



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2014**



**Descripción:** Este Plan contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano señalada en el

**Componente:** Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Actividades	Responsables	Cronograma de ejecución	
		Fecha de inicio	Fecha de terminación
Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción.	subdirecciones y oficina de Talento Humano	14 febrero de 2014	28 marzo de 2014
Divulgar a través de nuestra página web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a> , el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la E.S.E., como por la comunidad en general	oficina de informatica y proceso de comunicacion social	04 febrero de 2014	14 de febrero de 2014
Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en nuestra página web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a> con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.	oficina de atencion al usuario- oficina de informatica y proceso de comunicacion social	continuo	
Garantizar que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en nuestra página web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a>	subdireccion administrativa y oficina de contratacion	continuo	
Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, con calidad, oportunidad y eficacia	subdireccion administrativa y oficina de contratacion	continuo	

Formular Políticas de administración de riesgos de corrupción	subdirecciones y oficina de Talento Humano	18 marzo de 2014	15 mayo de 2014
Componente:	Estrategia Antitrámites.		

Actividades	Responsables	Cronograma de ejecución	
		Fecha de inicio	Fecha de terminación
Levantar el inventario de trámites y servicios ofertados por la entidad hospitalaria.	oficina de atención al usuario - oficina de talento humano y subdirecciones	13 marzo de 2014	4 junio de 2014
Registrar los trámites y servicios en el SUIIT	subdirección administrativa - oficina de atención al usuario	4 junio de 2014	12 junio de 2014
Priorizar los trámites a intervenir dentro del proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario	comité de calidad - oficina de atención al usuario	4 junio de 2014	27 junio de 2014
Facilitar la solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet	Empresa de facturación	18 marzo de 2014	continuo
Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos	laboratorio clínico	18 marzo de 2014	continuo
Implementación de historia clínica digital	Empresa de facturación	4 febrero de 2014	28 noviembre de 2014
Simplificar los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar	Empresa de facturación	4 de febrero de 2014	continuo
Componente:	Rendición de Cuentas.		

Actividades	Responsables	Cronograma de ejecución	
		Fecha de inicio	Fecha de terminación
Llevar a cabo audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2013 según cronograma establecido en el primer semestre del año.	subdirecciones - oficina de talento humano	14 febrero de 2014	27 junio de 2014

Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad	oficina de informatica	27 junio de 2014	11 julio de 2014
Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas	oficina de talento humano - oficina de atención al usuario	27 de junio de 2014	18 julio de 2014

Componente:	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
-------------	---

Actividades	Responsables	Cronograma de ejecución	
		Fecha de inicio	Fecha de terminación
Mantener el espacio de participación ciudadana a partir de la página Web con el link de SIAU - Virtual.	oficina de informatica y proceso de comunicación social	14 febrero de 2014	continuo
En cada dependencia se fortalece día a día en la Atención al Ciudadano suministrando información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica	todas las dependencias	14 febrero de 2014	continuo
Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de nuestra página Web <a href="http://www.hsdp.gov.co">www.hsdp.gov.co</a> , en el link quejas y reclamos donde se pueden formular sus requerimientos. Este proceso estará a cargo del SIAU, quien será el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, ante los miembros del Comité de Calidad, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento	Oficina de atención al usuario y oficina de informatica y proceso de comunicación social	14 febrero de 2014	continuo
Facilitar los procesos de presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas en los tiempos establecidos por la dependencia competente según el tema	Oficina de atención al usuario y oficina de informatica y proceso de comunicación social	14 febrero de 2014	continuo

<p>Mantener el trabajo articulado con las Asociaciones de Usuarios de los municipios que hacen parte de la red directa de la entidad hospitalaria donde se establece una comunicación asertiva que a través de la oficina de usuarios SIAU pueden comunicar sus quejas, sugerencias y recomendaciones a que haya lugar: todo enmarcada en procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al Usuario para garantizar transparencia a los mismos.</p>	<p>oficina de talento humano y trabajadora social de la entidad</p>	<p>14 febrero de 2014</p>	<p>continuo</p>
<p>Actualizar el portafolio de servicios ofertado por la entidad hospitalaria</p>	<p>proceso de comunicación social</p>	<p>mayo 28 de 2014</p>	<p>20 junio de 2014</p>