





**Plan Anticorrupción**  
**y Atención**  
**al Ciudadano**

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

## MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA

**Dr. EDGAR JESÚS DÍAZ CONTRERAS**  
Gobernador del Departamento

**DR.JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA**  
Director Instituto Departamental de Salud



**DR. JAVIER HERNANDO CASTRO JAIMES**  
Representante Estamento Científico Hospital

**SR.WILSON ELOY MONTAÑEZ CÁCERES**  
Representante Sector Productivo

**LIC.TULIA DE JESÚS PICO ENCISO**  
Representante Usuarios

**Dra. MARTHA LUCIA BURBANO RODRÍGUEZ**  
Secretaria Ejecutiva

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

## EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE	CARGO
<b>CARMEN SOFIA ARCHILA VARGAS</b>	Revisora Fiscal
<b>CARLOS AUGUSTO VALDERRAMA NIÑO</b>	Subdirector Administrativo
<b>NIDIA YANETH LIZCANO ARISMENDI</b>	Subdirectora Científica
<b>CARLOS ERNESTO ROZO TOLOZA</b>	Profesional Recursos Humanos
<b>BLAS ENRIQUE ARAQUE JAIMES</b>	Contador
<b>JAIR CAÑATE CELEDÓN</b>	Profesional Informática
<b>MARGY SUAREZ ACEVEDO</b>	Control Interno

Y demás funcionarios y personal externo del equipo médico, paramédico, administrativo y de apoyo logístico de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.



<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
MARCO LEGAL .....	6
LEY1474 DE JULIO 12 DE 2011 .....	6
<b>CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS</b>	
<b>ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....</b>	
	6
DECRETO 2641 DE 2012 .....	6
1. E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA .....	
	7
1.1 VISIÓN .....	
	7
1.2 MISIÓN .....	
	7
1.3 OBJETO SOCIAL .....	
	7
1.4 AREA DE INFLUENCIA .....	
	8
2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	
	9
2.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....	
	9
2.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	
	10
2.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	
	11
2.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	
	12

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	



## INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

Su desarrollo estuvo enmarcado dentro de un proceso de construcción social de la realidad, por lo tanto es dinámico y seguro, lo que permitirá tomar medidas de control durante el desarrollo de cada uno de los procesos, estableciendo las mejores estrategias para que la misión de la entidad se cumpla con las garantías de transparencia, coherencia y confianza.

Su planeación y desarrollo obedece a un proceso participativo el cual integra todos los niveles de la organización, permitiendo obtener resultados satisfactorios y de gran importancia para la Institución, es por esto que agradezco al equipo que participo y lideró su construcción, a aquellas personas internas y externas que aportaron información o conocimientos para que este documento fuera realidad y de esta forma lograr que la ciudadanía obtenga un espacio de Control Fiscal, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

## MARCO LEGAL

### LEY1474 DE JULIO 12 DE 2011

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

### CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS ARTÍCULO 73. 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.*



### DECRETO 2641 DE 2012

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

*Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.*

<b>Elaboro:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Revisó:</b> SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	<b>Aprobó:</b> GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

## 1. E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

### 1.1 VISIÓN

En el siglo XXI nuestro hospital será la mejor EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO, prestando servicios de salud integrales, de óptima calidad humana, científica y técnica.

### 1.2 MISIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona es una institución del II nivel de complejidad que brinda servicios de salud óptimos, con calidad humana y tecnológica en el marco de la legislación del país y del compromiso social que nos alienta, orientados hacia la Promoción de salud, Prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, a través de la aplicación de la tecnología adecuada, la participación comunitaria y la coordinación interinstitucional e intersectorial.

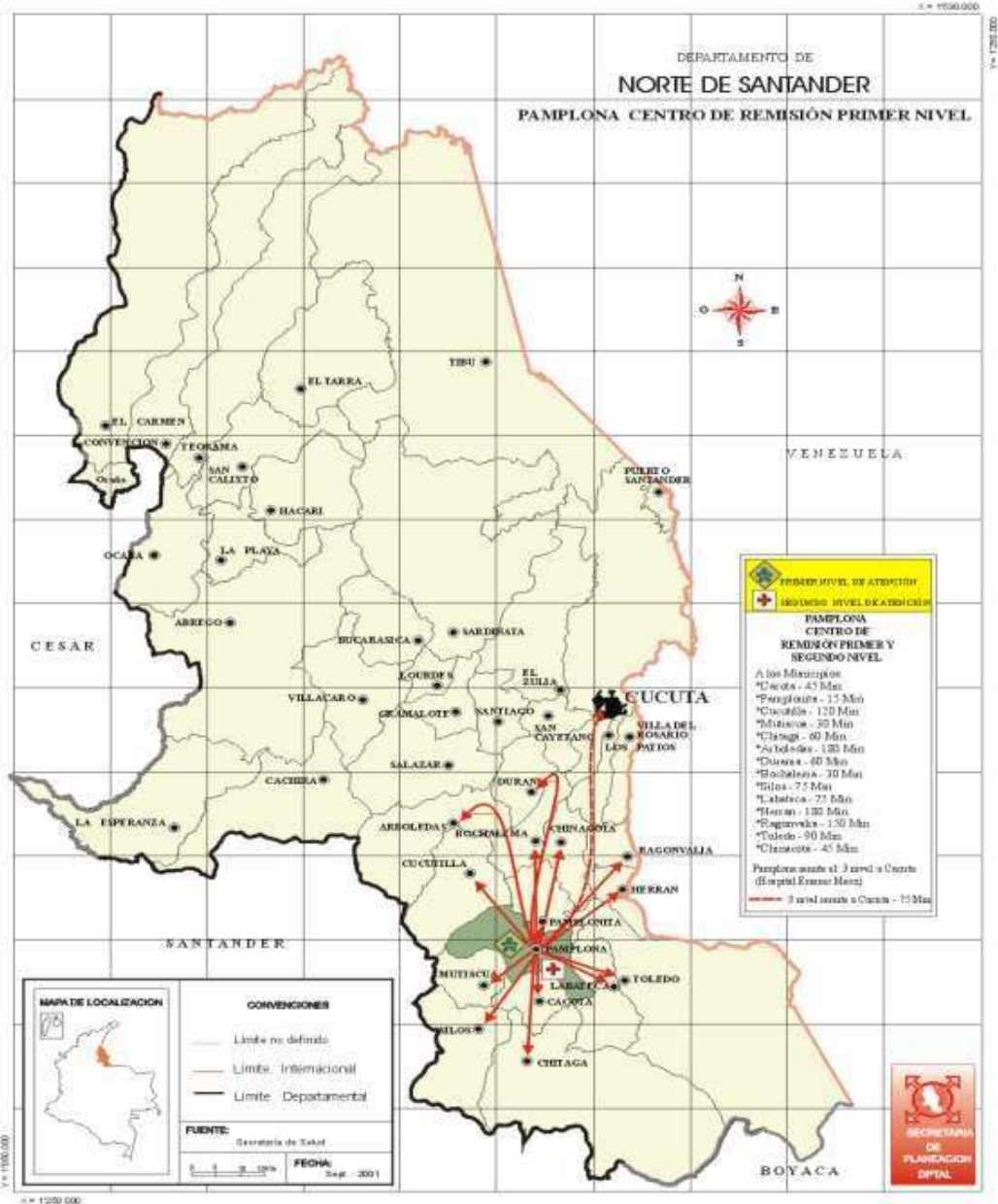
Como equipo podemos dar a los demás lo mejor de nosotros, por eso buscamos permanentemente la oportunidad de crecer en forma integral como personas y como empresa, para así lograr una mayor RENTABILIDAD SOCIAL Y ECONOMICA.

### 1.3 OBJETO SOCIAL

La prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud



<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

## 1.4 AREA DE INFLUENCIA



<b>Elaboro:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Reviso:</b> SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	<b>Aprobó:</b> GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

## 2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona ha estado muy atenta al cumplimiento de la normatividad vigente con la premisa de realizar cada uno de sus procesos con transparencia, oportunidad, enmarcados en un ámbito jurídico legal; a su vez que promueve el autocontrol y la participación ciudadana en cada uno de los ámbitos laborales.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “*Políticas Institucionales y Pedagógicas*” de la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, en lo que respecta a la entidad pública como prestadora de Servicios de Salud, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

### 2.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO



El primer componente permite determinar los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción que pueden presentarse por alguna circunstancia en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona: permitiendo la generación de alarmas y la planeación de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Es importante aclarar que el referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Dentro de las actividades enmarcadas en el plan para la vigencia 2014 se encuentran:

1. Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

2. Divulgar a través de nuestra página web [www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co), el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la E.S.E., como por la comunidad en general.
3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en nuestra página web [www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co) con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
4. Garantizar que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en nuestra página web [www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co)
5. 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.
6. Formular Políticas de administración de riesgos de corrupción.



## 2.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Dentro de las políticas nacionales lideradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública se encuentra la de racionalización: que busca que cada institución simplifique y estandarice los trámites existentes para mejorar la comodidad de los usuarios.

Es así como la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona plantea simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procesos de atención al usuario con el fin de mejorar la satisfacción a los clientes de la entidad hospitalaria.

1. Levantar el inventario de trámites y servicios ofertados por la entidad hospitalaria.
2. Registrar los trámites y servicios en el SUIIT.
3. Priorizar los trámites a intervenir dentro del proceso de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

4. Facilitar la solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet.
5. Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos.
6. Implementación de historia clínica digital.
7. 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.

## 2.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona en cumplimiento del documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, realiza la rendición de cuentas como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Así mismo al realizar dicha rendición, cumple con lo normado en el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública.

Las actividades programadas para dar cumplimiento a lo establecido en este componente se determinan así:

1. Llevar a cabo audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2013 según cronograma establecido en el primer semestre del año.
2. Publicar la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.
3. Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

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



Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona incluye un proceso que corresponde a la atención del usuario con el fin de que se tenga en cuenta dentro de las políticas institucionales.

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

1. Mantener el espacio de participación ciudadana a partir de la página Web con el link de SIAU - Virtual.
2. 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.
3. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de nuestra página Web [www.hsdp.gov.co](http://www.hsdp.gov.co), 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 buscarán las soluciones respectivas y realizarán el respectivo seguimiento.
4. 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.
5. Mantener el trabajo articulado con las Asociaciones de Usuarios de los municipios que hacen parte de la red directa de la entidad hospitalaria

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE OFICIOS</b>		
	<b>Código:</b> FGI-0300-04 v.00	<b>Página:</b> 1 del 1	

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.

6. Actualizar el portafolio de servicios ofertado por la entidad hospitalaria.
7. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con trámites y servicios que presta la entidad hospitalaria.
8. Identificar necesidades y expectativas del cliente externo para continuar con el proceso de mejora continua de la institución.
9. Mantener información actualizada a la ciudadanía sobre los procesos de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona en lo que refiere a los sistemas de información de atención al usuario.
10. Continuar con la adherencia a la política de humanización en lo que refiere atención a priorizados.
11. Realizar capacitaciones a los servidores públicos en lo que concierne al servicio y atención al cliente.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Nombre	GERENTE Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011