



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

LUIS OCTAVIO GUTIÉRREZ MONTES
Gerente

COLABORADORES

SILVIA LOPERA LOPERA
Subdirectora Administrativa y Financiera

CARLOS MARIO BEDOYA
Subdirector Científico

LUISAFERNANDA OSPINA CASTRILLON
Jefe de Talento Humano

ALIAMOS SAS

2016

1

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	4
2. METODOLOGÍA Y COMPONENTES	4
2.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	4
A. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	5
B. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
C. CONSULTA Y DIVULGACIÓN.....	6
D. MONITOREO Y REVISIÓN.....	6
E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
2.2 SEGUNDO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
2.3 TERCER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
2.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	11
3. OTRAS ESTRATEGIAS	12
GOBIERNO EN LÍNEA	12
GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
4. CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA

1 INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de dar cumplimiento a los requisitos de la Ley 1474 de 2011, se deben desarrollar mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de los servicios de salud que el hospital ofrece, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a la comunidad con responsabilidad, oportunidad y agilidad; todo esto mediante procesos transparentes que brinden espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia.

La entidad con este documento reitera su compromiso con la erradicación de prácticas corruptas y el mejoramiento de la calidad de la atención al ciudadano.

Para lograr esto se instaurarán controles e implementarán estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en las actuaciones institucionales de manera que se dé cumplimiento estricto al Normograma Institucional, situación que permite la presentación permanente de informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial sobre los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su objeto social.

Este documento configura la adopción de estrategias en materia de la lucha contra la corrupción y orienta la gestión hacia la eficiencia y la transparencia mediante la identificación y tratamiento de los riesgos de corrupción en la gestión con la implementación de los componentes: rendición de cuentas, la atención al ciudadano, la racionalización de trámites y la transparencia y acceso a la información lo cual genera confianza entre los ciudadanos y asegura la confiabilidad de los procesos y la información.

Se debe aclarar que, para la ESE Hospital San Juan de Dios, no aplica la estrategia de racionalización de trámites en el sentido estricto del componente, debido a que en el análisis de los procesos y servicios de la entidad no se cumple con las condiciones que caracterizan los mismos, definidos por la función pública, estas son:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.

3

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Para el caso de la ESE, la gestión de las remisiones ambulatorias a otros niveles de complejidad es lo que más se acerca a ser un trámite.

Es finalmente muy importante recordar que constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2 OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 Objetivo

Establecer una metodología y consolidar en un plan las estrategias concretas para tratar los riesgos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios Ituango.

2.2 ALCANCE

Esta metodología será aplicada por todo el personal del hospital con el ánimo de administrar los riesgos de corrupción, mejorar la atención del ciudadano y verificar la calidad del servicio prestado al usuario.

3 METODOLOGÍA Y COMPONENTES

3.1 Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción

La ley 1474 de 2011 y en especial su artículo 73 que dispone: “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 contempla, 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”.

Obliga a la entidad a evaluar las posibles situaciones o eventos que en caso de presentarse se configurarían en una transgresión a la norma y, por tanto, son riesgos de corrupción que atentan contra los intereses de la ciudadanía.

4

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

Con el ánimo de realizar una correcta administración de los riesgos de corrupción se determinan unos conceptos básicos descritos a continuación:

Riesgo: Situación o evento que en caso de presentarse podría impedir el logro de los objetivos.

Corrupción: Es el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgo de corrupción: Es la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

En este sentido la ESE entiende los riesgos de corrupción como la PROBABILIDAD DE TRANSGREDIR O NO CUMPLIR LA NORMA. Existen cuatro tipos de normas: las legales, las establecidas por el cliente, las del SIGC (requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, la Norma Técnica NTC GP 1000:2009 y los elementos del MECI) y, finalmente las establecidas internamente mediante directrices, resoluciones y/o procedimientos del Hospital.

3.2 Política de administración del riesgo de corrupción

En la ESE Hospital San Juan de Dios Ituango estamos comprometidos con una prestación de servicios oportuna, eficiente, eficaz y humanizada, basada en la ejecución de procesos que generen confianza y seguridad en los usuarios externos e internos, trabajamos continuamente en un Sistema de Administración de Riesgos que nos permite identificarlos y manejarlos oportunamente; contamos con un equipo de servidores cualificados, responsables concientes de sus valores éticos y morales y capaces de asumir sus errores y aprender de ellos.

La política definida por la alta dirección para la administración de los riesgos de corrupción incluye los siguientes lineamientos:

- Generar dentro de la ESE una visión Sistémica de la Administración del Riesgo, que permita identificar, analizar, valorar y monitorear los riesgos asociados a los procesos; minimizando las pérdidas y maximizando las oportunidades mediante una adecuada toma de decisiones.
- Sera el objetivo de la administración de los riesgos llevarlos a nivel bajo de acuerdo a la metodología adoptada por la Empresa
- Mejorar continuamente los procesos, corrigiendo en ellos la presencia de los riesgos tanto para el usuario externo como el interno; conllevando esto a un servicio eficiente, eficaz y efectivo, soportado en los Sistemas de Control Interno y Gestión de la Calidad.

5

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

- Desarrollar en el talento humano la conciencia de la importancia de la identificación y reporte oportuno de la presencia de los diferentes riesgos en su actuar diario y prepararlos para ser capaces de asumir sus errores y aprender de ellos.
- Son responsables directos de la administración del Riesgo, la Gerencia, los directivos y líderes de los procesos. El Asesor de Control Interno es responsable de la verificación de la implementación de la administración del riesgo en la Institución
- Implementar el Sistema de Administración del Riesgo acorde con la Normatividad vigente.
- Anualmente se revisan y actualizan los riesgos de los procesos en la Evaluación Integral del Sistema de Calidad
- Mantener la Administración del Riesgo de corrupción acorde con la normatividad vigente.

3.3 Mapa de riesgos de corrupción

Ver anexo: Mapa de corrupción y acciones de mejoramiento

3.4 Consulta y divulgación

Para garantizar el conocimiento del mapa anticorrupción de la entidad y la fácil consulta de la política de gestión de riesgos, los riesgos de corrupción identificados y los controles establecidos se publicará en el portal web el mapa de riesgos de corrupción y se realizarán jornadas de socialización que involucren a todos los colaboradores en la reducción del nivel de corrupción en la entidad.

3.5 Monitoreo y revisión

Debido a que la corrupción se presenta en un ambiente cambiante y quienes cometen este tipo de hechos dañinos encuentran espacios y momentos que facilitan su actuar es necesario que los dueños de los procesos permanentemente revisen los riesgos de corrupción y sus causas a fin de detectarlos antes de que se presenten o en el peor de los casos, disminuir su efecto en la operación de los procesos y en el resultado final.

3.6 Seguimiento de los riesgos de corrupción

La oficina de control interno incluye en su plan de acción anual el seguimiento a los mapas de



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA

riesgo que debe realizarse por lo menos tres veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Este seguimiento debe estar orientado a la detección de posibles actos de corrupción y evaluar qué tan eficaces, eficientes y efectivos son los controles.

4 SEGUNDO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas entendida como un proceso permanente de interlocución y retroalimentación con la ciudadanía que busca afianzar la relación entre el Hospital San Juan de Dios y la ciudadanía contará con las siguientes estrategias:

4.1 -Realizar la Audiencia pública: rendición de cuentas presencial

Con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana de la entidad, se realizará una reunión anual con la comunidad cercana al Hospital.

El objetivo de la reunión es presentar el informe de gestión del Hospital, así como los principales avances y logros. También es un espacio para conocer las peticiones, inquietudes y sugerencias de los usuarios.

4.2 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:

Es fundamental que los usuarios y la ciudadanía tengan fácil acceso a la información de la entidad, de manera que les permitan a los usuarios conocer: Sus derechos y deberes, políticas, información sobre el hospital, entre otros temas de interés. Adicionalmente, estas servirían para promover campañas institucionales, valores y mensajes de calidad y de servicio.

4.3 - Desarrollo campañas internas

Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores entre los servidores públicos. Los mensajes pueden difundirse a través de diversos medios como descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleras. Adicionalmente se pueden proyectar videos cortos en algunas de las reuniones del Hospital o enviar por correo electrónico lecturas que promuevan estos temas.



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

4.4 Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control

Con el ánimo de dar a conocer la gestión institucional y garantizar la transparencia en todos sus procesos, el Hospital elabora anualmente un informe para enviarlo a las diferentes autoridades civiles y de control.

4.5 Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal

El Concejo Municipal en su función de control político puede requerir la presentación de informes de gestión de acuerdo a los requerimientos que el mismo concejo establezca.

4.6 Veedurías Ciudadanas

La entidad debe entregar a las veedurías de forma oportuna y veraz la información para que ejerzan el control social de acuerdo con la norma y vigilen las actuaciones del Hospital para asegurar el cumplimiento de su objeto social.

La ley 850 de 2003 establece en su artículo 6 los objetivos de las veedurías ciudadanas, así:

- a) Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal;
- b) Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión;
- c) Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria;
- d) Velar por los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública;
- e) Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública;
- f) Entablar una relación constante entre los particulares y la administración por ser este un elemento esencial para evitar los abusos de poder y la parcialización excluyente de los gobernantes;
- g) Democratizar la administración pública;
- h) Promocionar el liderazgo y la participación ciudadana”.

8

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

Para contribuir al cumplimiento de lo anterior se llevarán registros de los requerimientos realizados por estas organizaciones y se facilitarán las herramientas que estén al alcance de la organización y en ningún momento impedirá u obstaculizará el desarrollo de su labor, por el contrario, recibirá con agrado las recomendaciones que en ejercicio de sus funciones se generen.

5 TERCER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad consciente de que la ciudadanía es su razón de ser ha establecido mecanismos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a ellos y de igual manera verificar la atención prestada por el Hospital a la comunidad.

El servicio ha sido reconocido como un valor organizacional que ejercido al interior de la empresa hace que los colaboradores establezcan vínculos en que son mutuamente confiables porque todos nos “hacemos cargo” de la calidad del servicio.

5.1 Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de Peticiones (PQRS peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y denuncias de acuerdo con la normatividad

Con esto se busca dar respuesta a las peticiones que llegan al Hospital, identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Para ello el Hospital cuenta con una oficina de Atención al Usuario, documentos e instrumentos para la gestión y publicación del reporte público en la página Web de la Institución.

5.2 Construir e implementar una política de protección de datos personales

Adoptar mediante acto administrativo una política de protección de datos personales para garantizar la seguridad de la información propiedad de los usuarios.

5.3 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés

Reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo.



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

5.4 Adecuar los espacios físicos de atención al usuario

Ajustar la infraestructura física del hospital para garantizar la fácil movilidad, comodidad y seguridad de los usuarios y de los colaboradores.

5.5 Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos)

Garantizar el orden y la comodidad en la asignación de turnos mejorando la prestación del servicio.

5.6 - Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.

El control de los derechos de petición se convierte en una evidencia que buscará optimizar en el Sistema Integrado de Gestión el cumplimiento del derecho constitucional establecido en la Carta Magna.

5.7 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados

Para asegurar un alto nivel de calidad de servicio, se cuenta como mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios, la realización de encuestas de satisfacción, para lo cual establecen metas por cada ítem

5.8 Tener en la página web, un espacio para la formulación de peticiones y solicitudes de información.

La página web del Hospital cuenta con un espacio en el cual se realizan encuestas a los usuarios o ciudadanos para conocer sus opiniones, intereses o necesidades. Este espacio es monitoreado y administrado por la Auxiliar Administrativa del SIAU, quien coordina que se respondan las peticiones y los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. Cuando dichas solicitudes no son competencia del Hospital se trasladan a la autoridad competente.



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

5.9 Definición de un proyecto de aprendizaje en equipo orientado a la prestación de un servicio de calidad

Dentro del Programa de Capacitación del Hospital se definen una serie de temas para abordar durante el año con el objetivo de sensibilizar a los servidores públicos de la responsabilidad que tienen de brindar un buen servicio a los usuarios para garantizar su satisfacción.

5.10 Sistema de Audio Interno y vídeo

Este recurso de Audio interno permitirá emitir mensajes de calidad, de valores y de servicio al ciudadano y al usuario motivando en él buenas prácticas de convivencia

6 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

6.1 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento

La entidad desarrolla una página web de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea donde se publica toda la información de la ESE, para conocimiento de la ciudadanía.

6.2 Definir costos de reproducción documental

De acuerdo con el principio de gratuidad se debe establecer y publicar los costos por la reproducción de la información.

6.3 Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información

Se deben definir los instrumentos: registro o inventario de activos de información, esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

6.4 - Publicar en el sitio web el Plan de Acción, Plan de Compras, los Estados Financieros, otros:

El Hospital San Juan de Dios, cuenta actualmente con un portal en internet, en el que los usuarios y la comunidad en general pueden tener acceso a la información de la entidad como: el Plan de Acción, el Plan de Compras y los Estados Financieros, entre otros, para que la ciudadanía pueda hacerle seguimiento y control a la ejecución de los mismos y dando así cumplimiento a la ley 1474 de 2011.

6.5 Publicación de la gestión contractual

Como norma legal y buscando la transparencia en la contratación de la entidad se realiza la publicación oportuna de los contratos de cada vigencia, incluyendo la información del contratista, monto y duración. Adicional de la publicación en el portal para la contratación pública cada mes. Esto permite que toda la ciudadanía pueda velar por su cumplimiento, la utilización adecuada de los recursos y participar activamente en las convocatorias abiertas de selección.

7 OTRAS ESTRATEGIAS

Simultáneamente, la entidad interesada en fortalecer la gestión institucional cuenta en su plan de acción para el 2016 con proyectos de orden administrativo que coadyuvan en la lucha contra la corrupción y el servicio al ciudadano fortaleciendo los canales de comunicación y mejorando la organización de la información.

7.1 Gobierno en línea

El Hospital San Juan de Dios cuenta con una página web que actualmente cumple el objetivo de la Estrategia de Gobierno en línea el cual según el decreto 2573 de 2014 es: “contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

12

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



***E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA***

Para garantizar que la página permanezca dinámica, interactiva y noticiosa se cuenta con apoyo de un contratista de comunicaciones, proveedor de diseño gráfico y administración del sitio web, que trabajan mancomunadamente para modificar el diseño y los contenidos de la misma periódicamente. Se busca así incluir encuestas, concursos, información de los diferentes eventos, noticias relacionadas con el Hospital, entre otros.

7.2 Gestión documental

La implementación del Sistema de Gestión Documental del Hospital San Juan de Dios ha sido incluida en los proyectos del plan de desarrollo y esta se fundamenta en el logro de la identificación y desarrollo de los productos que den respuesta a los requerimientos del Archivo General de la Nación y a sus propósitos organizacionales.

Resulta imperativo para la organización dar cumplimiento a la ley General de Archivo 594 de 2000 ya que en los documentos perdura la memoria Institucional que se constituye en el fundamento del presente y en el soporte del futuro.

La forma en que se administra la información y conservan los archivos brinda a la empresa ventajas competitivas, aumentos en productividad y disminución en costos de operaciones diarias, lo que finalmente será reflejado en el servicio prestado a los usuarios y la ciudadanía.



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

8 CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
Mapa de riesgos de corrupción	Divulgar al interior de la entidad los códigos de ética y de buen gobierno. Elaborar y ejecutar plan de mejoramiento al diagnóstico ético		X	X	X	Comité de Ética
	Capacitar permanente los líderes de los procesos orientado principalmente a la actualización, al desarrollo de las destrezas en la administración de riesgos		X	X	X	Asesor de Control Interno
	Solicitar la actualización por parte de los funcionarios de la declaración de bienes y rentas.	X				Jefe Talento Humano
	Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores y se difundan a través de descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleras. Enviar por correo		X	X	X	Contratista de Comunicación



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	electrónico lecturas que promuevan los valores, la transparencia y el autocontrol.					
	Dar cumplimiento efectivo al programa de bienestar laboral que motive al personal y lo disuada de realizar actos de corrupción.		X	X	X	Comité de Bienestar Social
Estrategia de rendición de cuentas	Realizar la Audiencia Pública: rendición de cuentas presencial		X			Gerencia Financiera
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos		X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control		X			Gerencia
	Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal					Gerencia



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Atención oportuna y eficaz a veedurías ciudadanas					Gerencia
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de PQRS para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad (Ver anexo)		X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU Investigadores
	Construir e implementar una política de protección de datos personales		X			Gerencia
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés		X	X		Comité Técnico
	Adecuar los espacios físicos de atención al usuario		X	X	X	Gerencia
	Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos)			X		Gerencia
	Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU

16

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Tener en la página web, un espacio para la formulación de quejas, preguntas y peticiones	X	X	X	X	Coordinadora de Calidad
	Definición de un proyecto de aprendizaje en equipo orientado a la prestación de un servicio de calidad		X			Jefe de Talento Humano
	Sistema de Audio Interno y vídeo		X	X	X	Gerencia
Transparencia y acceso a la información	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento		X	X	X	Coordinadora de Calidad Proveedor Externo
	Definir costos de reproducción documental		X			Gerencia Subdirectora Administrativa y financiera

17

"UN HOSPITAL DE TODOS Y PARA TODOS"

CARRERA QUINDÍO N° 25 -54 TEL: 864 31 00 – 864 31 85

FAX 864 30 50 EXT. 201 EMAIL: ituahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información		X	X	X	Gerencia GESIS Auxiliar Administrativa de Sistemas de Información
	Publicar en el sitio web el Plan de Acción, Plan de Compras, los Estados Financieros	X	X	X	X	Subdirectora Administrativa y financiera
	Publicación de la gestión contractual					Gerencia
	Cumplimiento de la estrategia Gobierno en línea		X	X	X	Proveedor Externo Coordinadora de Calidad
Otras	Implementación de la ventanilla única para el recibo de las comunicaciones			X		Gerencia Auxiliar Administrativa del



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ITUANGO, ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
						Archivo Administrativo
	Aprobación de las Tablas de Retención Documental				X	Archivo Departamental de Antioquia
	Aprobación de las Tablas de Valoración Documental				X	Archivo Departamental de Antioquia