



**ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA**

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019



JORGE ALBERTO CERCHIARO F
Presidente

JOSE MARIO URECHE S
Secretario de Salud

MARINA SOLANO S.
Representante Alianza de Usuarios

JOSE ALISET OÑATE B
Representante Área Administrativa

NALLETH CECILIA CORSO
Representante Área Asistencial Científica

CLAUDIA BOLIVAR SOTO
Secretaria

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

PRESENTACION

El Hospital Nuestra Señora del Pilar Empresa Social del Estado, es una institución que tiene como función brindar atención de salud de baja y mediana complejidad, para satisfacer las necesidades de la población en especial la más pobre y vulnerable del municipio de Barrancas, La Guajira.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción Ley 1474 de 2011 con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales durante el cumplimiento de su misión y de fortalecer la institución en la lucha contra la corrupción; la metodología adoptada corresponde a la definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".

Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos se destinen a solucionar las necesidades de la población y se fortalezca el respeto por lo público.

La creación de controles y la implementación de estrategias están orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos con la aplicación de la normatividad vigente en todos los procesos de la entidad, que serán evidenciados mediante la presentación permanentemente de Informes de gestión y rendición de cuentas a la comunidad en general y entes de control.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



MARCO NORMATIVO

El Hospital Nuestra Señora del Pilar ESE, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores, principios rectores de la Contratación Pública).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- - Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- - Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- - Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- - Ley 909 de 2004 (regulación empleo público, carrera administrativa y gerencia publica)
- - Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- - Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- - Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA DESPACHO DE GERENCIA	
	CODIGO: PG-01	VERSION: 01

- - Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- - Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- - Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

OBJETIVOS GENERAL

Generar la herramienta que garantice la Transparencia, mecanismos que conlleven a la lucha contra la corrupción que orienten y acerque el Hospital Nuestra Señora del Pilar y sus servicios a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Detectar, prevenir y tratar los riesgos de corrupción en los procesos y procedimientos institucionales.
2. Disminuir los trámites administrativos facilitando al usuario el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.
3. Planear y ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas.
4. Definir las estrategias para para la Transparencia y el acceso a la Información Pública.
5. Diseñar, documentar y desplegar el Código de Integridad

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

**CALLE 11 No. 10 – 56 – TEL. 7748028 – FAX: 7748026 – www.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963**



ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

En el presente documento se establecen los lineamientos, estrategias, mecanismos y Gestión de Riesgos de lucha Contra la Corrupción, los cuales han de ser de estricto cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISION

Somos una institución que presta servicios de atención en salud de baja y mediana complejidad, con un modelo de atención materno infantil, que busca mantener y mejorar el estado de salud de la comunidad a través de la gestión de los riesgos, la seguridad del paciente y la humanización de servicios como pilares del proceso de atención.

VISION

Seremos en el 2020 una entidad, con una eficiente gestión de los recursos; financieros, humanos, ambientales y tecnológicos, que trabaja en el mejoramiento continuo de sus procesos, consolidando una cultura de seguridad en la atención materno infantil y garantizando el equilibrio entre el riesgo el costo y el beneficio.

VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **RESPECTO:** Se observará y tendrá respeto por los valores, las creencias, la cultura de todas las personas que trabajan en la Organización y de las personas que soliciten nuestros servicios, lo cual se traducirá en respeto hacia la comunidad, la familia, el equipo de trabajo, la Empresa.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Cada colaborador de la Empresa conocedor de sus funciones y obligaciones, será responsable consigo mismo, con sus compañeros de trabajo y con las personas a quienes brindemos nuestros servicios. Se cumplirá con la labor encomendada de la manera más eficiente posible.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** Nuestra organización trabaja con objetivos comunes claramente definidos y conocidos. Las habilidades individuales se entrelazan y dirigen a lograr mejores resultados compartiendo información y recursos.
- ✓ **SOLIDARIDAD:** La solidaridad muestra la ayuda altruista, generosa y desinteresada que surge del corazón a partir de la máxima que afirma que "hay que dar sin esperar nada a cambio" porque aquel que da lo mejor de sí mismo al otro descubre que ya recibe el mayor premio y la mejor recompensa: el bien es un tesoro que aporta una inmensa satisfacción personal tanto aquel que da como a aquel que lo recibe.
- ✓ **AMOR:** es un concepto universal relacionado a la afinidad entre los Seres humanos, está relacionado con el afecto y el apego productor y propulsor de emociones, experiencias y actitudes frente a las actividades que se realizan y produce excelencia.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ✚ **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Nuestra organización es consciente del Impacto ambiental que tienen las actuaciones en salud y se compromete a educar la comunidad para minimizar estos riesgos.
- ✚ **SEGURIDAD:** Conjunto de medidas estructurales, organizativas y protocolarias encaminadas a reducir el riesgo de que el paciente pueda sufrir algún evento adverso durante la atención sanitaria.
- ✚ **EFICIENCIA:** está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.
- ✚ **CALIDAD:** principio que permite centrar nuestra atención en el paciente y su familia, para comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarnos por exceder sus expectativas.
- ✚ **HONESTIDAD:** Cualidad propia de los seres humanos que tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



POLITICA INTEGRAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

En la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar, enfocamos nuestros procesos a contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida y seguridad de nuestros clientes internos y externos, a cuidar y proteger el medio ambiente, a mejorar las condiciones de vida y trabajo para lo cual nos comprometemos con:

- ↻ Brindar una atención segura, oportuna, confiable y humanizada.
- ↻ Prevenir el impacto ambiental negativo asociado con el uso de los recursos y la generación de residuos, vertimientos y emisiones.
- ↻ Prevenir y controlar los riesgos operacionales.
- ↻ Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar físico, mental y social a nuestros colaboradores.
- ↻ Promover el cumplimiento permanente de los requisitos legales aplicables, una cultura organizacional propia que involucre a los proveedores, contratistas, visitantes y población del entorno y el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Ser una institución pública integral de salud, centrada en el paciente y su familia.

Producir servicios de salud eficientes y efectivos, según las normas establecidas.

Prestar los servicios de salud y materno infantil que necesite la población de su área de influencia.

Garantizar la rentabilidad social y financiera mediante una gerencia adecuada.

Ofrecer a las entidades promotoras de salud o a quien lo demande, servicios o paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESTRATEGIAS PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la Republica, se establece que la metodología para el diseño y seguimiento de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, es la contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" elaborado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia, el cual definió cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Lo cual los riesgos de corrupción son inaceptable e intolerables y donde este tipo de riesgos siempre serán de único impacto. las estrategias que la entidad ha planificado para este componente son:

- Identificación de situaciones que puedan generar practicas consideradas como corruptas o falta de transparencia en el ejercicio de lo público, revisando los procesos y procedimientos de acuerdo al mapa de procesos vigente.
- Desarrollo de la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción por procesos.
- Publicación en página Web mapa de riesgos anticorrupción con los controles para prevenirlos.
- Seguimiento y actualización del mapa de riesgos anticorrupción.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA DESPACHO DE GERENCIA	
	CODIGO: PG-01	VERSION: 01

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para el desarrollo de la Estrategia Antitrámites en cumplimiento del Decreto 019 de 2012 de la Presidencia de la República, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso de los usuarios a la prestación de los servicios de salud y demás complementarios, la institución ha implementado lo siguiente:

- Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía cuando aplique.
- Solicitud de citas médicas por teléfono.
- Adoptar la ventanilla preferencial de atención al usuario
- Divulgar y exponer en carteleras los horarios de atención al usuario (asignación de citas, facturación, solicitudes, quejas y reclamos, etc.)
- Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales, disminuyendo la radicación de oficios físicos, Pagina Web.
- Socializar los puntos amigables de orientación en las Unidades Hospitalarias y en la Unidad Ambulatoria Saludable.
- Implementación de mecanismos para el ingreso, atención y egreso de pacientes con baja capacidad económica.
- Socialización de la agenda educativa, al usuario externo, en sala de espera, sobre los mecanismos de participación y el ejercicio de veeduría ciudadana.
- Capacitación de los ciudadanos en el ejercicio del control social, en busca de convocar a su ejercicio.
- Garantizar la participación ciudadana en los comités de seguimiento a los convenios.
- Registro permanente de los PQR en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Revisión y ajuste de los procesos y procedimientos institucionales.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

**CALLE 11 No. 10 – 56 – TEL. 7748028 – FAX: 7748026 – www.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963**



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es 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.

Tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

- Se realizará rendición de cuentas en el primer trimestre del año siguiente con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Publicación de la rendición de cuentas anual en la página Web de la entidad y en las redes sociales (Facebook, Instagram, Whasap.)
- Fortalecer la participación social a través de la implementación de espacios semestrales, para escuchar e informar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios, ofertados por el Hospital, a través del Comité de Alianza de Usuarios y comité de Veeduría.
- Cumplimiento del Cronograma de reuniones del Comité de Alianzas de Usuarios y Comité de Veeduría.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la institución. Para mejorar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorara los siguientes instrumentos:

- Página Web con actualización permanente de información relacionada con portafolio de servicios, planes, programas y proyectos de la Entidad.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



- Involucrar al 100% de los colaboradores priorizados trimestralmente, en el programa de seguridad del paciente, cultura del Autocontrol, formación para fortalecer la cultura del servicio.
- Trámite y respuesta oportuna al 100% de las manifestaciones de los usuarios, ingresadas en el procedimiento sistema de PQR.
- Mesas de trabajo con la Alta Gerencia los días lunes inicio de cada semana para analizar el cumplimiento de las metas diseñadas en cada Proceso Institucional.
- Realizar medición de la satisfacción del usuario con la respectiva encuesta aprobada desde el Área de Gerencia y Gestión de la Calidad.
- Implementar acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos reportados en el informe de satisfacción presentado ante el comité directivo.
- Capacitación al personal de primer contacto con el usuario, de acuerdo a la implementación de los programas de cultura del servicio y humanización de Servicio en la institución.
- Cumplimiento charlas de socialización de los Deberes y Derechos de los Usuarios y entrega de los mismos.

El presente plan estará sujeto a la verificación, evaluación y mejoramiento continuo, para que la Gestión Institucional avance en la lucha contra la corrupción, se promueva la transparencia del ejercicio en lo público y se mejoren los servicios a la ciudadanía.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01



¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

**CALLE 11 No. 10 – 56 – TEL. 7748028 – FAX: 7748026 – www.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963**



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

PLAN ANTICORRUPCION ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR VIGENCIA 2019		
PRIMER COMPONENTE		
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO		
PROCESOS ESTRATEGICOS	CAUSAS	CONTROLES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
<u>Concentración de Autoridad o exceso de poder:</u> Miembros de la Junta Directiva, el Gerente y todos los integrantes que forman parte de la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar, en hacer uso abusivo de su cargo y se exceden en la autoridad del mismo para conseguir beneficios a su favor o de terceros.	Concentración del poder por parte del cuerpo directivo. Miembros de la Junta Directiva que inciden en procesos administrativos (causas internas)	Promover procesos de desconcentración del poder (preventivo). Democratización de espacios de decisión (preventivo). Socialización del Código de Integridad Fortalecer la participación de actores como se puede lograr cumpliendo con el Cronograma de reuniones del Comité de Alianza de Usuarios, Comité de Veeduría, y Comité de Etcia Hospitalaria. Rendición de Cuentas

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

<p>Riesgo Trafico de Influencias: riesgo que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral de terceros buscando beneficio particular, generado por influencias políticas o jerárquicas.</p>	<p>Influencias de actores locales, distritales o nacionales en la búsqueda de lograr el nombramiento de personas cercanas a su red política o social de la institución (causas externas)</p>	<p>Publicación en los medios de comunicación adoptados la necesidad de Recurso Humano para laborar en la ESE Hospital Hospital Nuestra Señora del Pilar. Cumplimiento del procedimiento, selección de personal Levantamiento de procedimientos de selección de personal Socialización del Código de Integridad Ejecución del Comité de Etica</p>
---	--	--

GESTION FINANCIERA

<p>Riesgo de apropiación de dineros públicos, 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.</p>	<p>Ausencia de socialización del Código de Integridad, Cultura de Autocontrol, Fortalecimiento de controles en el manejo de dineros.</p>	<p>Realización de arqueos de cajas a responsables del manejo de recursos públicos: caja, tesorería, caja menor, cajas auxiliares. Exigir soportes documentales para todos los movimientos de dineros de la Institución Documentación, socialización y evaluación del Código de Integridad. Contar con pólizas de seguros que cubran los recursos financieros del Hospital.</p>
---	--	--

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

Solicitar dinero para realizar pagos o trámites administrativos: Riesgo de que funcionarios del hospital soliciten dinero o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o agilizar el trámite de estos.

Permitir que funcionarios encargados de tramites o pagos realicen interlocución directa con proveedores de bienes o servicios.

Aclarar al inicio del proceso contractual los trámites necesarios para la realización de pagos a todos los proveedores (Preventivo). Levantamiento de actas en todas las reuniones celebradas por funcionarios con proveedores (Preventivo). Socializar con proveedores las líneas para realizar denuncias en estos casos (Preventivo), Socializar con funcionarios el Código de Ética Institucional (Preventivo). Denuncia inmediata de todos los casos detectados a las autoridades competentes (Preventivo).

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

GESTION JURIDICA

Estudios contractuales previos o términos de referencia orientados al favorecimiento particular: Realización de 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.

Concentrar toda la labor pre contractual y contractual en un mismo grupo de personas.

Fortalecimiento del comité de contratación mediante capacitación en normas y procesos contractuales.
Actualización del manual de contratación para que considere riesgos de corrupción y los mitigue
Actualización de procedimientos de contratación acorde a la normatividad vigente.
Rendición de Informes Diligenciamiento Matriz de procesos para mantener informada a las Alta Gerencia sobre el curso de cada Proceso existente en la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar.
Cumplimiento del Cronograma del Comité de Conciliación y Defensa de la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



**ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA**

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

Supervisión contractual favoreciendo intereses del contratista: 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 este en la entrega de bienes o servicios y por ende genere lesiones para el Hospital o para el bien público en general.

Falta de seguimiento contractual desde la oficina jurídica y/o desde el comité de contratación.

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

GESTION RECURSOS TECNOLOGICOS - GESTION DOCUMENTAL

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!

**CALLE 11 No. 10 – 56 – TEL. 7748028 – FAX: 7748026 – www.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963**



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

Sistemas de información susceptibles de manipulación y adulteración: 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

No generación de copias de seguridad de la Información de la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar.
No se cuenta con el Manual de gestión Documental y su implementación.

Diseñar el Proceso y Manual Mantener de gestión documental y tecnológica. Definir claramente los roles de custodia de la información y manejo de la misma Mantener actualizados antivirus, firewall y otros sistemas de seguridad institucional. Realizar copias de seguridad y salvaguarda una de ellas por fuera de la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar. Reportar cualquier vulneración de los sistemas de seguridad y/o información institucional a las autoridades disciplinarias o penales. Denuncia inmediata de casos detectados a todas las autoridades competentes. Documentar y socializar los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información y las comunicaciones PETI. Plan de tratamiento de Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



GESTION DE RECURSOS FISICOS

<p>Robo de bienes del Hospital: funcionarios sustraen equipos u otros bienes del Hospital</p>	<p>No se actualiza el Inventario de bienes y equipos semestral.</p>	<p>Mantener actualizado el inventario de la ESE hospital Nuestra Señora del Pilar. Socialización de la política de custodia de los equipos y/o bienes de la ESE con la empresa de vigilancia el procedimiento para controlar el retiro de bienes. Realización de Bajas de equipos y/o bienes que por su estado de deterioro o inservible no cumplen con el objetivo Institucional. Promover veedurías ciudadanas en los procesos de baja de equipos. Se cuenta con pólizas de seguros para el cubrimiento de los bienes del hospital. Funcionar la herramienta de camaras de seguridad en la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar. La Alta Gerencia socializo la Directriz de como se debe Salir o Entrar un bien y/o equipo a la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar, un procedimiento que se ha venido cumpliendo juiciosamente.</p>
--	---	---

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

PROCESOS MISIONALES

Realizar cobro o recibir pago por realizar trámites misionales:

funcionarios solicitan o reciben dinero para realizar o agilizar trámites misionales tales como asignar una cita, realizar una visita sanitaria, aplicar vacunas gratuitas. Solicitud de Historias Clínicas, certificados e Información de Historia Laboral.

Falta de agilización y alcance de los trámites a la ciudadanía.
Dificultad en la búsqueda de la información

Socialización de trámites vía Web y presencialmente (Preventivo).
Racionalización de trámites para acceder a los servicios.
Educación a colaboradores y particulares sobre implicaciones disciplinarias y penales para ofrecer o recibir dineros para la realización de trámites.
Denunciar ante entidad disciplinaria o penal cualquier hecho de corrupción para la realización de trámites institucionales.

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

SEGUNDO COMPONENTE
ESTRATEGIA ANTITRAMITES

PROCESOS ESTRATEGICOS

CAUSAS

CONTROLES

Identificación de trámites y procedimientos Administrativos: No racionalización de trámites y procedimientos administrativos que mejoren la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.

Ausencia de socialización a la comunidad frente a la realización de trámites y procedimientos administrativos que faciliten el acceso a la información.

Revisión de los procesos de tipo misional para la identificación de trámites
Identificación de la norma Ley Antitramite
Acceso a la información a través de la Pagina Web Institucional, Correo Institucional, redes sociales como Facebook Instagram, herramienta que la actual Alta Gerencia a utilizado para estar más cerca y comunicarse con la ciudadanía.

Optimización de las comunicaciones: debilidad de la información consolidada y generada en el software de la institución.

Falta de capacitación a los líderes de los procesos en el manejo del módulo, revisión de parametrización del software.
Actualización del Software.

Capacitaciones a los líderes de los procesos en el manejo del Software. Sostenimiento de las herramientas tecnológicas para optimizar la prestación de los servicios.
Eficaz parametrización del Software instalado en la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar.

TERCER COMPONENTE
RENDICION DE CUENTAS

PROCESOS ESTRATEGICOS

CAUSAS

CONTROLES

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



**ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA**

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

<p>Rendición de cuentas: Prácticas inadecuadas de la rendición de cuentas a la ciudadanía.</p>	<p>No escoger un lugar adecuado, donde pueda acceder la ciudadanía.</p>	<p>Abrir espacios de divulgación en medios de comunicación impresos y audiovisuales para llegar a ciudadanos que no tengan acceso a las publicaciones virtuales (Preventivo). Actualización constante de la Pagina Web Institucional para mantener informada a los Usuarios Clientes internos y externos. Continuar con la celebración anual de Rendición de Cuentas. El área de SIAU (trabajadoras sociales, Psicólogas) celebrar charlas de temas de interés a la ciudadanía en los espacios (salas de esperas) de la ESE. Continuar con la estrategia de Pilarcita Informa a través de todas las herramientas adoptada por la ESE, de comunicación con los ciudadanos.</p>
---	---	---

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO

PROCESOS ESTRATEGICOS

CAUSAS

CONTROLES

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!



ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
BARRANCAS LA GUAJIRA
DESPACHO DE GERENCIA

CODIGO: PG-01

VERSION: 01

<p><u>Desarrollo institucional y cultura al servicio del ciudadano:</u> Insatisfacción del usuario por la atención recibida.</p>	<p>Falta de información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna, que dé solución a las inquietudes, solicitudes o requerimientos de los ciudadanos.</p> <p>Falta de líneas de atención al usuario.</p>	<p>Mantener actualizado el portafolio de servicios.</p> <p>Dar prioridad al procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Medir la satisfacción del usuario y establecer planes de mejoramiento.</p> <p>Capacitaciones dirigidas a los empleados encargados de atención al usuario en cultura de servicio y humanización.</p> <p>El área de SIAU continuar con la disposición de brindar información oportuna y continuar con las charlas de tema de interés a los usuarios.</p>
<p><u>Canales de atención:</u> Falta de información requerida por los usuarios.</p>	<p>Dificultad de los usuarios para el uso de las herramientas virtuales.</p>	<p>Brindar información clara y precisa al usuario, de acuerdo a su solicitud o requerimiento.</p> <p>Actualizar protocolo de atención al ciudadano</p> <p>Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.</p> <p>Fortalecer el Proceso de Sistemas de Información y Atención al Usuario SIAU.</p>

¡LE ESTAMOS PONIENDO EL CORAZON!