

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 1 de 54
		Fecha: 01/02/2017

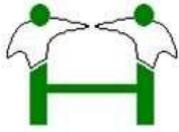
## E.S.E. Hospital San Antonio de Chía

*“Unidos Por su Salud”*



**2017**

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 2 de 54

Fecha:  
01/02/2017

**Dr. Rosemberg Rincón Rua  
Gerente**

**Dra. Ana Isabel Parra  
Subgerente Administrativa**

**Dr. Willis Reyes  
Subgerente Científico**

**Dra. Olga Sarmiento  
Asesora Jurídica**

**Dra. Mónica Rodríguez Alvarado  
Asesor de Control Interno**

**Dra. Claudia Falcón.  
Asesor de Planeación**

**Chía Febrero de 2017**

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 3 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO E. S. E HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA

### PRESENTACIÓN

La alta Dirección de la E.S.E. Hospital San Antonio de Chía, está comprometida en la construcción y fortalecimiento de estrategias que permitan garantizar acciones en desarrollo de su objeto social revestidas de transparencia y libres de corrupción, este compromiso de gestión transparente, control y prevención de los riesgos de corrupción, racionalización de trámites, y fomento del acceso a sus trámites y servicios, así como la creación de espacios de participación ciudadana y de mejoramiento de la atención al ciudadano, propugnan por generar más confianza en la población objetivo (clientes internos y externos), y en particular en la ciudadanía en general, que de manera directa o indirecta se beneficia con nuestros servicios, direccionando el accionar de la entidad fundamentalmente hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

Para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se siguieron los lineamientos planteados en la herramienta “**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 - 2015**” diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Teniendo en cuenta los cuatro elementos planteados en dicha guía y que listamos a continuación:

- 1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**
- 2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**
- 3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Dirección Administrativa de la ESE Hospital San Antonio de Chía resalta la importancia de la prevención de situaciones de riesgo de corrupción que puedan afectar el buen desarrollo de sus servicios, en el marco de acciones éticas, transparentes, eficientes y con calidad en

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 4 de 54
		Fecha: 01/02/2017

beneficio de sus usuarios. Para prevenir estas posibles ocurrencias es fundamental la identificación, valoración, el conocimiento del “deber ser” y el “hacer bien las cosas”, el disponer de controles, promulgar en los funcionarios, en los usuarios y sus familias, así como en la comunidad en general, una cultura de autocontrol sustentada en el reconocimiento de sus derechos y deberes dentro del sistema de salud.

**ROSEMBERG RINCON RUA**  
Gerente

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 5 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## FUNDAMENTO LEGAL

**Constitución Política de Colombia:** La Constitución Política de 1991 consagra principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, establece los mecanismos de participación ciudadana como una forma de realizar el control a la gestión pública y señala la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos (Artículos 23, 90, 122 al 129, 183, 184, 209, 270, entre otros).

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en las exorbitancias.

**Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1876 de 1994:** Reglamenta artículos de la Ley 100 de 1993 en relación a las Empresas Sociales del Estado. El objetivo de las Empresas Sociales del Estado será la prestación de servicio de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la 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 artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Único Disciplinario. Contempla las faltas disciplinarias que se pueden originar por el cumplimiento de deberes, la extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y por la violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses por parte de los servidores públicos o particulares que presten un servicio público.

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

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 6 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**Ley 909 de 2004:** Contiene las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.

**Decreto 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites:** Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1150 de julio 16 2007:** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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

**Decreto 734 de 2012:** Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011, en lo que aplica a las Empresas Sociales del Estado y se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 7 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**Decreto 943 de 2014 MECI:** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).

**Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Acuerdo Numero 09 DE 2014:** Con el cual se adopta el Estatuto de Contratación de la ESE Hospital San Antonio de Chía.

**Decreto 1081 de 2015:** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Decreto 1083 de 2015 – Título 24:** Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

**Decreto 1083 de 2015:** Adopta la actualización del MECI.

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

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 8 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## 1. INTRODUCCIÓN

En el compromiso institucional de prevenir y combatir la Corrupción los agentes participantes en la gestión pública, deben asumir sus actuaciones siempre con el más alto compromiso ético y legal, para lo cual no solo deben sustentarse en la correcta aplicación de las normas que rigen a los funcionarios públicos en los diferentes escenarios que le son pertinentes, sino que deben internalizar los conceptos y alcances de la lucha contra la corrupción y el buen servicio al ciudadano como pilares fundamentales de la función del estado.

Es importante partir del concepto de Corrupción, expresando que el termino proviene del latín “corruptio”, que se encuentra conformado por los siguientes elementos: el prefijo “con-“, que es sinónimo de “junto”; el verbo “rumpere”, que puede traducirse como “hacer pedazos”; y finalmente el sufijo “-tio”, que es equivalente a “acción y efecto”. En este sentido, corrupción expresa la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar).

Por lo tanto, la corrupción se entiende como la práctica con la cual se abusa del poder, de las funciones o de los medios disponibles para sacar un provecho económico o de otra índole. Con respecto a la corrupción política, se refiere al mal uso del poder público para obtener una ventaja de carácter ilegal, concerniente entre otros al tráfico de influencias, al soborno, a la extorsión y al fraude como algunas de las prácticas de corrupción más comunes, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar una sanción.

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, desde la perspectiva de implementar políticas Institucionales y pedagógicas como herramientas de gran valor como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 9 de 54
		Fecha: 01/02/2017

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la ESE Hospital San Antonio de Chía elaboró la estrategia de lucha contra la Corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el plan diseñado por la entidad, incluye cuatro componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; y, el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para el primer componente, se siguió la metodología contenida en el documento antes citado; para los tres últimos componentes, se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 10 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar a usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Chía y comunidad en general una herramienta guía que referencia los componentes estratégicos de previsión y lucha contra la corrupción y para la atención al ciudadano, en desarrollo de su operación y desempeño institucional bajo principios de eficiencia, transparencia y publicidad.

### 2.2 ALCANCE

Con la adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se establecen estrategias encaminadas a controlar los riesgos de corrupción a los que está expuesta la gestión del Hospital San Antonio de Chía.

Para los efectos, la aplicación de esta herramienta permite enmarcar las acciones y actuaciones dentro de un marco ético y normativo institucional, orientadas hacia una gestión integral y transparente, con principios y valores éticos que permitan prestar un servicio eficaz y que permitan contribuir en la lucha contra cualquier conducta que conlleve corrupción, mediante el establecimiento de una metodología que facilite desarrollar estrategias y actividades dirigidas a precaver, impactar y mitigar el riesgo de corrupción y dar aplicación a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, respecto a la obligación de las entidades públicas de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El Programa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital San Antonio de Chía, incluye estrategias para cuatro componentes autónomos e independientes, como son:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Los parámetros generales para la racionalización de trámites.
3. La rendición de cuentas
4. La estrategia de servicio al ciudadano.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 11 de 54
		Fecha: 01/02/2017

Las políticas, lineamientos, estrategias y acciones definidas en este documento son de obligatorio cumplimiento para los agentes responsables de los procesos del Hospital: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y niveles jerárquicos de la estructura organizacional.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer criterios, herramientas y acciones de identificación, mitigación y control de riesgos de corrupción integrados en el Mapa de Riesgos del Hospital San Antonio de Chía.
2. Aplicar la Política de Racionalización de Trámites en la entidad, de acuerdo a los lineamientos del DAFP.
3. Planear la estrategia y establecer mecanismos del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.
4. Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.
5. Promover en la entidad una cultura de servicio apuntalada en principios de probidad, tolerancia, integralidad y humanización del servicio, enmarcando el actuar de los funcionarios con la transparencia que merecen nuestros clientes internos y externos.
6. Fomentar permanentes estrategias de comunicación organizacional para garantizar oportunidad y calidad en la información, tanto a los colaboradores de la institución, como a sus usuarios, comunidad y ciudadanía en general.
7. Fortalecer la gestión de atención de nuestros colaboradores como de la ciudadanía en general, a través de la oportuna y efectiva satisfacción de requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, con el fin que se puedan resolver las no conformidades durante la prestación de servicios, involucrando a todos los estamentos institucionales en dicha labor.
8. Asegurar de manera eficiente y transparente la gestión de los procesos contractuales en procura de una adecuada y proba administración de los recursos.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 12 de 54
		Fecha: 01/02/2017

### 3. PLATAFORMA ESTRATEGICA INSTITUCIONAL

#### 3.1 MISIÓN:

Somos una Empresa Social del Estado de Primer Nivel de atención que presta servicios de baja y mediana complejidad, brindando una atención humana, continua, oportuna, pertinente y segura, a través de un equipo multidisciplinario que tiene a su disposición la infraestructura y tecnología, repercutiendo en el bienestar de la comunidad del Municipio y su área de influencia.

#### 3.2 VISION:

En el Hospital San Antonio de Chía, trabajaremos día a día para llegar a ser en el 2.023, reconocidos como modelo en la prestación de servicios integrales de salud, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua de la calidad que nos permita obtener la acreditación.

#### 3.3 PRINCIPIOS:

- **UNIVERSALIDAD.** El Hospital dará atención a toda persona que lo solicite, independiente de su condición económica, social, cultural o de otro orden.
- **INTEGRALIDAD.** El hospital pondrá todos sus recursos a disposición de los usuarios, velando porque cada persona reciba la atención que requiera para la solución o mejoramiento de las condiciones de salud que motivaron la búsqueda de servicios en el hospital, de acuerdo a la disponibilidad de sus recursos con transparencia y dispondrá lo necesario para que se integre a la red de servicios departamental, cuando sea requerido.
- **HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO.** La dignificación en las relaciones con los usuarios y el personal del hospital será la norma de conducta fundamental de directivos y servidores del hospital, como base de la garantía de la calidad en los servicios y del ambiente

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 13 de 54
		Fecha: 01/02/2017

laboral.

### 3.4 VALORES ESTRATEGICOS:

La E.S.E Hospital San Antonio de Chía, se mantendrá como el centro asistencial de salud preferido por todos, por el reconocimiento de la población usuaria de sus valores, representados fundamentalmente en:

- **RESPECTO:** Con el que siempre se establece la relación con los usuarios y entre los propios funcionarios.
- **RESPONSABILIDAD:** Hacer lo que se debe hacer en el tiempo establecido con sentido de pertenencia.

**SOLIDARIDAD:** Es la práctica de ayuda entre las personas y las comunidades, identificando e interesándose en las necesidades del otro.

### 3.5 OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL:** Garantizar la obtención y optimización de los recursos que permitan el desarrollo integral Institucional para su posicionamiento en el sector salud.
- **GESTIÓN DE LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD CENTRADA EN EL USUARIO:** Brindar a la Comunidad servicios integrales de salud, orientados al mejoramiento de la calidad de vida; mediante un modelo de atención que fomente el cumplimiento de sus derechos y deberes.
- **GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO:** Garantizar el desarrollo integral de los sistemas de Gestión Institucional que contribuyan al crecimiento personal y profesional de todos sus colaboradores, orientados al mejoramiento continuo del Hospital.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 14 de 54
		Fecha: 01/02/2017

### 3.6 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION

Se hace necesario incorporar a la Planeación Estratégica institucional, la propuesta de Política de Administración de Riesgos como un sumo propósito de gestión del riesgo por parte de la Alta Dirección de la entidad. Dicha política alineada con la planificación estratégica de la ESE, tiene como finalidad garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción que se identifiquen.

El nivel Directivo de la ESE Hospital San Antonio de Chía, promoverá permanentemente en cada proceso institucional el debido cuidado y la atención integral a los mecanismos de autoevaluación y autocontrol, para identificar los posibles eventos externos o internos que pueden afectar o impedir el cumplimiento de los objetivos estratégicos o de los procesos institucionales y, adelantará las acciones eficaces y efectivas en el marco de la viabilidad jurídica, técnica financiera y económica para asegurar a la ESE contra los efectos que puedan llegar a ocasionar, en el evento de la materialización de dichos riesgos. Para los efectos pertinentes, es fundamental contemplar los riesgos de corrupción dentro del Mapa Institucional y de política de administración del riesgo del Hospital.

El Hospital de San Antonio de Chía se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, buscando que se prevengan o se minimice su impacto. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de la operación.

La Entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos

En el desarrollo y ejecución de su Política de Administración del Riesgo de Corrupción, la alta dirección del hospital y todos los agentes participantes de la entidad, deben tener en cuenta acciones claras a cerca de:

- **Evitar el Riesgo:** Tomar las medidas necesarias para prevenir la materialización del riesgo identificado, esta resulta ser la primera alternativa que se debe considerar, la

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 15 de 54
		Fecha: 01/02/2017

cual se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

- **Reducir el Riesgo:** Estas acciones implican tomar medidas dirigidas a la disminución de la probabilidad de ocurrencia (medidas de prevención). La reducción del riesgo resulta ser probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar acciones y medidas más costosas y difíciles.

### 3.7 MONITOREO Y REVISION

Conforme a lo establecido en la Guía Metodológica “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano”, los líderes de los procesos en coordinación con los integrantes de sus equipos de trabajo, deben monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso, efectuar los cambios que consideren necesarios, y por supuesto su publicación.

Se recomienda este monitoreo permanente, a efectos de verificar la efectividad de los controles adoptados. En razón a que la corrupción dadas sus características particulares, es una actividad difícil de detectar y muy versátil en sus modalidades, en la fase de monitoreo se debe:

- Revisar y garantizar la eficacia y eficiencia de los controles.
- Obtener información complementaria que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes (no identificados inicialmente).

### 3.8 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION:

Frente a la dinámica imperceptible de la corrupción, se hace necesario una adecuada coordinación entre el monitoreo, la revisión y el seguimiento de los riesgos de corrupción identificados y plasmados en el Mapa de Riesgos.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 16 de 54
		Fecha: 01/02/2017

La Oficina de Control Interno, adelantara el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido, en sus procesos de auditoría interna analizara las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para los efectos, el Hospital San Antonio de Chía, a través de la Oficina de Control Interno, realizará tres seguimientos al mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de Abril, 31 de agosto y 31 diciembre; último seguimiento se publicará en la página web de la institución.

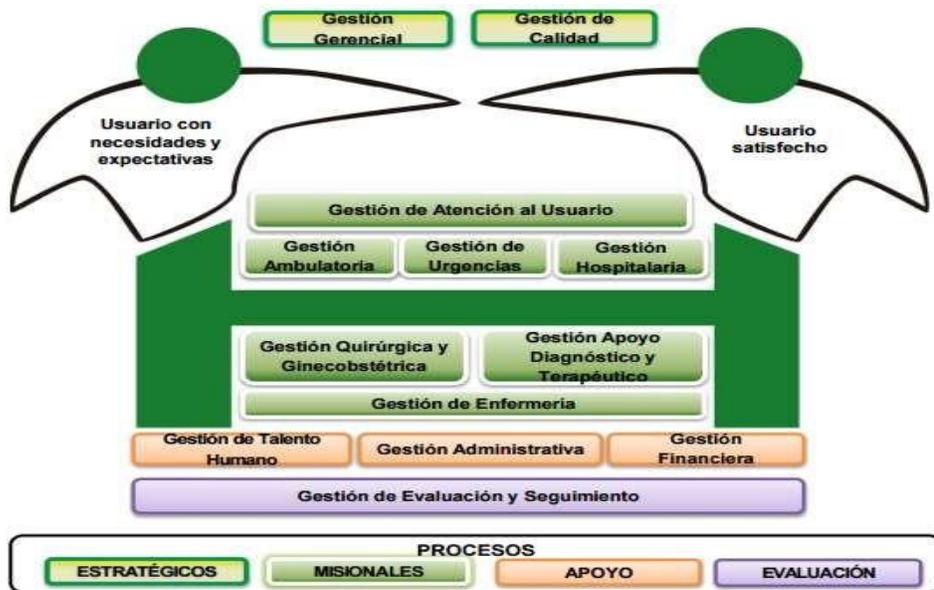
ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 17 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## 4. COMPONENTES DE LA POLITICA ANTICORRUPCION

### 4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo).

En desarrollo de la implementación del Sistema Obligatorio de Calidad en la ESE Hospital San Antonio de Chía durante el 2015, se identificaron y estructuraron 4 macroprocesos, y 13 procesos institucionales fundamentales para el cumplimiento de los objetivos sociales:



<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>
--	---	---

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 18 de 54
		Fecha: 01/02/2017

A partir de los procesos establecidos se efectuó la priorización de los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el Hospital San Antonio de Chía, definiendo los controles que se deben adelantar con el fin de proteger los recursos públicos. Se fundamentó el trabajo de elaboración del presente Plan basados en el referente Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2–2015”

El primer Componente referente a la Gestión del Riesgo de Corrupción, se constituye en un instrumento que le permite al Hospital identificar, analizar y controlar los posibles eventos que puedan ser generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Conforme al Mapa de Procesos institucional se despliegan a continuación los riesgos identificados desde los principales procesos institucionales:

#### 4.1.1 PROCESOS DE APOYO:

**A. GESTION DEL TALENTO HUMANO:** Gestionar el desarrollo integral del talento humano en el Hospital San Antonio de Chía, de manera eficaz, eficiente y efectiva, buscando contribuir permanentemente a la mejora de las competencias para el ejercicio de las funciones propias de la entidad, generando clima organizacional de trabajo saludables y productivos de acuerdo a la normatividad vigente y a las necesidades de la entidad.

**a) Descripción del Riesgo: Concentración de autoridad o exceso de poder.** Miembros de la Junta Directiva, el Gerente o miembros del equipo directivo del Gerente, hacen uso abusivo de su cargo y se exceden en la autoridad del mismo para conseguir beneficios a su favor o de terceros.

**Posibles Causas:** Concentración del poder por parte del cuerpo directivo. Miembros de Junta Directiva que inciden en procesos administrativos - coadministración. (Causas

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 19 de 54
		Fecha: 01/02/2017

Internas).

**Controles:**

- Socialización del código de ética y Buen Gobierno. (Preventivo)
- Fortalecer la participación de actores comunitarios en la veeduría de acciones institucionales. (Preventivo).
- Socializar las acciones y actividades institucionales de interés público con actores sociales y partes interesadas de manera periódica, mediante mecanismos continuados de veedurías ciudadanas. (Preventivo).

**Análisis de Riesgo:** Posible.

**Administración del Riesgo:** Evitar el riesgo.

**b) Descripción del Riesgo: Trafico de Influencias.** Riesgo de que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral de terceros, buscando beneficio particular. Generado por influencias políticas o jerárquicas.

**Posibles Causas:** Influencias de actores locales, distritales o nacionales en la búsqueda de lograr el nombramiento de personas cercanas a su red política o social en la institución. (Causas Externas)

**Controles:**

- Publicitar procesos de selección de personal. (Preventivo)
- Socialización Código de Ética y Buen Gobierno. (Preventivo)

**Análisis del Riesgo:** Posible.

**Administración del Riesgo:** Evitar el riesgo.

**B. GESTION ESTRATEGICA:** Definir las políticas, los planes y directrices institucionales, orientadoras del desarrollo de los objetivos misionales en el mediano y largo plazo, en procura de alcanzar la Visión estratégica propuesta, bajo estándares de calidad, para satisfacer los requerimientos de los usuarios y su grupo familiar.

**a) Descripción del Riesgo:** Concentración de autoridad o exceso de poder.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 20 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**Posibles Causas:** Falta de delimitación de niveles de autoridad y de responsabilidad, acorde a las funciones y competencias de los cargos.

**Controles:**

- Socialización y contextualización de la relación funciones-responsabilidades

**b) Descripción del Riesgo:** Extralimitación de funciones.

**Posibles Causas:** Falta de control sobre las funciones asignadas a cada uno de los colaboradores de la entidad.

**Controles:**

- Evaluación de gestión de funciones de los funcionarios

**c) Descripción del Riesgo:** Debilidades en los procesos de comunicación y de manejo de la información institucional.

**Posibles Causas:** Acceso no autorizado a información reservada de la institución.

**Controles:**

- Establecer Controles sobre los sistemas de información y documentación institucional.

**d) Descripción del Riesgo:** Falta de segregación de funciones; amiguismo y clientelismo.

**Posibles Causas:** Falta de límites y control a la autonomía y poder decisorio a los colaboradores que puedan tener capacidad para influir en los asuntos institucionales.

**Controles:**

- Control y seguimiento en la aplicación del Manual de funciones del personal.

**C. GESTIÓN FINANCIERA:** Elaboración, ejecución y control de los recursos presupuestados de la ESE, en desarrollo de los planes y programas institucionales generadores de la información contable constitutiva de los estados financieros, básicos

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 21 de 54
		Fecha: 01/02/2017

para la toma de decisiones acertadas.

**a) Descripción del Riesgo:** Ejecución de gastos no presupuestados.

**Posibles Causas:** Falta de control presupuestal que deriva en imprevisiones en la ejecución de los gastos institucionales.

**Controles:**

- Control y Seguimiento periódico al Presupuesto de gastos aprobado.

**b) Descripción del Riesgo:** Riesgo que funcionarios públicos apropien dineros puestos bajo su confianza tales como: Copagos de Servicios de Salud, dineros de caja menor, recursos financieros de cuentas de ahorro, entre otros.

**Posibles Causas:** Ausencia de controles por parte de superiores jerárquicos en el manejo de dineros.

**Controles:**

- Realización arquezos periódicos y sorpresivos a Facturadores, responsables de cajas.

**c) Descripción del Riesgo:** Riesgo que funcionarios del hospital soliciten dinero o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o agilizar trámites de estos.

**Posibles Causas:** Permitir que funcionarios encargados de pagos tengan interlocución directa con proveedores, ausencia de controles en procesos de pagos, exigencias o procedimientos innecesarios que entorpecen el proceso de pago.

**Controles:**

- Investigaciones por parte de Control Interno ante denuncias recibidas

**D. GESTION JURIDICA:** Proveer los recursos de asistencia legal necesarios para el cabal desarrollo del objeto misional de la E.S.E. revestidos con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas institucionales acordes al marco normativo que le es aplicable a la entidad.

**a) Descripción del Riesgo:** Realización es estudios de mercado, proyección de

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 22 de 54
		Fecha: 01/02/2017

necesidades o construcción final de términos de referencia para la contratación, dirigidos intencionalmente para lograr el favorecimiento de una persona o empresa particular.

**Posibles Causas:** Concentrar toda la labor pre contractual y contractual en un mismo grupo de personas. No contar con equipos técnicos adecuados que soporten de manera clara los requerimientos para la institución y las condiciones necesarias para la misma.

**Controles:**

- Revisión y Actualización de procedimientos de contratación acorde a la normatividad vigente.
- Convocar y ejecutar mínimo una Sesión mensual del comité de contratación.

**b) Descripción del Riesgo:** El funcionario encargado de ejercer la supervisión contractual solicite prebendas o las reciba por ofrecimiento del contratista para realizar un proceso de supervisión en el cual se favorezca a éste en la entrega de bienes o servicios y por ende genere lesiones para el hospital o para el bien público en general.

**Posibles Causas:** Delegación de la supervisión en personal no idóneo. Falta de seguimiento contractual desde la oficina jurídica y/o desde el comité de contratación.

**Controles:**

- Socializar el Manual de Supervisión
- Seguimiento de los procesos contractuales y exigencia de informes mensuales a los supervisores donde conste el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

**E. GESTIÓN RECURSOS TECNOLÓGICOS - GESTIÓN DOCUMENTAL:**

**a) Descripción del Riesgo:** Falta de controles de suspensión temporal de los mismos con el fin de vulnerar, robar, adulterar o eliminar información de la entidad para el favorecimiento de funciones públicos o particulares o adulterar posibles pruebas en procesos disciplinarios, fiscales o penales.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudía Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 23 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**Posibles Causas:** No actualización de sistemas de seguridad del hospital (anti virus, firewall, etc.) no actualización de procedimientos de gestión documental. Desconocimiento de los procedimientos, ofrecimiento o solicitud de dineros para vulnerar la información.

**Controles:**

- Mantener actualizados todos los procedimientos de gestión documental y tecnológica (Permisos de acceso a los sistemas de información, antivirus, backups).

**F. GESTION DE RECURSOS FISICOS:**

**a) Descripción del Riesgo:** Funcionarios sustraen equipos u otros bienes del hospital.

**Posibles Causas:** Ausencia en el control de inventarios de la institución, bajas de elementos o equipos sin cumplir con los debidos requisitos, ausencia de controles en la salida de bienes de las unidades.

**Controles:**

- Mantener actualizados todos los inventarios de las unidades
- Toma física de inventarios

**b) Descripción del Riesgo:** Riesgo que funcionarios del hospital soliciten dinero o prebendas a proveedores de bienes y servicios.

**Posibles Causas:** Permitir que funcionarios encargados de los inventarios del Almacén tengan estrecha relación (amiguismo) con proveedores y con procesos de contratación de compra de bienes y servicios; ausencia de controles en los inventarios físicos y documentales del almacén

**Controles:**

- Investigaciones por parte de Control Interno ante denuncias recibidas
- Toma Física de inventarios del almacén

**G. GESTIÓN DE PROCESOS MISIONALES**

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosenberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 24 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**a) Descripción del Riesgo:** Funcionarios públicos o particulares ejerciendo funciones públicas solicitan o reciben dinero para realizar, agilizar trámites misionales tales como asignar una cita, realizar una visita sanitaria, aplicar vacunas gratuitas.

**Posibles Causas:** Trámites engorrosos que dificultan el acceso a los servicios, falta de agilización y alcance de los trámites a la ciudadanía.

**Controles:**

- Socialización y actualización de la información acerca de los trámites a través de la Web institucional y presencialmente por parte de funcionarios de información y servicio al cliente y carteleras.

**b) Descripción del Riesgo:** Funcionarios que a título personal organizan y cobran por cursos y servicios del hospital, sugiriendo explícitamente de manera engañosa que detrás de la misma se encuentra el hospital e incluso realizando certificación de estos a título del mismo.

**Posibles Causas:** Falta de claridad en la comunidad frente a la realización de los trámites institucionales que permiten a personas aprovechar la situación, desconocimiento de los funcionarios sobre las consecuencias de su conducta.

**Controles:**

- Mínimo una Capacitación Sobre Responsabilidad disciplinaria y penal semestral

**c) Descripción del Riesgo:** Que la institución no cuente con procedimientos claros de atención a la ciudadanía, para recepcionar y tramitar las quejas y denuncias por actos de corrupción por funcionarios y colaboradores de la entidad.

**Posibles Causas:** Desconocimiento de los servidores, colaboradores y comunidad usuaria del procedimiento y pasos a seguir para denunciar actos de corrupción en la entidad.

**Controles:**

- Actualizar y difundir el procedimiento de Gestión de las posibles Manifestaciones de actos de corrupción a clientes internos y usuarios

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 25 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Anexo 1)

	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA CHIA - CUNDINAMARCA</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>NIT:</b>	<b>VERSION:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>FECHA:</b>

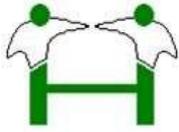
### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

**MISION:** Somos una Empresa Social del Estado de Primer Nivel de atención que presta servicios de baja y mediana complejidad, brindando una atención humana, continua, oportuna, pertinente y segura, a través de un equipo multidisciplinario que tiene a su disposición la infraestructura y tecnología, repercutiendo en el bienestar de la comunidad del Municipio y su área de influencia.

IDENTIFICACION DEL RIESGO				PROBABILIDAD DE OCURRENCIA O MATERIALIZACION	MEDIDAS PARA MITIGAR SU OCURRENCIA		SEGUIMIENTO			FECHA
PROCESO	POSIBLES CAUSAS	No.	DESCRIPCION DEL RIESGO		VALORACION TIPO DE CONTROL	ADMINSITRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
<b>Gestión del talento humano:</b> Gestionar el desarrollo integral del talento humano del Hospital San Antonio de Chia, de manera eficaz, eficiente y efectiva, buscando contribuir permanentemente a la mejora de las competencias para el ejercicio de las funciones propias de la entidad, generando clima organizacional de trabajo saludables y productivos de acuerdo a la normalidad vigente y a las necesidades de la entidad.	Concentración del poder por parte del cuerpo directivo. Miembros de la junta directiva que inciden en procesos administrativos.	1	Miembros de la Junta Directiva, el Gerente y los miembros del equipo directivo del gerente, hacen uso abusivo de su cargo y se exceden en la autoridad del mismo para conseguir beneficios a su favor o de terceros.	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Mínimo una Socialización del Código de Ética y de Buen Gobierno por semestre	Control Interno	Socializaciones realizadas / programadas	31/12/2017
	Influencias de actores locales, departamentales o nacionales en procura de lograr el nombramiento de personas cercanas a su red política o social de la institución.	2	Riesgo de que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral de terceros buscando beneficio particular, generado por influencias políticas o jerárquicas.	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Publicitar procesos de selección de personal y contratación	Jurídica - Contratación	No. De procesos publicados / No. de procesos realizados	Permanente

<b>Gestión Estratégica:</b> Definir las políticas, los planes y directrices institucionales, orientadoras del desarrollo de los objetivos misionales en el mediano y largo plazo, en procura de alcanzar la Visión estratégica propuesta, bajo estándares de calidad, para satisfacer los requerimientos de los usuarios y su grupo familiar.	Falta de delimitación de niveles de autoridad y de responsabilidad, acorde a las funciones y competencias de los cargos	5	Concentración de autoridad o exceso de poder	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Socialización y contextualización de la relación funciones-responsabilidades	Gerente y Subgerente	100% de actividades realizadas / programadas	31/12/2017
	Falta de control sobre las funciones asignadas a cada uno de los colaboradores de la entidad	6	Extralimitación de funciones	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Evaluación de gestión de funciones de los funcionarios	Gerente y Subgerente	100% de evaluaciones realizadas	31/12/2017
	Acceso no autorizado a información reservada de la institución	7	Debilidades en los procesos de comunicación y de manejo de la información institucional	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Controles sobre los sistemas de información, documentación institucional	Gerente y Subgerente Administrativo	100% de actividades realizadas / programadas	31/12/2017
	Falta de límites y control a la autonomía y poder decisorio a los colaboradores que puedan tener capacidad para influir en los asuntos institucionales	8	Falta de segregación de funciones; amiguismo y clientelismo.	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Control y seguimiento en la aplicación del Manual de funciones de los funcionarios	Gerente y Subgerente Administrativo	100% de controles realizados / programados	31/12/2017

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 26 de 54

Fecha:  
01/02/2017

IDENTIFICACION DEL RIESGO				PROBABILIDAD DE OCURRENCIA O MATERIALIZACION	MEDIDAS PARA MITIGAR SU OCURRENCIA		SEGUIMIENTO			FECHA
PROCESO	POSIBLES CAUSAS	No.	DESCRIPCION DEL RIESGO		VALORACION TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
<b>Gestión Financiera:</b> Elaboración, ejecución y control de los recursos presupuestados de la ESE, en desarrollo de los planes y programas institucionales generadores de la información contable constitutiva de los estados financieros, básicos para la toma de decisiones acertadas	Falta de control presupuestal que deriva en imprevisiones en la ejecución de los gastos institucionales	9	Riesgo de ejecución de gastos no presupuestados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Control y Seguimiento periódico al Presupuesto de gastos aprobado	Gerente y Subgerente Administrativo	100% de controles periódicos realizados / programados	Permanente
	Ausencia de controles por parte de superiores jerárquicos en el manejo de dineros.	10	Riesgo que funcionarios públicos apropien dineros puestos bajo su confianza tales como: Copagos de Servicios de Salud, dineros de caja menor, recursos financieros de cuentas de ahorro, entre otros	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realización arquezos periódicos y sorpresivos a facturadores, responsables de cajas.	Control Interno	100% Arquezos realizados / arquezos programados	Permanente
	Permitir que funcionarios encargados de pagos tengan interrelación directa con proveedores, ausencia de controles en procesos de pagos, exigencias o procedimientos innecesarios que entorpecen el proceso de pago.	11	Riesgo que funcionarios del hospital soliciten dinero o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o agilizar trámites de estos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Investigaciones por parte de Control Interno ante denuncias recibidas	Control Interno	Investigaciones realizadas / Denuncias Recibidas	31/12/2017
<b>Gestión Jurídica:</b> Proveer los recursos de asistencia legal necesarios para el cabal desarrollo del objeto misional de la E.S.E. revestidos con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas institucionales acordes al marco normativo que le es aplicable a la entidad	Concentrar toda la labor pre contractual y contractual en un mismo grupo de personas. No contar con equipos técnicos adecuados que soporten de manera clara los requerimientos para la institución y las condiciones necesarias para la misma.	12	Realización es estudios de mercado, proyección de necesidades o construcción final de términos de referencia para la contratación, dirigidos intencionalmente para lograr el favorecimiento de una persona o empresa particular.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Revisión y Actualización de procedimientos de contratación acorde a la normatividad vigente.  Convocar y ejecutar mínimo una Sesión mensual del comité de contratación	Jurídica - Contratación	Manual de procedimientos actualizados  Mínimo 12 actas del Comité de Contratación	31/12/2017
	Delegación de la supervisión en personal no idóneo. Falta de seguimiento contractual desde la oficina jurídica y/o desde el comité de contratación.	13	El funcionario encargado de ejercer la supervisión contractual solicite prebendas o las reciba por ofrecimiento del contratista para realizar un proceso de supervisión en el cual se favorezca a éste en la entrega de bienes o servicios y por ende genere lesiones para el hospital o para el bien público en general.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Socializar el Manual de Supervisión  Seguimiento de los procesos contractuales y exigencia de informes mensuales a los supervisores donde conste el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.	Jurídica- Control Interno	Mínimo una socialización del manual de Supervisión del Hospital  No. de informes solicitados / No. de informes realizados	31/12/2017
<b>Gestión Recursos Tecnológicos - Gestión documental</b>	No actualización de sistemas de seguridad del hospital (anti virus, firewall, etc.) no actualización de procedimientos de gestión documental. Desconocimiento de los procedimientos, ofrecimiento o solicitud de dineros para vulnerar la información.	14	Falta de controles de suspensión temporal de los mismos con el fin de vulnerar, robar, adulterar o eliminar información de la entidad para el favorecimiento de funciones públicas o particulares o adulterar posibles pruebas en procesos disciplinarios, fiscales o penales.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Mantener actualizados todos los procedimientos de gestión documental y tecnológica (Permisos de acceso a los sistemas de información, antivirus, backups)	Responsable del Area Informatica	Procedimientos actualizados.  Licencias/Antivirus actualizados	31/12/2017

**ELABORÓ-CONSOLIDÓ**

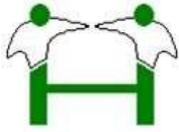
**REVISÓ**

**APROBÓ**

*Firma: Original Firmado  
Nombre: Claudia Falcón  
Cargo: Planeación  
Fecha: Febrero 01-2017*

*Firma: Original Firmado  
Nombre: Ana Isabel Parra  
Cargo: Subgerente Admtivo.  
Fecha: Febrero 01-2017*

*Firma: Original Firmado  
Nombre: Rosemberg Rincón R  
Cargo: Gerente  
Fecha: Febrero 01-2017*



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 27 de 54

Fecha:  
01/02/2017

IDENTIFICACION DEL RIESGO				PROBABILIDAD DE OCURRENCIA O MATERIALIZACION	MEDIDAS PARA MITIGAR SU OCURRENCIA		SEGUIMIENTO			FECHA
PROCESO	POSIBLES CAUSAS	No.	DESCRIPCION DEL RIESGO		VALORACION TIPO DE CONTROL	ADMINSITRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
Gestion de Recursos Fisicos	Ausencia en el control de inventarios de la institución, bajas de elementos o equipos sin cumplir con los debidos requisitos, ausencia de controles en la salida de bienes de las unidades.	15	Funcionarios sustraen equipos u otros bienes del hospital	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Mantener actualizados todos los inventarios de las unidades Toma fisica de inventarios	Responsable de Invcntarios Fisicos	Inventarios Actualizados Minimo una Toma Fisica semestral	Permanente
	Permitir que funcionarios encargados de los inventarios del Almacén tengan estrecha relación (amiguismo) con proveedores y con procesos de contratación de compra de bienes y servicios; ausencia de controles en los inventarios físicos y documentales del almacén	16	Riesgo que funcionarios del hospital soliciten dinero o prebendas a proveedores de bienes y servicios	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Investigaciones por parte de Control Interno ante denuncias recibidas Toma Fisica de inventarios del almacen	Control Interno	Investigaciones realizadas / Denuncias Recibidas Actas de tomas fisicas realizadas	31/12/2017
Gestión de Procesos Misionales	Trámites engorrosos que dificultan el acceso a los servicios, falta de agilización y alcance de los trámites a la ciudadanía	17	Funcionarios públicos o particulares ejerciendo funciones públicas solicitan o reciben dinero para realizar, agilizar trámites misionales tales como asignar una cita, realizar una visita sanitaria, aplicar vacunas gratuitas.	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Socialización y actualización de la información acerca de los trámites a través de la Web institucional y presencialmente por parte de funcionarios de información y servicio al cliente y carteleras	Referente Responsables de comunicaciones - Control Interno - Responsable Area Informatica	Revision y Actualización de Trámites. Web actualizada con los tramites y procedimientos en los servicios ofrecidos Carteleras actualizadas	31/12/2017
	Falta de claridad en la comunidad frente a la realización de los trámites institucionales que permiten a personas aprovechar la situación, desconocimiento de los funcionarios sobre las consecuencias de su conducta.	18	Funcionarios que a título personal organizan y cobran por cursos y servicios del hospital, sugiriendo explícitamente de manera engañosa que detrás de la misma se encuentra el hospital e incluso realizando certificación de estos a título del mismo.	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Minimo una Capacitación Sobre Responsabilidad disciplinaria y penal semestral	Juridica - Control Interno	Capacitaciones realizadas / Programadas	31/12/2017
	Desconocimiento de los servidores, colaboradores y comunidad usaria del procedimiento y pasos a seguir para denunciar actos de corrupción en la entidad	19	Que la institución no cuente con procedimientos claros de atención a la ciudadanía, para recepcionar y tramitar las quejas y denuncias por actos de corrupción por funcionarios y colaboradores de la entidad.	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Actualizar y difundir el procedimiento de Gestión de las posibles Manifestaciones de actos de corrupción a clientes internos y usuarios	Juridica - Control Interno	Seguimiento a las estrategias de socialización de los procedimientos	31/12/2017

**ELABORÓ-CONSOLIDÓ**

*Firma: Original Firmado  
Nombre: Claudia Falcón  
Cargo: Planeación  
Fecha: Febrero 01-2017*

**REVISÓ**

*Firma: Original Firmado  
Nombre: Ana Isabel Parra  
Cargo: Subgerente Admtivo.  
Fecha: Febrero 01-2017*

**APROBÓ**

*Firma: Original Firmado  
Nombre: Rosemberg Rincón R  
Cargo: Gerente  
Fecha: Febrero 01-2017*

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 28 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## 4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES (Identificación de tramites institucionales).

**4.2.1 OBJETIVO:** Las acciones de racionalización están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas que faciliten a los usuarios acceder a los servicios de la entidad.

La Alta Dirección del Hospital San Antonio de Chía, establece una política amigable dirigida a simplificar procesos, cuyo objetivo fundamental es el de acercar al ciudadano a los servicios que brinda la ESE, por lo cual, anualmente la Institución realiza el siguiente ejercicio:

- Identificación de Trámites susceptibles de racionalizar
- Priorización de trámites a intervenir
- Racionalización de Trámites:

**4.2.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES:** El Hospital San Antonio de Chía ha identificado tres trámites institucionales fundamentales en desarrollo del servicio a sus usuarios: solicitud de citas, solicitud de copias o resumen de historia clínica y solicitud de certificados.

Para facilitarle a los usuarios el acceso a los diferentes trámites que le son pertinentes, estos se encuentran descritos en la página web del Hospital: <http://esehospitalchia.gov.co/>.

### A. TRÁMITE: SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS..

#### Pasos a seguir:

- Acérquese a la ventanilla de asignación de citas, que se encuentra ubicada en el área de consulta externa de la Institución.
- Llame a la línea telefónica 5951230 ext. 135.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 29 de 54
		Fecha: 01/02/2017

- Consulte la disponibilidad de citas, en la hora y con el profesional deseado. Una vez recibida su solicitud, ésta ingresa a la agenda del profesional escogido.

**Donde realizar el trámite:**

En la Ventanilla de citas en la Cra. 10 No. 8-24, consulta externa.

**Horario:** 7:00 am – 3:00 pm Jornada continua y/o al teléfono 5951230 ext. 135

**Requisitos:**

La cita puede ser solicitada personalmente o a través de tercera persona, pero tenga en cuenta que debe indicar un número telefónico de contacto (preferiblemente fijo)

**B. TRAMITE: SOLICITUD DE RESUMEN Y/O COPIA DE HISTORIA CLINICA:**

**Pasos a seguir:**

- Acérquese a la oficina de Archivo Central, que se encuentra ubicada en el área de Hospitalización Primer Piso.
- Diligencie el formato de solicitud donde informe si requiere una fotocopia de la totalidad de la historia, de una parte específica o si requiere un resumen de historia clínica.
- Cancele el valor de las copias en la ventanilla de Facturación de la institución.

**Donde realizarlo:**

En la Oficina de Archivo Central en la Cra. 10 No. 8-24, Hospitalización Primer Piso.

**Horario:** 8:00 am – 4:00 pm Jornada continua.

**Requisitos:**

Solicitud escrita firmada por el titular de la historia clínica ya que este es un documento personal (resolución 1995 de 1999)

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 30 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**Nota:** Si la persona que viene a realizar el trámite no es el titular de la Historia Clínica, debe traer autorización firmada por el titular de la Historia Clínica con reconocimiento de texto notarial y fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del titular y del autorizado.

### C. TRAMITE: SOLICITUD DE CERTIFICADOS PENSIONALES

#### Pasos a seguir:

- Acérquese a la Oficina de Talento Humano, que se encuentra ubicada en el área de administrativa (segundo piso).
- Presente una solicitud escrita donde manifieste que requiere certificación para trámite de pensión.
- Cancele el valor correspondiente en la ventanilla de Tesorería de la institución.

#### Donde realizarlo:

Oficina de Talento Humano Cra. 10 No. 8-24, Área Administrativa (segundo piso).

**Horario:** 8:00 am – 3:00 pm.

#### Requisitos:

- Solicitud escrita firmada por el interesado (ex funcionario o beneficiario).
- Recibo de pago expedido por Tesorería (De acuerdo al número de certificados a solicitar).

**Nota:** Si posee documentos soporte que certifiquen la vinculación a la entidad anexar copia.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 31 de 54
		Fecha: 01/02/2017

### 4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

**4.3.1 DEFINICION:** Proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015).

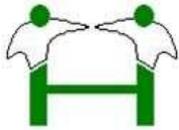
La Alta Dirección del Hospital San Antonio de Chía acogió a los lineamientos y contenidos de la metodología que se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía, propende por el fortalecimiento de una gestión transparente, lo que le ha permitido identificarse como una administración de puertas abiertas, para que todos los actores, veedores ciudadanos, clientes externos e internos conozcan de primera mano las actuaciones y resultados de la gestión.

#### 4.3.2 LINEAMIENTOS METODOLOGICOS DE RENDICION DE CUENTAS:

A continuación se señalan en forma general los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a través de cuatro pasos, así:

**Paso 1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad:** Este paso consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 32 de 54

Fecha:  
01/02/2017

**Paso 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia:** En este paso se diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.

Con base en el diagnóstico realizado, se debe definir **¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?**

El diseño de la estrategia se basa en las siguientes acciones:

- Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento.
- Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.
- Selección de acciones para promover y realizar el diálogo.
- Selección de acciones para generar incentivos (ver Manual Único de Rendición de Cuentas).

**Paso 3. Implementación de las acciones programadas:** Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados.

**Paso 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:** En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.

Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes. Este documento debe publicarse en la página web de la entidad.

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 33 de 54
		Fecha: 01/02/2017

### 4.3.3 ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS DEL HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA:

#### A. PLANEACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

a) **Realizar el Alistamiento Institucional:** Mediante la definición del equipo de trabajo y las responsabilidades, la Gerencia del hospital formula un proceso de responsabilidad compartida frente a los procesos de rendición de cuentas, dicho equipo de trabajo se configura de la siguiente manera:

- **Gerente:** Desde la oficina de gerencia se liderará el proceso de rendición de cuentas permanentemente, citará a las reuniones pertinentes y consolidará la información para la comunidad. Adicionalmente apoyará los procesos de veeduría ciudadana y el comité de transparencia institucional.
- **Subgerente Científica:** Será responsable de la información asistencial, frente al cumplimiento de metas e impactos en el proceso de atención a la población. Deberá aportar la información sobre los indicadores de salud pública, a su vez los resultados de las acciones de veeduría ciudadana.
- **Subgerente Administrativo/Financiero:** Aportará la información necesaria a la comunidad y partes interesadas sobre el desempeño financiero del hospital, en especial frente a logro del equilibrio financiero y los compromisos del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero.
- **Asesor(a) Jurídica:** Deberá aportar la información frente a la contratación de manera integral y el apoyo de las veedurías ciudadanas.
- **Responsable del Control Interno Disciplinario:** Las acciones disciplinarias realizadas sobre sucesos que involucren corrupción y transparencia son muy importantes para las comunidades y eje clave de la rendición de cuentas.
- **Responsable de Participación Social y Atención al Usuario:** Se encargará de apoyar la identificación de actores sociales, su convocatoria e identificar sus intereses frente a la rendición de cuentas. Viene apoyando decididamente el

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 34 de 54
		Fecha: 01/02/2017

proceso de control social, mediante la vinculación de veedores ciudadanos. Se ha sensibilizado a dicho equipo para que entienda la importancia del control social, baje la aprehensión frente a la veeduría ciudadana.

- b) Obtener, Organizar y Comunicar la Información:** La información para la rendición de cuentas deberá ser aportada por cada uno de los miembros del equipo de trabajo designado por la gerencia, dicha información a su vez será consolidada en la Oficina de Gerencia. Dicha información deberá ser procesada de manera, que al ser presentada a la comunidad sea comprensible, práctica y permita acciones de control social.

La metodología de presentación deberá ser dinámica, resumida, concreta pero a su vez completa sobre los temas de interés de los convocados.

Los contenidos mínimos a presentar serán los siguientes:

- Avances del Plan de Desarrollo Institucional mediante la presentación de la ejecución del Plan Operativo Anual de la vigencia anterior.
- Cumplimiento de metas asistenciales, vigilancia en salud pública.
- Información sobre proyectos y/o convenios, suscritos con Secretaría de Salud y otros sectores.
- Ejecución presupuestal.
- Acciones de mejora institucional.
- Principales inquietudes comunitarias evidenciadas a través del sistema de PQR, Peticiones, Quejas y Reclamos.

La información deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Transparente
- Veraz
- Completa y suficiente
- Constructiva
- De calidad

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 35 de 54
		Fecha: 01/02/2017

## B. CONSULTAR Y CONVOCAR A LA CIUDADANÍA

- a) **Consultar con la Ciudadanía:** En los espacios comunitarios ya definidos, tales como Asociación de Usuarios, Copaco, espacios comunitarios. Se deberá consultar cuáles temas son de su interés para ser presentados en la audiencia de rendición de cuentas. Adicionalmente se podrá trabajar con estos grupos la metodología y los informes para evaluar su comprensión y pertinencia.
- b) **Convocar a la ciudadanía y preparar el diálogo en la rendición de cuentas:** Tenemos claridad frente a los actores de la localidad que de manera permanente desean conocer las acciones institucionales, organizaciones reconocidas en el marco del Decreto 371 de 2012, dentro de este grupo tenemos como ya lo mencionamos, el COPACO de Chía, la Asociación de Usuarios del Hospital de San Antonio de Chía y autoridades municipales.

Además de estos actores se tienen las entidades gubernamentales que de manera permanente ejercen acciones de vigilancia, control y veeduría como son el Ministerio de Salud y Protección Social, la Súper Intendencia Nacional de Salud, la Procuraduría General de la Nación.

Todos estos actores de manera permanente requieren información acerca de todas las acciones en salud desarrolladas por el Hospital, tanto en acciones individuales y colectivas, así como también demandan y ejercen veeduría de los procesos administrativos que permiten el desarrollo de estas y en especial los procesos contractuales, los procesos de autocontrol y auto regulación.

Para lograr el acercamiento con todos los actores, el hospital tiene una capacidad limitada de recursos que impide el desarrollo de piezas comunicativas o el acceso a medios masivos de comunicación, pero esto no es una barrera para que el hospital adelante su rendición de cuentas, por esto se deberá disponer de las tecnologías tales como página web, correo electrónico, además de las acciones en escenarios comunitarios que nos permitan socializar, interaccionar y compartir nuestras acciones y adicionalmente realizar la convocatoria al espacio.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 36 de 54
		Fecha: 01/02/2017

- c) Preparar el Evento Público de Rendición de Cuentas:** Se deberán definir los objetivos a conseguir durante el evento de rendición de cuentas, labor a cargo del equipo de trabajo definido, adicionalmente se deberá ajustar toda la logística, la cual deberá incluir: sitio para la reunión, su reserva, materiales y medios audiovisuales, necesarios para el éxito de la jornada.

Adicionalmente, se deberán definir los formatos que se utilizarán durante la rendición de cuentas, sobre todo los relacionados con la evaluación de las mismas y los formatos de preguntas que podrán realizar la ciudadanía; coordinar la agenda final y un maestro de ceremonias.

**C. DIALOGAR EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

- a) Entregar y Explicar la Información:** Para las audiencias públicas de rendición de cuentas, en el paso final de la rendición, se contará con la participación de actores ciudadanos y entes de control en las mismas, no solo como veedores del proceso sino como partícipes activos de las mismas. Para el éxito de la audiencia pública se entregará la información de la misma con la debida antelación para facilitar el proceso y generar mayor participación ciudadana. El equipo de trabajo designado deberá trabajar con la debida anticipación en el informe final de rendición de cuentas, el cual será entregado a los invitados previamente.

Dicho informe podrá ser trabajado en espacios comunitarios previamente para aclarar dudas o profundizar en los temas que sea necesario.

**D. REALIZAR EL EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS (EPRC) A LA CIUDADANÍA:** El evento deberá llevarse acabo de acuerdo a la programación y agenda establecidas. Los espacios de tiempo y orden de presentaciones deberán guardar la siguiente estructura:

- Intervención del Hospital:** El Gerente presentará en forma ejecutiva y comprensible para toda la audiencia el informe de rendición de cuentas, previamente elaborado. Duración: 30 minutos.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 37 de 54
		Fecha: 01/02/2017

- Informe de los órganos de control:** La oficina de Control Interno o un organismo de control podrán intervenir en el evento, presentando los resultados de las auditorias o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional, dicha participación deberá ser definida previamente en la configuración de la agenda. Duración: 20 minutos.
- Intervención de COPACO y ASOCIACION DE USUARIOS:** Los representantes de las organizaciones descritas podrán exponer en el evento las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente a través de la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario del hospital. La duración de las intervenciones de estas organizaciones será de máximo 5 minutos cada una. Duración total: 10 minutos.
- Intervención de los ciudadanos:** Se permitirá la intervención de un máximo 10 ciudadanos, podrán presentar las inquietudes que registraron en los formatos de preguntas entregados en la inscripción a la entrada del evento. La administración del hospital responderá las preguntas de manera simultánea cuando pueda hacerlo, si se requiere mayor tiempo se explicará al ciudadano y se la contestará por escrito en la dirección que registre y en la página web de la institución.

A los ciudadanos que no puedan intervenir durante el evento, igualmente se les deberá responder dentro de los quince días siguientes, por escrito a su domicilio o dirección registrada en el formato de preguntas, así como también en la página web del hospital.

**E. COMPROMISOS Y CIERRE:** La administración del hospital, en cabeza del Gerente asumirá los compromisos respectivos derivados de las observaciones de la comunidad y las organizaciones sociales. Finalmente se evaluará el evento, a través de los formatos entregados al momento de la inscripción.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 38 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**F. EVALUAR Y AJUSTAR:**

a) **Recopilar, Sistematizar y Evaluar el Diálogo con la Ciudadanía:** Durante el proceso de inscripción para el evento de rendición pública de cuentas, se entregará a cada participante un formato de encuesta para la evaluación global del proceso de rendición. Dicha encuesta deberá medir la percepción del informe previo, el evento, la logística, convocatoria y realización del mismo.

Las encuestas deberán ser tabuladas y analizadas posteriormente para evidenciar la satisfacción de la comunidad, sus principales observaciones y así tomar las medidas del caso.

b) **Implementar los Resultados de la Rendición de Cuentas y Comunicar los Resultados:** El Hospital en cabeza del Gerente y con el apoyo del equipo de trabajo designado para la rendición de cuentas, consolidará la evaluación final del proceso, definirá los puntos clave para mejorar y dar respuestas a las inquietudes de la comunidad. Estos resultados de la evaluación serán publicados en la web del hospital.

Las preguntas a realizar en el formato serán las siguientes:

**¿Cómo le pareció la organización de la agenda de la rendición de cuentas?**

- Excelente
- Buena
- Mala
- No Responde

**¿La Información brindada dentro de la audiencia pública de Rendición de Cuentas fue?**

- Muy Útil
- Útil
- Poco Útil
- Inútil
- No Responde

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 39 de 54
		Fecha: 01/02/2017

**La Información se ofreció de manera:**

- Muy Clara y Muy Concisa
- Clara y Concisa
- Poco Clara y Concisa
- Poco Entendible
- No Responde

Para lograr que el proceso de rendición de cuentas sea permanente y continuo, se requiere de unas actividades específicas que permitan a todos los actores acercarse al quehacer institucional.

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 40 de 54
		Fecha: 01/02/2017

#### 4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**4.4.1 DEFINICION:** Componente del Plan que busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano versión 2 – 2015).

**4.4.2 POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO:** La Alta Dirección del Hospital San Antonio de Chía, propende por garantizar una adecuada, eficiente y oportuna Atención a sus usuarios y comunidad en general, por lo que es deber de todos los funcionarios y colaboradores de la entidad, brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios y sus familias, atendiendo sus expectativas desde una amigable percepción, escuchando con atención y esmero, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades y preocupaciones, y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de cada uno de sus requerimientos.

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

- a) En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual o por vía telefónica.
- b) Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- c) Eficiente y ordenada recepción de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas oportunamente.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 41 de 54

Fecha:  
01/02/2017

- d) 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 evaluados por los integrantes del Comité de ética.
- e) Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- f) Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad y servicio, dirigidos a la comunidad en general.

**4.4.3 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL HOSPITAL:** Para la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio de Chía I Nivel, el servicio al ciudadano y específicamente las acciones de salud individual y colectiva dirigidas a la comunidad de los Municipios de Chía y Cota, se basan en un Modelo de Atención sustentado en la Atención Primaria de Salud. Por lo anterior, se presenta dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el portafolio de Servicios de la entidad:

<b>E.S.E. HOPITAL SAN ANTONIO DE CHIA NIVEL I PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>	
<b>SEDE: CHIA</b>	
<b>GRUPO DEL SERVICIO</b>	<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>
HOSPITALIZACION	GENERAL PEDIATRICA
	GENERAL ADULTOS
	OBSTETRICA
QUIRURGICOS	CIRUGIA GENERAL
	CIRUGIA GINECOLOGICA
	CIRUGIA ORTOPEDICA
	CIRUGIA OFTALMOLOGICA
	CIRUGIA UROLOGICA
CONSULTA EXTERNA	ANESTESIA
	CIRUGIA GENERAL
	GINECOOBSTETRICIA
	MEDICINA GENERAL
	MEDICINA INTERNA

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

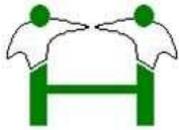
Página: 42 de 54

Fecha:  
01/02/2017

	NUTRICION Y DIETETICA
	ODONTOLOGIA
	OFTALMOLOGIA
	OPTOMETRIA
	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
	PEDIATRIA
	PSICOLOGIA
	ENFERMERIA
	UROLOGIA
	CONSULTA PRIORITARIA
	PROMOCION Y PREVENCION
APOYO TERAPEUTICO	FISIOTERAPIA
	TERAPIA DEL LENGUAJE
URGENCIAS	SERVICIO DE URGENCIAS
TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
APOYO DIAGNOSTICO	LABORATORIO CLINICO
	RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS
	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
	TRANSFUSION SANGUINEA
	SERVICIO FARMACEUTICO
	ULTRASONIDO
	ESTERILIZACIÓN

SEDE: CENTRO DE SALUD DE COTA	
GRUPO DEL SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO
CONSULTA EXTERNA	MEDICINA GENERAL
	NUTRICION Y DIETETICA
	ODONTOLOGIA
	PSICOLOGIA
	ENFERMERIA
	CONSULTA PRIORITARIA
PROMOCION Y PREVENCION	
TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
APOYO DIAGNOSTICO	LABORATORIO CLINICO
	TOMA E INTERPRETACIÓN RADIOGRAFIAS ODONTOLÓGICAS
	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
	ESTERILIZACIÓN

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017	<i>Firma: Original Firmado</i> Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017	<i>Firma: Original Firmado</i> Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 43 de 54

Fecha:  
01/02/2017

APOYO TERAPEUTICO

TERAPIA RESPIRATORIA

Para la Gerencia y funcionarios del Hospital resulta prioritario acercarse al ciudadano y facilitar su acceso a los trámites y servicios, frente a este punto se vienen generando acciones que permiten la consulta y acceso a servicios desde la página web del hospital.

En nuestra web contamos con los vínculos necesarios que le permiten al ciudadano acceder a los trámites institucionales, servicios más significativos y venimos creciendo en la posibilidad de ampliar este portafolio. Permanentemente se actualizan vínculos y formularios de la página [www.esehospitalchia.gov.co](http://www.esehospitalchia.gov.co) para facilitar la consulta y formulación de inquietudes por parte de la comunidad.

Para la promoción de los derechos y deberes de nuestros usuarios se viene trabajando desde el proceso de acreditación, mediante acciones destinadas a la formación de nuestros colaboradores, se publica de manera semanal en los escritorios de los equipos de cómputo el derecho y el deber de la semana. Frente a los usuarios se está trabajando la publicación en la web de estos derechos y deberes.

La Oficina de Atención al Usuario SIAU de manera coordinada y permanente, trabaja con las comunidades en la socialización de los derechos y deberes de los usuarios. La líder de la oficina SIAU actúa además como nuestra “asesora del usuario”, persona con quien pueden contar para resolver dudas, solicitar información o adelantar procesos de quejas o reclamos frente a la prestación de nuestros servicios. Dentro de las acciones adelantadas por SIAU se encuentra la medición mensual de percepción de los ciudadanos y ciudadanas frente a las acciones adelantadas por el hospital.

**4.4.4 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS: Derechos de los Usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Chía:** La E.S.E Hospital San Antonio de Chía, establece Derechos de los Usuarios (Paciente – Familia) del Servicio de Salud, los que podrá ejercer en calidad e paciente, sin restricción alguna por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, bien sea, por origen, posición económica, condición social o modalidad de afiliación, garantizando que serán respetados por todos y cada uno

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 44 de 54
		Fecha: 01/02/2017

de los funcionarios y colaboradores del hospital, quienes velaran por su cumplimiento.

Estos derechos garantizan al usuario una atención y cuidados de calidad, oportunos y responsables, en consonancia con su dignidad personal, encaminados a satisfacer sus necesidades en materia de salud.

## **DERECHOS**

1. Conocer junto con su familia los derechos y deberes que tienen como usuarios del servicio de salud.
2. Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
3. Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre la enfermedad, igualmente podrá recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo a su religión o culto.
4. Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
5. Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.
6. Su derecho a que todos los informes de la Historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que sólo con su autorización puedan ser conocidos.
7. Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
8. A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
9. A que se le respete la voluntad de aceptar o rechazar la donación de órganos o tejidos para que estos sean trasplantados a otros pacientes.

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 45 de 54
		Fecha: 01/02/2017

10. A que se le respeten sus decisiones en relación con el manejo de su enfermedad y a morir con dignidad, de acuerdo con la Constitución y la ley.
11. A que se le respete la voluntad de participar o no en las investigaciones clínicas que pueda realizar la institución.
12. A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
13. A que la atención inicial de urgencia no esté condicionada a contrato, convenio o pago anticipado.
14. A elegir o rechazar al personal de salud que le atenderá, dentro de las opciones que ofrece la Institución.
15. A Solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su diagnóstico o tratamiento.
16. A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la Institución.

#### CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS DERECHOS:

- a) **Atención Humanizada y Trato amable:** Derecho a recibir un trato amable, cálido y cortés por parte de todos los funcionarios y colaboradores del hospital, respetando la dignidad humana del paciente, cualesquiera sean sus creencias, condiciones y costumbres.
- b) **Preguntar, expresar inquietudes y ser escuchado:** Derecho a comunicar al equipo de salud (asistencial y administrativo) las inquietudes, realizar preguntas respecto al tratamiento propio o de un familiar; trámites, costos, entre otros y recibir respuesta amable, clara, confiable y completa.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 46 de 54

Fecha:  
01/02/2017

- c) Recibir información integral y capacitación en el cuidado de la salud:** Derecho a recibir información integral y capacitación en el cuidado de la salud del paciente, de la familia o del cuidador.
- d) Recibir atención preferencial:** Derecho a recibir atención preferencial según la condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de edad, así como integrante de población en situación o condición de vulnerabilidad.
- e) Recibir atención oportuna, segura y continua:** Derecho a ser atendido por personal debidamente calificado que velaran por el cuidado de la vida y salud y, recibir de este personal una atención oportuna, segura y continua, que responda a las necesidades de salud de los pacientes y sus familias.
- f) Decidir sobre el tratamiento (Consentimiento informado):** Derecho a aceptar o rechazar cirugías, tratamientos, procedimientos o la participación en investigaciones científicas, dejando expresa constancia escrita de la decisión o cambio de opinión al respecto. En eventos de inconciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la ley, los familiares o representantes serán quienes ejercerán este derecho.
- g) Participación social:** Derecho de representar apropiadamente ante las diferentes instancias de participación establecidas dentro del Sistema General de seguridad Social en salud, al usuario, paciente y familia y, la comunidad.

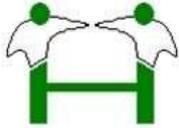
En este mismo orden de ideas, la E.S.E Hospital San Antonio de Chía da a conocer a los usuarios y sus familias los siguientes deberes que contribuirán a la prestación de los servicios con calidad.

## DEBERES

Los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Chía deben:

1. Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.
2. Asistir oportunamente a las citas asignadas, en condiciones adecuadas de higiene personal y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplirla.

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Página: 47 de 54

Fecha:  
01/02/2017

3. Suministrar a la institución información clara y veraz sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.
4. No presentar doble afiliación en el Sistema de Seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.
5. Tratar a los funcionarios de la entidad y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
6. Cuidar los bienes de la Institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
7. Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención en salud.
8. El Usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos y de cumplir con sus deberes.

**CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS DEBERES:**

- a) **Trato amable y respetuoso:** Deber de ofrecer un trato amable y respetuoso con quienes se relacionan en el hospital, especialmente al momento de solicitar información.
- b) **Cuidar la salud y seguir indicaciones:** Deber de procurar el cuidado de la salud propia y la de la comunidad, suministrando información relacionada con la salud de forma veraz, clara y completa, acatando las instrucciones brindadas de manera integral, siguiendo las indicaciones de tratamiento, los cuidados recomendados y la fórmula médica, definidos por el equipo de salud, durante la atención, involucrando al grupo familiar o acudiente, asumiendo con responsabilidad el cuidado, atención y tratamiento.
- c) **Velar por el cuidado del Hospital y contribuir con el medio ambiente:** Deber de cuidar las instalaciones, muebles, equipos y demás elementos del Hospital; contribuir con el depósito correcto de desechos reciclables o no reciclables de acuerdo con el plan de manejo ambiental de la entidad; ayudar

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 48 de 54
		Fecha: 01/02/2017

con el ahorro y debido uso de los servicios públicos y, cuidar del medio ambiente.

- d) Pagar por los servicios de salud recibidos:** Deber de cancelar el valor económico correspondiente a la prestación del servicio de salud recibido, de acuerdo con la clasificación que corresponda.

#### **4.4.5 COMPROMISO DE AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ENTIDAD:**

El proceso de Acreditación bajo la resolución 123 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social se convierte en una meta y propósito institucional, este proceso de acreditación redunda en el usuario y su familia como el eje central de todas las acciones adelantadas por la institución. Para el logro de esta meta se han adelantado dos autoevaluaciones frente a los estándares establecidos, autoevaluación que permite servir de diagnóstico y genera un plan de mejoramiento institucional que permite de manera progresiva y mediante la aplicación del ciclo de Deming (PHVA) la consecución del logro.

Basados en la acreditación se vienen adelantando una serie de actividades en las que nuestros colaboradores son los protagonistas en busca de la mejora continua, su formación en competencias. Estas acciones buscan un eje articulador basado en la seguridad del paciente, la cual permite adelantar acciones protectoras del usuario y su familia desde el primer punto de contacto con el hospital y hasta su egreso.

De esta manera pretendemos lograr en el mediano plazo, un cambio en la cultura organizacional que impacte en procesos de atención de alta calidad y que repercutan en el bienestar de nuestras comunidades, como lo manifiesta nuestra visión.

<b>ELABORÓ-CONSOLIDÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 49 de 54
		Fecha: 01/02/2017

#### 4.4.6 LINEAMIENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCION DE PETICIONES, RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

En necesario tener claridad acerca de los parámetros básicos que se deben cumplir para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano:

- a) **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- b) **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- c) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

**Parágrafo** *En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

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

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 50 de 54
		Fecha: 01/02/2017

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

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

#### 4.4.7 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:

Se viene trabajando en el mejoramiento de canales virtuales de atención, en este orden de ideas, el hospital desde su página web [www.esehospitalchia.gov.co](http://www.esehospitalchia.gov.co), de manera progresiva viene implementando acciones que faciliten el acceso a los trámites y servicios, adicionalmente y de manera sistemática, se publican todos los procesos contractuales que requieren invitación pública.

Adicionalmente se implementarán tres formularios en la página web para garantizar la llegada de sugerencias, inquietudes, peticiones, etc. de los usuarios directamente con: SIAU -Buzón de Sugerencias, Gerencia - Comuníquese con el Gerente y a Control Interno – comuníquese con control interno, espacios donde el usuario podrá plantear una temática, enviar un comentario o sugerencia y recibirá respuesta desde el hospital:

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

Página: 51 de 54

Fecha:  
01/02/2017

Está aquí: [Inicio](#) > [Contacto](#) > Buzón del Usuario

## Buzón de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones

\*Recuerde dejar sus inquietudes de manera clara comentando el servicio o persona involucrada, de manera respetuosa.

\*Le enviaremos una respuesta al correo electrónico

suministrado.

Nombres y Apellidos

Correo Electrónico

Teléfono

Dirección Casa

Barrio

EPS

Comentario

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosemberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 52 de 54
		Fecha: 01/02/2017

Está aquí: [Inicio](#) • Contacto • Comuníquese con el Gerente

## Comuníquese con el Gerente

\*Recuerde dejar sus inquietudes de manera clara comentando el servicio o persona involucrada, de manera respetuosa.

\*Le enviaremos una respuesta al correo electrónico suministrado.

Nombres y Apellidos

Correo Electrónico

Teléfono

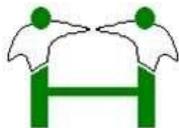
Dirección Casa

Barrio

EPS

Comentario

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado  Nombre: Claudia Falcón  Cargo: Planeación  Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado  Nombre: Ana Isabel Parra  Cargo: Subgerente Admtivo.  Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado  Nombre: Rosemberg Rincón R  Cargo: Gerente  Fecha: Febrero 01-2017</i>



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

**E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL**

Código: P-GCI-001

Versión: 1

Página: 53 de 54

Fecha:  
01/02/2017

Envia

Está aquí: [Inicio](#) [Contacto](#) [Foros de Discusión](#)

## Comuníquese con Control Interno

\*Recuerde dejar sus inquietudes de manera clara comentando el servicio o persona involucrada, de manera respetuosa.

\*Le enviaremos una respuesta al correo electrónico suministrado.

Nombres y Apellidos

Correo Electrónico

Teléfono

Dirección Casa

Barrio

EPS

Comentario

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado Nombre: Claudia Falcón Cargo: Planeación Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Ana Isabel Parra Cargo: Subgerente Admtivo. Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado Nombre: Rosenberg Rincón R Cargo: Gerente Fecha: Febrero 01-2017</i>

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: P-GCI-001
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHIA I NIVEL</b>	Versión: 1
		Página: 54 de 54
		Fecha: 01/02/2017

#### 4.4.8 EVALUACIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO:

El Hospital San Antonio de Chía a través de la Oficina de Control interno realizará de manera periódica el seguimiento a las acciones del proceso de atención al usuario, dichos informes tendrán una periodicidad semestral y servirán para la toma de decisiones y el levantamiento de planes de mejoramiento.

Así mismo se deben realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

**ROSEMBERG RINCON RUA**  
Gerente

ELABORÓ-CONSOLIDÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Claudia Falcón</i> <i>Cargo: Planeación</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Ana Isabel Parra</i> <i>Cargo: Subgerente Admtivo.</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>	<i>Firma: Original Firmado</i> <i>Nombre: Rosemberg Rincón R</i> <i>Cargo: Gerente</i> <i>Fecha: Febrero 01-2017</i>