia@hospitalsanjuanbautista.gov.co">farmacia@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Dispensación Medicamentos
<a href="mailto:financiera@hospitalsanjuanbautista.gov.co">financiera@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Área Recursos Financieros
<a href="mailto:fisioterapia@hospitalsanjuanbautista.gov.co">fisioterapia@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Servicio Terapia Física y Respiratoria
<a href="mailto:gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co">gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Gerente – Representante Legal
<a href="mailto:juridica@hospitalsanjuanbautista.gov.co">juridica@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Asesoría jurídica institucional
<a href="mailto:laboratorio@hospitalsanjuanbautista.gov.co">laboratorio@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional
<a href="mailto:notificacionesjudiciales@hospitalsanjuanbautista.gov.co">notificacionesjudiciales@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Comunicaciones procesos judiciales
<a href="mailto:odontologia@hospitalsanjuanbautista.gov.co">odontologia@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Salud Bucal – Higiene Oral
<a href="mailto:optometria@hospitalsanjuanbautista.gov.co">optometria@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Servicio de Optometría y Oftalmología
<a href="mailto:personal@hospitalsanjuanbautista.gov.co">personal@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Área Recursos Humanos
<a href="mailto:planeacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co">planeacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Oficina de planeación
<a href="mailto:rayosx@hospitalsanjuanbautista.gov.co">rayosx@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Servicio Imágenes Diagnosticas
<a href="mailto:referencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co">referencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Servicio Referencia y Contra-referencia pacientes
<a href="mailto:saludocupacional@hospitalsanjuanbautista.gov.co">saludocupacional@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Seguridad y Salud en el Trabajo
<a href="mailto:secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co">secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Secretaria Ejecutiva
<a href="mailto:siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co">siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Sistema de información y atención al usuario

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 33 de 42

<a href="mailto:sistemas@hospitalsanjuanbautista.gov.co">sistemas@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Sistemas de Información
<a href="mailto:urgencias@hospitalsanjuanbautista.gov.co">urgencias@hospitalsanjuanbautista.gov.co</a>	Admisiones Urgencias

## Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos

- Peticiones en interés general y particular Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- Peticiones de documentos e información Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consultas Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Peticiones entre autoridades Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

## Lineamientos especiales ley 1755 de 2015

- **No respuesta en término:** Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Ley 1755 de 2015
- **Petición incompleta:** Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
- **Atención prioritaria:** Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
- **No es competente:** Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
- **Desistimiento tácito:** Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- **Desistimiento expreso:** Opera cuando el ciudadano de manera expresa le

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 34 de 42

informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

- **Petición irrespetuosa:** Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
- **Petición oscura:** Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- **Petición reiterativa:** Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
- **Peticiones análogas:** Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>	Página 35 de 42
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>		

## 8. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE
SUBCOMPONENTE 1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA SOBRE LA ESTRUCTURA	PUBLICAR EN LA WEB INSTITUCIONAL: A) ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONES Y DEBERES, HORAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO; B) PRESUPUESTO, EJECUCIÓN PRESUPUESTAL HISTÓRICA ANUAL C) DIRECTORIO QUE INCLUYA EL CARGO, DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONO DEL DESPACHO DE LOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS Y LAS ESCALAS SALARIALES CORRESPONDIENTES A LAS CATEGORÍAS DE TODOS LOS SERVIDORES QUE TRABAJAN EN EL SUJETO OBLIGADO, DE CONFORMIDAD CON EL FORMATO DE INFORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS; D) TODAS LAS NORMAS GENERALES Y REGLAMENTARIAS, POLÍTICAS, LINEAMIENTOS O MANUALES, LAS METAS Y OBJETIVOS, INDICADORES DE DESEMPEÑO; E) PLAN DE COMPRAS ANUAL F) PUBLICAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,	DOCUMENTOS REQUERIDOS/DOCUMENTOS PUBLICADOS	SISTEMAS
	Publicación de información sobre contratación pública	PUBLICAR EN LA WEB INSTITUCIONAL LOS PROCESOS CONTRATCTUALES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL ESTATUTO DE CONTRATACION	INVITACIONES Y CONVOCATORIA PUBLICAS REALIZADAS/INVITACIONES Y CONVOCATORIA PUBLICAS PUBLICADAS	CONTRATACION, SISTEMAS
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	ESTÁNDARES DEL CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	REVISAR LOS ESTÁNDARES DEL CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	ACTA DE REVISIÓN	CONTROL INTERNO

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA</b> <b>CHAPARRAL</b> <b>E.S.E. NIVEL II</b> <b>NIT 890.701.459-4</b>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 36 de 42

ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	LLEVAR EL REGISTRO O INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	DIVULGAR LA INFORMACIÓN EN FORMATOS ALTERNATIVOS COMPENSIBLES	DIVULGAR INFORMACIÓN QUE PERMITA SU VISUALIZACIÓN O CONSULTA PARA LOS GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS, Y PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.	INFORMACIÓN PUBLICADA	SISTEMAS
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	PRESENTAR INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN	INFORME PRESENTADO TRIMESTRALMENTE	SECRETARIA SIAU

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 37 de 42

## 9. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES.

### 9.1 HUMANIZACIÓN, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS, TRANSPARENCIA Y PROBIDAD

Conforme al Acuerdo 006 del 18 de diciembre de 2007 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 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:

#### 9.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios éticos institucionales son los lineamientos que guían las actitudes, prácticas 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

**RESPETO 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

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 38 de 42

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.

### 9.3 VALORES

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:**

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 39 de 42

- 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.

**RESPETO 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:**

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

**9.4 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.

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 40 de 42

- 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 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

### 9.5 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

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 41 de 42

corrupción.

- Orientación personal a los usuarios sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.
- Campañas publicitarias para dar a conocer los conceptos de transparencia e integridad del servidor público
- Mejorar los canales de comunicación interna y externa sobre el uso adecuado y eficiente de los recursos.

## 10. SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, en coordinación con la Gerencia, realizará el seguimiento, con base en el cronograma y los indicadores diseñados para tal fin; esto permitirá conocer el comportamiento, incluso, identificar nuevos riesgos, aplicar correctivos y ajustes necesarios para asegurar el efectivo manejo del riesgo; así mismo, dentro de su función asesora, comunicará a la Gerencia, los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados

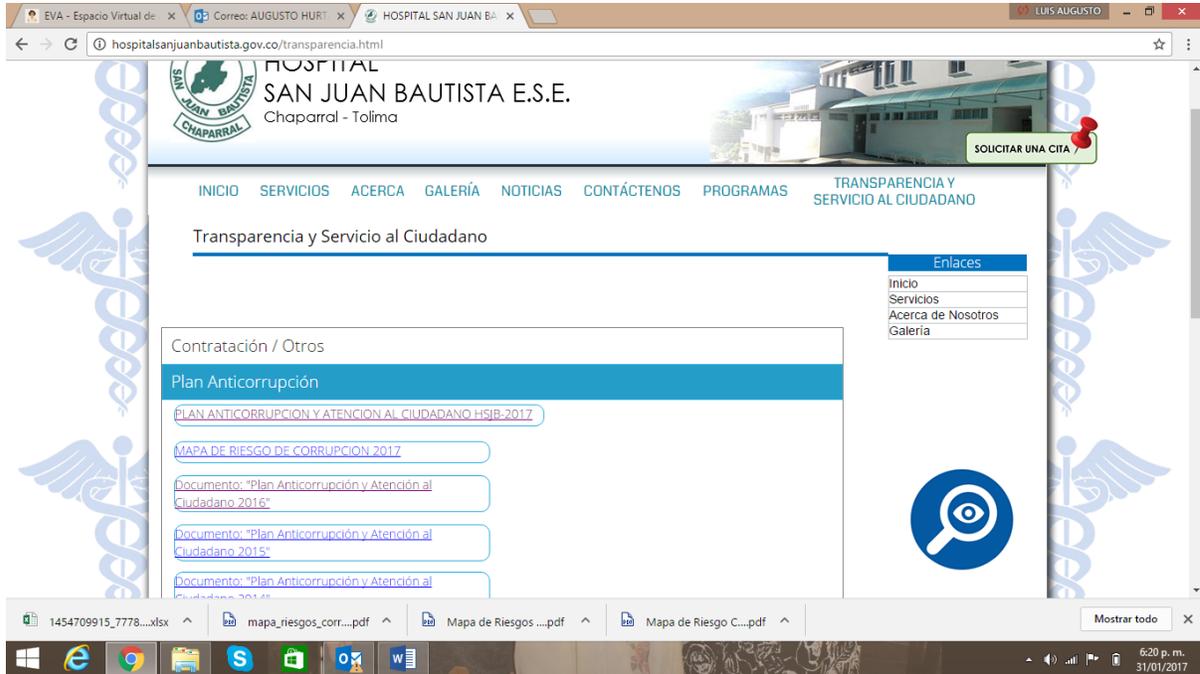
Chaparral 30 de enero de 2018

**DIANA PATRICIA BUENAVENTURA JIMENEZ**

Gerente

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018

 <b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA</b> <b>CHAPARRAL</b> <b>E.S.E. NIVEL II</b> <b>NIT 890.701.459-4</b>	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 5
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	Página 42 de 42



Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerencia
Revisado por: comité de C. I		Fecha de Aprobación 25-01-2018