



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT .900 042 103-5

EN INTERVENCION

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCION No. 003569 DE 28/11/2016 PRORROGADA POR RESOLUCIÓN No.05780 DE 27/11/2017

RESOLUCION No.

18013101

"POR MEDIO DE LA CUAL DE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2018, EN LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE"

El Agente Especial Interventor de la E.S.E Hospital Universitario del Caribe, en uso de sus facultades legales y reglamentarias en especial las conferidas por la Resolución No. 003569 del 28 de noviembre de 2016 prorrogada por la Resolución No. 05780 de 27 de Noviembre de 2017, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1474 de 2011 estableció la orientación de normas que fortalecen los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción en aras de obtener efectividad en los procesos de Gestión Pública.

Que el artículo 73 de la precitada Ley señala taxativamente que 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que en ese sentido, el artículo 76 de la referenciada norma establece que toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público

Que la ESE Hospital Universitario del Caribe se encuentra intervenida de manera forzosa administrativa para Administrar, por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Resolución 003569 de 28 de Noviembre de 2016, y prorrogada a través de la Resolución N° 05780 del 27/11/2017, designando como Agente Especial Interventor a **FERNANDO ENRIQUE TRILLO FIGUEROA**, el cual funge como representante legal de la entidad.

Que el Decreto 4637 de 2011, suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones el Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia de 2018, incluye los cuatro componentes definidos por el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

NIT .900 042 103-5

EN INTERVENCION

180 13 101

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCION No. 003569 DE 28/11/2016 PRORROGADA POR RESOLUCIÓN No.05780 DE 27/11/2017

Que el Decreto 124 de 26 de Enero de 2016, implanta 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-Versión 2".

Que en mérito de lo expuesto anteriormente el Agente Especial Interventor de la E.S.E Hospital Universitario del Caribe,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR y ADOPTAR el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Universitario del Caribe para la vigencia de 2018, documento que hace parte integral de la presente Resolución.

PARAGRAFO ÚNICO: Este plan tiene vigencia de un (1) año y será obligación de la Oficina de Desarrollo Estratégico realizar lo pertinente para su actualización.

ARTÍCULO SEGUNDO: Designar al Jefe de Desarrollo Estratégico como funcionario líder de gestionar las acciones previstas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Hospital Universitario del Caribe 2018.

Los Subgerentes, Jefes de Procesos, Coordinadores de áreas coadyuvaran para el cabal cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Hospital Universitario del Caribe 2018.

ARTÍCULO TERCERO: El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Universitario del Caribe 2018, será publicado en la página web de la entidad www.hucaribe.gov.co, antes del 31 de Enero de 2018.

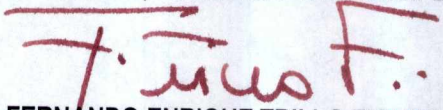
ARTÍCULO CUARTO: Divulgar y difundir el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ESE Hospital Universitario del Caribe 2018, al interior de la entidad.

PARARGRAFO: Esta actividad estará bajo la responsabilidad de los funcionarios del nivel directivo, asesor, jefes de dependencias, áreas o líderes de procesos, a fin de asegurar el conocimiento y compromiso de ejecución con el personal de la organización. La difusión y los compromisos de ejecución deben soportarse mediante actas.

ARTICULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Cartagena de Indias, a los Treinta (31) días del mes de Enero de 2018. 31 ENE. 2018

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


FERNANDO ENRIQUE TRILLO FIGUEROA
Agente Especial de Intervención.



Proyecto: Candelaria Suárez B/Lider Planeación
Revisó: Alvaro Robayo G - Jefe de Desarrollo Estratégico
Aprobó: Eudaldo Noriega Luna Asesor Jurídico - Diana Rodríguez Rodríguez - Directora Jurídica.

Barrio Zaragocilla, No. 50-50, Teléfonos: 6726017 - 6726016
Cartagena de Indias D. T. y C.

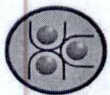
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE 2018**



**FERNANDO ENRIQUE TRILLO FIGUEROA
AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR**

CARTAGENA DE INDIAS – ENERO 2018

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by a series of loops and a long horizontal stroke.

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 2 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	3
1. Soporte normativo	5
2. Objetivos del plan	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5
3. Generalidades ESE Hospital Universitario del Caribe	6
3.1. Caracterización y Naturaleza	6
3.2. Direccionamiento Estratégico	6
3.3.1. Mapa de Procesos	6
3.3.2. Cultura Corporativa	7
4. Política Anticorrupción	8
4.1. Alcance	8
4.2. Objetivo de la política	8
4.3. Adopción Política de Administración de Riesgo	9
4.4. Deberes de los servidores Públicos y Colaboradores	9
4.5. Difusión de la Política Anticorrupción	9
5. Componentes del Plan	10
5.1. Primer Componente. Mapa de Riesgos	10
5.2. Segundo Componente. Racionalización de Trámites.	12
5.3. Tercer Componente. Rendición de Cuentas	14
5.4. Cuarto Componente. Servicio al Ciudadano	16
5.5. Quinto Componente. Transparencia y Acceso a la Información	19
5.6. Gestión Ética	21
6. Seguimiento y Control	21

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 3 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Universitario del Caribe es una Institución Prestadora de Servicios de Mediana y Alta complejidad en el Distrito Turístico de Cartagena de Indias y Centro de Referencia del departamento de Bolívar, en intervención por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución N° 003569 del 28 de Noviembre de 2016, prorrogado mediante la Resolución 05780 del 27 de Noviembre de 2017 y para cumplir con el objetivo de dar transparencia a los procedimientos de la gestión administrativa y en aras de controlar o minimizar el riesgo de situaciones de corrupción al interior del hospital, aplica el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2", y las siguientes normas: Decreto 2641 de 2012, el Ley 1712 de 2014, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, el Decreto 124 de 2016 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano propone las estrategias orientadas en primera instancia a combatir la corrupción, incluyendo para el año 2018 la identificación y gestión de los riesgos de Lavado de Activos Y Financiación del Terrorismo (LA/FT), planteando las estrategias y mecanismos que promuevan la fácil identificación de los actos ilícitos, su prevención, control y seguimiento a los posibles casos que se puedan presentar en la institución, de igual manera se orienta al fortalecimiento de la gestión relacionada con la atención al ciudadano, reduciendo los trámites administrativos para el suministro de la información en forma ágil, clara y transparente sobre la gestión de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe con base en la aplicación de los controles establecidos en los procesos y procedimientos, así como en las normas de administración de los recursos públicos.

El documento consta de cinco unidades: la primera unidad contiene los soportes normativos, en el cual se plasman las normas aplicables al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la segunda unidad se definen los objetivos generales y específicos; en la tercera unidad se definen las generalidades de la E.S.E, en la cuarta unidad se definen las estrategias de los seis componentes del Plan, la quinta unidad se encuentra definido el seguimiento y control que se realizará al Plan durante la vigencia de 2018.

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE ART. 18013101	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 4 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

1. SOPORTE NORMATIVO

El marco normativo que soporta y valida las acciones a seguir en las Empresas Sociales del Estado con la ejecución del plan anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo a los direccionamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, son las siguientes:

- ❖ Constitución Política de 1991.
- ❖ Ley 80 de 1993, Artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ❖ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ❖ Ley 42 de 1993 (control Fiscal de la CGR).
- ❖ Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 del Decreto Ley 1298 de 1994.
- ❖ Ley 190 de 1995: Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan otras disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ❖ Decreto 2232 de 1995, que reglamenta la Ley 190 de 1995.
- ❖ Ley 489 de 1998, Democratización en la administración pública.
- ❖ Ley 610 de 2000: Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- ❖ Ley 599 de 2000. Código Penal.
- ❖ Ley 678 de 2001, Numera 2, Artículo 8° (Acción de repetición).
- ❖ Ley 734 de 2002: Código Único Disciplinario.
- ❖ Ley 850 de 2003: Veedurías ciudadanas.
- ❖ Ley 1150 de 2007: Se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- ❖ Ley 1437 de 2011: Código de procedimiento administrativo y lo contencioso administrativo
- ❖ Ley 1474 de 2011 Normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ❖ Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición Art. 1° Regulación del derecho de petición.
- ❖ Ley 1757 de 2015 ley de promoción y protección al derecho de la participación ciudadana.
- ❖ Decreto 4326 de 2011: Se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE NOV 2014-2016	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 5 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

Ley 770 de 2005.

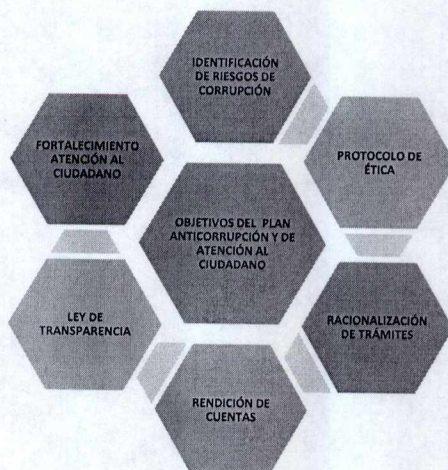
- ❖ Decreto 4567 de 2011: Divulgación programas de la entidad.
- ❖ Decreto 4632 de 2011: Reglamenta Comisión Nacional para la modernización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción.
- ❖ Decreto 4637 de 2011: Crea en el DAPRI secretaría de transparencia.
- ❖ Documento CONPES 3714 de diciembre de 01 de 2011: del riesgo previsible en el Marco de la política de contratación pública.
- ❖ Decreto 0019 de 2012: Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- ❖ Decreto 2461 de 2012 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ❖ Decreto 943 de 2014, Adopta la actualización del Modelo Estándar de control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- ❖ Decreto 124 de 26 de Enero de 2016, señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

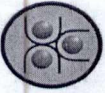
2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1 Objetivo General

Formular las actividades a desarrollar en el año 2018, orientadas a prevenir los actos de corrupción que se puedan presentar por parte de los servidores de la empresa, así como fortalecer la atención al ciudadano, reducir los trámites y en general suministrar a la ciudadanía, información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la ESE Hospital Universitario del Caribe con base en la aplicación de los controles establecidos en los procesos y procedimientos, así como en las normas de administración de los recursos públicos.

2.2 Objetivos Específicos



 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE 1957 - 2014	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 6 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

3. GENERALIDADES E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

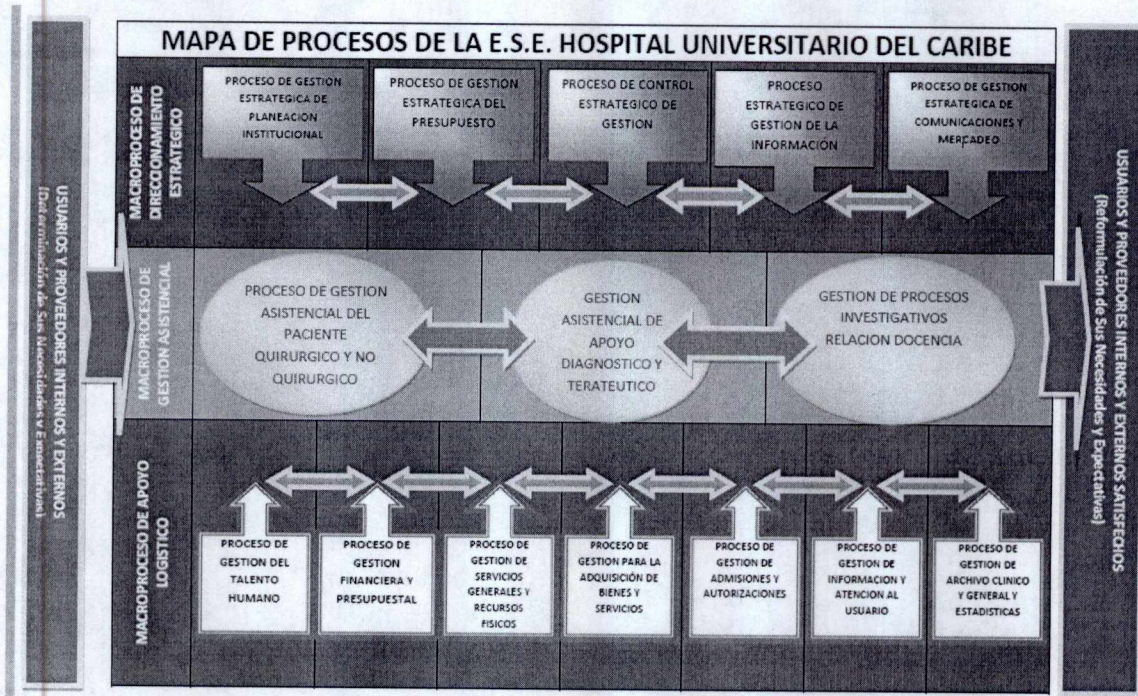
3.1 Caracterización y Naturaleza

La E.S.E. Hospital Universitario del Caribe, creada como lo expresa el Decreto Ordenanza 895 de 2004, "La Empresa Social del Estado Hospital Universitario del Caribe, de conformidad con el artículo 194 de la Ley 100 de 1993, es una entidad pública descentralizada del orden departamental, adscrita a la Secretaría de Salud Departamental, cuyas funciones serán desarrolladas únicamente a través de contratación con terceros o convenios con entidades públicas o privadas, o mediante operadores externos, en los términos del Decreto 536 de 2004".

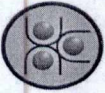
El esquema de operación del hospital y la estructura de la ESE, se creó en el marco de los convenios de desempeño 195 de 2004 y 372 de 2007.

3.2 Direccionamiento Estratégico

3.2.1 Mapa de Proceso



El mapa de procesos de la E.S.E H.U.C. de Cartagena, muestra la interacción existente entre los procesos de direccionamiento estratégico, de gestión asistencial y de apoyo logístico dentro del

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 7 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

3.3.2 Cultura Corporativa

❖ Misión

Mejorar la calidad de vida de la población usuaria del Caribe y Latinoamérica, mediante la oferta de servicios en salud de mediana y alta complejidad, generando asistencia humanizada y ética, en un ambiente de coordinación administrativa, técnica, académica e investigativa; basado en la transparencia administrativa, la calidad de los procesos, el uso de tecnología apropiada y la excelente formación profesional y moral de un talento humano comprometido e involucrado en el desarrollo continuo de los servicios y la sostenibilidad institucional; integrando la participación pública y privada, para dignificar la vida, aliviar el sufrimiento y generar confianza gubernamental.

❖ Visión

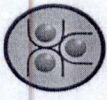
En año 2020 la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe será la institución hospitalaria, que dentro de una organización autónoma y empresarial, ha potencializado la especialización operativa y estratégica de los servicios asistenciales en salud de mediana y alta complejidad en el Caribe y Latinoamérica. Consagrada como entidad líder en cobertura, rentabilidad institucional y social, ha construido el escenario ideal para la generación de servicios especializados asistenciales e investigativos para la población usuaria y la formación del talento humano del sector, mediante procesos de óptima calidad, centrados en la excelencia de la atención, la innovación tecnológica, el respeto a la dignidad humana, la cultura de la calidad, la actividad docente e investigativa permanente y la concertación Inter-estamentaria e Inter-institucional.

Principios Corporativos

❖ Principios Corporativos: Calidad, Ética, Investigación, Transparencia, Liderazgo, Eficiencia, Eficacia

❖ Valores Institucionales:

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario del Caribe son los siguientes: Responsabilidad, ética, respeto a la vida, honestidad, tolerancia, agradecimiento, solidaridad, bondad, lealtad, perseverancia, transparencia, responsabilidad, coherencia, autocontrol, colaboración, compromiso, eficacia, eficiencia, equidad, participación, respeto, responsabilidad.

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE 1957	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 8 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

4. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La E.S.E. Hospital Universitario del Caribe se encuentra comprometida con la legalidad, los valores éticos, el respeto por la transparencia y el fortalecimiento de la gestión de calidad razón por la cual tiene como propósito capacitar y sensibilizar a sus funcionarios y personas que trabajan para la Empresa, en lo concerniente al cumplimiento de las normas y ratifica que la ESE tiene cero (0) tolerancia a cualquier conducta que pueda ser considerada acto de corrupción.

Esta política anticorrupción complementa el Código de Ética y Buen Gobierno, adoptado mediante Resolución 15070702 de 2015.

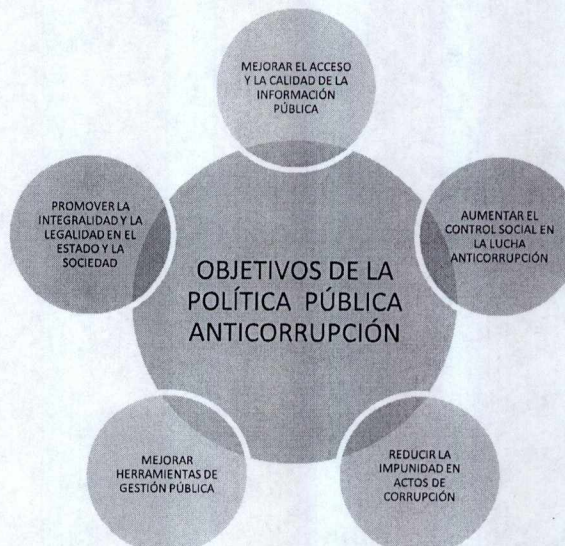
4.1. Alcance:

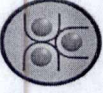
La política Anticorrupción contenida en el presente documento aplica para todas las áreas funcionales y los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la empresa; igualmente a todos los servidores públicos y colaboradores.

- ✓ Todos los colaboradores que realizan funciones u obligaciones para la ESE, independiente de los tipos de contrato por medio de las cuales prestan sus servicios.
- ✓ Los terceros con los que interactúa la ESE Hospital Universitario del Caribe en el desarrollo de su actividad, dará a conocer el Código de Ética y Buen gobierno, los valores y principios corporativos de la ESE.

4.2 Objetivo Política Pública Anticorrupción:

Fortalecer las herramientas y mecanismos institucionales para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en la ESE Hospital Universitario del Caribe, a través de 5 estrategias:



 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 9 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

4.3. Adopción Política de Administración del Riesgo.

Política de Administración del Riesgo de Corrupción es el propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo la personería contemplará los riesgos de corrupción, para realizar un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

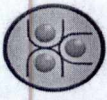
4.4. Deberes de los Servidores públicos y colaboradores:

Es deber de todo servidor público y colaborador ESE Hospital universitario del Caribe:

- ❖ Mantener y realizar lo establecido por la política de Lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT.
- ❖ Denunciar ante la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento, y aportar evidencia.
- ❖ Todo contrato que celebre la empresa incluirá el pacto por la transparencia de los recursos, y el manejo de riesgos a que está expuesto.
- ❖ Se respetará el debido proceso en las actuaciones y procedimientos administrativos.
- ❖ Todo servidor público y colaborador aplicara el sistema MECI y la cultura del autocontrol.
- ❖ Todo servidor público y colaborador aplicara y apoyara la estrategia de gobierno en línea en el ámbito de su competencia.
- ❖ La gestión contractual y sus actos se publicarán en medios idóneos, en concordancia con el marco legal y las características del entorno.
- ❖ Todo servidor público y contratista tendrá conocimiento de las conductas antijurídicas que materializan hechos de corrupción, y de las penas que impone la ley en materia disciplinaria, fiscal, penal y civil.
- ❖ Todos los servidores públicos desarrollaran las competencias comunes y por nivel jerárquico del empleo que les corresponda.

4.5. Difusión de la Política Anticorrupción:

- ❖ La Política Anticorrupción será accesible a todas las personas que laboran en la ESE Hospital universitario del Caribe, independiente de la forma de contratación.
- ❖ La Política Anticorrupción estará disponible en la página web de la ESE para su acceso por terceros (<http://www.hucaribe.gov.co/>).
- ❖ La oficina de Desarrollo Estratégico enviará copia de la política anticorrupción y del Código de ética y Buen gobierno a los correos institucionales de los subgerentes y jefes de oficina,

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE 1951 - 2016	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 10 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

para que éstos a su vez hagan el despliegue a todos sus funcionarios.

- ❖ La ESE dentro de su programa de capacitación incluirá la formación sobre la política anticorrupción.

5. COMPONENTES DEL PLAN

La ESE Hospital Universitario del Caribe en su compromiso con la lucha contra la corrupción ha formulado la presente estrategia, la cual contiene seis componentes, que son:

5.1. Primer componente.

Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos

El mapa de riesgos está definido bajo los criterios descritos en el modelo de DAFP, que contiene los siguientes ítems: Proceso/Subproceso, nombre del riesgo, causas, consecuencias, riesgo inherente la cual se podrá visualizar como anexo 01.

 MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO Vicerrectoría de Asesoría	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		DE- GP- DOC 02
			Versión: 04
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión		Fecha: 21/03/2016
DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Página 11 de 21	

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Procesos	Actividades	Méda o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Adopción Política de Administración de Riesgos	1.1 Difundir la Política de Riesgos adoptada en el Sistema Integrado de Gestión	Política revisada y actualizada	Comité interadministrativo de planeación y gestión de la ESE HUC	Feb-Mar Jun-Jul Sep-Oct 2018	
Subcomponente 2 Elaboración Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 En mesas de trabajo con los líderes de proceso socializar la estrategia para la construcción del Mapa de Riesgos de corrupción conforme a los lineamientos de la "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"	Acta de reuniones de mesas de trabajo realizadas	Dueños de los procesos, jefe oficina de Desarrollo Estratégico - Equipo MECI	Enero de 2018	
	Consolidar el mapa de riesgo de corrupción	Mapa de Riesgo Actualizado	Grupo de trabajo de la Oficina Asesora de Desarrollo estratégico	Enero de 2018	
Subcomponente 3 Divulgación de la Gestión del Riesgo	3.1 Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de la ESE	Mapa de Riesgo de corrupción Publicado en la Página Web de la ESE	Oficina de Desarrollo Estratégico / Oficina de Comunicaciones	Enero de 2018	
	3.2 Socializar al interior de la ESE el >Mapa de Riesgo de Corrupción	Realizar 5 reuniones de socialización del mapa de riesgo de Corrupción incluidas dentro del plan de capacitaciones de la ESE	Oficina de desarrollo Estratégico y Talento Humano	Feb-Mar Jun-Jul Sep-Oct 2018	
Subcomponente 4 Gestión del Riesgo de Corrupción	4.1 Revisar cada cuatro meses los procesos priorizados en el mapa de riesgos y hacer los ajustes al mapa de riesgos de acuerdo al comportamiento presentado	Resolución de Adopción del Programa de Riesgos en la ESE	Equipo Operativo MECI, Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de Desarrollo Estratégico y Líderes de los procesos de la ESE	Feb-Mar Jun-Jul Sep-Oct 2018	
Subcomponente 5 Seguimiento, Revisión, ajustes de Política de Gestión del mapa del riesgo	5.1 Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles establecidos en la guía para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2"	Informes de Auditoría Interna	Oficina Control Interno / Oficina Asesora de Desarrollo estratégico	Abril Agosto Diciembre 2018	

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOEESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 12 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

5.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites.

El componente Antitrámite en la ESE Hospital Universitario del Caribe, se concibe como una herramienta de prevención de actos de corrupción que apunta al cumplimiento de la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 y el Decreto Ley 019 de 2012 mediante la formulación de estrategias que permiten simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los procesos, para que los usuarios y demás partes interesadas puedan acceder a los servicios ofertados por el Hospital.

La política de racionalización de trámites de la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe, busca facilitar el acceso a los servicios de salud brindados por la ESE, simplificando, eliminando, estandarizando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar al cliente externo mediante la modernización y aumento de la calidad en sus procesos y procedimientos, generando eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión realizada.

❖ Identificación de Trámites.

La E.S.E. tomando como referencia la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites, a través de la plataforma SUIT tiene identificado 8 trámites, los cuales también se encuentran asequibles en la página web de la ESE, en el link: <http://www.hucaribe.gov.co/tramites.php>.

Para la vigencia de 2018, se continúa con el proceso de identificación de los trámites que debe realizar el usuario buscando la racionalización de los mismos que se reflejen en los bajos costos para los usuarios y mayor satisfacción para los mismos.

En la priorización de Trámites en la ESE se tendrán en cuenta: Solicitud de Citas Médicas. Solicitud de Historias Clínicas, Solicitud de certificados de Retención de Fuente, Quejas, peticiones y felicitaciones.

❖ Racionalización de Tramites:

Permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, lo mismo que genera esquemas no presenciales por el uso de las páginas web, correos electrónicos e internet.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas y tecnológicas.

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL COBRE OFICINA DE CALIDAD	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión		Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Fecha: 21/03/2016
			Página 13 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES							
N°	Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Dependencia Responsable
1	Solicitud de Citas Médicas en Línea	Tecnológica	Inter operabilidad	Se ejecuta a través de la página Web.	Solicitud de las citas médicas a través de la página web, mediante la apertura de un link para la solicitud de citas electrónicamente	Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario. Disminución de trámites y/o terceros que se benefician a los usuarios con el trámite	Oficina de Sistemas Marzo de 2018
2	Solicitud de historia clínica	Administrativa	Creación de la Ventanilla única de correspondencia	Se ejecuta en Físico	Se registrará el Proceso de solicitud de copia de Historia clínica para articularlo a los procedimientos de correspondencia e implementar dicha solicitud vía electrónica	Mejorar las condiciones para la realización del trámite por parte del usuario	Archivo clínico/Oficina de Sistemas/Ventanilla única de correspondencia Febrero- Diciembre de 2018
3	Quejas, peticiones y felicitaciones	Administrativa	Envío de Documentos electrónicos	Se ejecuta en Físico	A través de la página Web abrir un Link, donde el usuario pueda presentar las quejas, peticiones y felicitaciones	Disminución de costos en el traslado del usuario a las instalaciones de la ESE	Oficina de SIAU Enero - Diciembre de 2018

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 14 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

5.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas

La E.S.E. Hospital Universitario el Caribe dentro del Código de Ética y Buen Gobierno para asegurar la transparencia en la rendición de cuentas a la ciudadanía expidió en los artículos. ARTICULO 24. "Políticas de comunicación e información- del compromiso con la comunicación pública: La ESE Hospital Universitario del Caribe se compromete a asumir la rendición de cuentas a la ciudadanía y la información como un derecho inviolable a los entes de control, entidades de cooperación y a la población.

La entidad se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas cada año con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en la planeación estratégica de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad y de los resultados de su gestión.

Con la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía se cumple con el objetivo de: facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la empresa, contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, imparcialidad, responsabilidad, , efectividad, eficiencia, eficacia y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos, fomentar la interlocución directa de los funcionarios de la ESE con la ciudadanía, mejorar los procesos del nivel estratégico, misional, de apoyo y de evaluación, buscando la focalización y priorización del gastos de la institución, basados en la retroalimentación recibida del público en general.

La entidad se compromete a gestionar, diligenciar y realizar su debido seguimiento de la información establecida en la plataforma FENIX, cuya finalidad es el acceso a la información de los avances establecidos en el proceso de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

 INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL CORREO	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión		Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Fecha: 21/03/2016
			Página 15 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE 3: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1. Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1 Definir el equipo que lideren el proceso.	Grupo organizado	Agente Interventor	Febrero - Marzo de 2018
	1.2 Definir los objetivos, metas y acciones a desarrollar en el proceso de rendición de cuentas	Objetivos, metas y acciones definidas	Jefe Oficina de Desarrollo Estratégico	Febrero de 2018
	1.3 Recopilar toda la información necesaria para la estructuración de las presentaciones de las audiencias públicas de rendición de cuentas, con información clara y lenguaje comprensible.	Contenido del informe de rendición de cuentas.	Oficina de Desarrollo Estratégico - y Subgerentes.	Febrero de 2018
	1.4 Estructurar presentación definitiva y publicarla en la página web, con un mes antes de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Documento elaborado	Oficina de Desarrollo Estratégico - comunicaciones	Febrero de 2018
	1.6 Diseñar y enviar por diferentes canales las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.	Invitaciones realizadas y enviadas a los diferentes grupos de interés	Oficina de Desarrollo Estratégico - comunicaciones	Marzo de 2018
	1.7 Publicar en la página web de la SUPERSALUD, en link de rendición de cuentas, la fecha y lugar de la realización de la audiencia pública.	Documento de rendición de cuentas publicado en la página web de la ESE	Oficina de Desarrollo Estratégico - comunicaciones	Marzo de 2018
	2.1 Realizar la rendición de cuentas, permitir espacios para las preguntas de los asistentes.	Listado de asistencia, Evidencias fotográficas del evento	Oficina de Desarrollo Estratégico - comunicaciones	Marzo de 2018
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2 Aplicar encuestas de la percepción del informe de rendición de cuentas	Encuestas diligenciadas, resultado de la percepción del informe	Oficina de Desarrollo Estratégico - comunicaciones	Abril de 2018
	2.3 Estructurar informe y acta de la audiencia pública, publicar en la página web y enviarla a la Supersalud.	Informe estructurado y acta de audiencia pública	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico	Abril de 2018
	3.1 Informar a los usuarios los mecanismos de participación	Publicado en Página web de la ESE	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico - SIAU - comunicaciones	Continuo
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de Cuentas	3.2 Incorporar en el plan de despliegue de los colaboradores, el plan anticorrupción y atención al ciudadano haciendo énfasis en el componente de rendición de cuentas.	Publicado en Página web de la ESE	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico - Talento Humano	Marzo de 2018
	3.3 Presentación sistemática de los avances de los diferentes proyectos del plan de acción por parte de los líderes	Publicado en Página web de la ESE	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico	Continuo
	4.1 Retroalimentar los resultados de las audiencias públicas a los directores y líderes de los procesos para que los tengan en cuenta como insumos en la implementación del modelo de mejoramiento institucional.	Plan de mejoramiento	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico - comunicaciones	Mayo de 2018
	4.2 Hacer seguimiento sistemático a las oportunidades de mejora derivadas de las audiencias públicas de rendición de cuentas	Ejecución del Plan de mejoramiento	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico -	Continuo
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.3 Estructurar carpeta de evidencias de todas las acciones que hacen parte del proceso de rendición de cuentas, (Diálogo, información e incentivos) dentro de la cual se encuentra la estrategia de audiencias públicas	Archivar evidencias en carpeta	Oficina Asesora de Desarrollo Estratégico	Abril de 2018

 E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 16 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

5.4. Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Usuario

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 1474 de 2011 Artículo 76 y con el propósito de brindar y facilitar el acceso a mejores servicios y atención a nuestros usuarios y sus familiares, la ESE Hospital Universitario del Caribe ha dispuesto la Oficina de Atención al Usuario para que se gestionen sus quejas, requerimientos, solicitudes, reclamos, peticiones, felicitaciones y todo aquello relacionado con el proceso de atención, a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). El SIAU es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios mediante las quejas, reclamos o sugerencias. En el Proceso de información y atención al usuario, está caracterizado por tres procedimientos:

Orientación y Atención al Usuario

La Oficina de Atención al Usuario se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Una oficina ubicada en el segundo piso y un módulo de Atención al Usuario, ubicado en el área de Consulta Externa, en las cuales se realiza el trámite y gestión de todas las quejas, sugerencias, felicitaciones, orientación y todas las inquietudes que presenten los Usuarios, acompañantes y/o sus familiares.

Canales de Comunicación

La ESE Hospital Universitario del Caribe cuenta con canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, los cuales se actualizan constantemente para mejorar el acceso a la información requerida por los usuarios y sus familias

Se dispone de canales de comunicación directa para el Usuario como son:

CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELFÓNICO	Línea telefónica directa 6697200 PBX 6724340 ext. 206-219-289-124	
FISICO	Toda correspondencia, carta, oficio o escrito	
VIRTUAL	Página Web	www.hucaribe.gov.co
	Correos Electrónicos	contactenos@hucaribe.gov.co
		quejasyreclamos@hucaribe.gov.co
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la oficina y en el módulo de Atención al Usuario ubicados en el segundo piso del Hospital	
BUZONES	En todos los pisos de la Institución se cuenta con buzones donde los usuarios pueden diligenciar sus quejas, sugerencias y felicitaciones.	

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 17 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos

Para dar gestión a las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos se cuenta con los medios de acceso descritos anteriormente y dispone de los formatos correspondientes con información clara del usuario para poder contactarlo y facilitar de esta manera la respuesta.

Con base en las indagaciones realizadas por cada jefe o líder de proceso, esta respuesta se da en un término no mayor a 15 (quince) días hábiles contados desde el momento de la recepción en la Oficina de Atención al Usuario, para poder cumplir con el indicador de quejas. En los casos en que debido a la dinámica de los servicios o la complejidad de la situación presentada se requiera un término mayor para responder, se contactará nuevamente al usuario informando que se requiere un tiempo adicional para darle la respuesta final.

Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

La medición de la Satisfacción del Usuario, es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

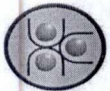
Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con diferentes servicios recibidos en el Hospital. Cuando hablamos del usuario, nos referimos tanto al cliente externo de los servicios, como al cliente interno de los productos y servicios intermedios que se generan en los diferentes subprocesos o actividades de la atención en salud.

Una vez realizadas las encuestas por los funcionarios de Atención al Usuario, en cada uno de los servicios que presta el Hospital, se realiza una tabulación de todas las encuestas por servicio y se precede a realizar un informe mensual del Grado de Satisfacción del Hospital, donde se incluye el Grado de Satisfacción Global, como el análisis servicio por servicio, teniendo en cuenta cada una de las sugerencias que dan los Usuarios para mejorar el servicio y la Institución. De acuerdo con los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CENTRO CALLE 100 # 100-100	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión		Versión: 04
			Fecha: 21/03/2016
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Página 18 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Conformar la Asociación de Usuarios en la ESE	Liga de Usuarios, comités, etc.	Subgerencia Supervisora SIAU - Desarrollo Estratégico	Marzo de 2018
	1.2 Socializar a toda la entidad la Manual de Atención al Ciudadano	Manual Socializado	SIAU	Marzo 2018
	2.1 Creación del link en la página web de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.	Link página web	Subgerencia administrativa - Oficina de sistemas	Marzo de 2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Atención 24 horas de la línea 018000	24 Horas de atención	Gerencia - Subgerencia Administrativa	Junio de 2018
	2.3 Fortalecimiento de la presencia en las redes sociales para que el ciudadano pueda interactuar con la Institución	Creación de cuentas en las más populares redes sociales	Gerencia - Subgerencia Administrativa - Oficina de Comunicaciones	Marzo de 2018
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Realizar Plan de Capacitación al personal en atención al usuarios, deberes y derechos, humanización, etc.	Capacitaciones y Socializaciones	Subgerencia Supervisora SIAU - administrativa	Trimestralmente
	4.1 Mejorar indicador de respuestas de quejas por partes de los jefes o líderes de proceso	Indicador 100%	Subgerencia Supervisora SIAU - Desarrollo Estratégico	Marzo de 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Presentar acciones de mejoras cuando se presenta una PQRS reiterativa	Plan de Mejora	Supervisora SIAU - Desarrollo Estratégico	Trimestralmente
	5.1 Realizar monitoreo, control y evaluación PQRS	Cuadro Trazabilidad PQRS	Atención al Usuario	Mensualmente
	5.2 Revisar Instrumento de Medición de la Satisfacción	Encuesta de satisfacción	Supervisora SIAU - Desarrollo Estratégico	Marzo de 2018

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE NOV 2009 000 0000	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTOESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 19 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

5.5. Quinto Componente: Transparencia y el Acceso a la Información.

La ESE implementa acciones de publicación y/o divulgación de información, de la siguiente manera: publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento, divulgación de datos abiertos, publicación de información sobre contratación pública, publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para este propósito la E.S.E garantiza la adecuada gestión de las solicitudes de información. Para lo anterior, la E.S.E aplica el principio de gratuidad, es decir, no realiza cobro de costos adicionales a los de reproducción de la información (fotocopiado para los casos en los que aplica), lo cual está determinado por los precios del mercado.

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE BOGOTÁ 1901	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión		Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Fecha: 21/03/2016
			Página 20 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

UNIVERSITARIO DEL CARIBE

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Definir los responsables de entregar información a comunicaciones y revisar la información a publicar	100% de las Comunicaciones revisadas	Comunicaciones	Enero - Diciembre 2018
	1.2 Publicar Información	100% de información publicada	Comunicaciones / Sistemas	Enero - Diciembre 2018
	1.3 Crear Link de "Transparencia y Acceso a la Información" en la página web de la ESE	Link Activado	Comunicaciones / Sistemas	Abril - Diciembre 2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Gestionar el 100% de la solicitud de información solicitada a la ESE, en los términos establecidos conforme al tipo de solicitud.	100% de información solicitada - entregada	comunicaciones	Enero - Diciembre 2018
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Iniciar el proceso de Gestión documental en la ESE	Comité activo y asesorando a la Oficina de desarrollo estratégico.	Oficina de Desarrollo Estratégico	feb-18
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Realizar capacitación y entrenamiento al personal de admisiones, facturación y atención al usuario, en la utilización de la herramienta para usuarios con discapacidad.	Personal capacitado y entrenado en atención a usuarios con discapacidad	Talento Humano	Febrero - Diciembre 2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar seguimiento periódico a la implementación de los aspectos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública	Sitio web Transparencia y acceso a la información pública actualizado	comunicaciones	Enero - Diciembre 2018

 ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE EST. 2000001016	MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	DE- GP- DOC 02
	PROCESO: Control Estratégico de Gestión	Versión: 04
	DOCUMENTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fecha: 21/03/2016
		Página 21 de 21

EN INTERVENCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, RESOLUCIÓN N°003569 DE 28/11/2016, PRORROGADO A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN 05780 DEL 27/11/2017

Iniciativas Adicionales

5.6. Gestión Ética

La principal herramienta estratégica que tiene La ESE Hospital Universitario del Caribe para prevenir y controlar los riesgos de corrupción es el código de ética y buen gobierno, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, administrar sus recursos, garantizar la transparencia de su gestión, respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas.

Para garantizar la adherencia al Código de ética y buen gobierno, la ESE desarrollará las siguientes actividades:

- ❖ Capacitaciones y talleres de socialización del Código de Ética y Buen gobierno.
- ❖ Entrega del Código de Ética y Buen gobierno en folletos a los servidores de la ESE.
- ❖ Fortalecer el Comité de Convivencia Laboral.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La oficina de Control Interno hará seguimiento y control al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano como lo contempla la norma.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- ❖ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ❖ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ❖ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.