



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	1 / 31



	Elaborado	Revisado		Aprobado
Nombre:	JAIBER NEGRETE VILLAFANE	MARIA DOLORES FRANCO	YENITH SILENY GOMEZ	ARMANDO DE JESUS ALMEIRA QUIROZ
Cargo:	ASESOR DE PLANEACION	LIDER DEL PROCEDIMIENTO MECI	ASESOR JURIDICO	GERENTE
Firma:				

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	2 / 31

### GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

**ARMANDO DE JESUS ALMEIRA QUIROZ**  
Gerente

**YENITH SILENY GOMEZ**  
Asesora Oficina Jurídica y C.I.D.  
**ISIDRO GOMEZ**

Jefe Oficina de Control Interno  
**JAIBER NEGRETE VILLAFANE**  
Jefe oficina asesora de Planeación y Mercadeo

**MAGRETH SANCHEZ BLANCO**  
Subdirectora Financiera

**FELIPE GUERRA OLIVELLA**  
Jefe de Recursos Humano  
**FRNKIN MEZA DAZA**

Tesorero  
**OLGA TERESA CALDERON**  
Contabilidad

**ISMAEL TINOCO**  
Presupuesto  
**ALFONSO RIVERO RESTREPO**

Coordinador asistencial  
**MARTHA ARAGON CASTILLA**  
Farmacia

**OLGA HERNÁNDEZ**  
Docencia y servicio  
**MARIA DOLORES FRANCO BEDOLLA**

Líder del procedimiento de MECI  
**JHON JAIRO PAVA**  
Almacenista

**HERIBERTO GONZALEZ**  
Mantenimiento

**HEINER AROCA ARAUJO**  
Sistema

**ESTELA CABAS**  
Estadística

**PEDRO JUAN BRACHO**  
Costos

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018</b>		CÓDIGO	PL-PE-PI-01
			VERSIÓN	SEGUNDA
			FECHA	ENERO/2017
			HOJA	3 / 31

## 1. PRESENTACION

La E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2.011, por la cual se dictan normas orientadas a “fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y la cual fue reglamentada por el Decreto 2641 de 2.012, y teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaría de Transparencia, ha diseñado la metodología para hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”.

Desde el año 2.014 ha venido avanzando en la implementación de estrategias que le permitan cumplir y socializar paulatinamente los lineamientos establecidos para la ejecución del “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, de esta forma y como medida para garantizar su implementación, ha venido elaborando un plan de acción anual que se alinea y despliega en los planes de acción de los procesos relacionados buscando fortalecer toda la gestión al servicio de los usuarios. Asimismo la entidad ha venido marcando su actuación con el plan de desarrollo **“Con Salud por el Camino al Desarrollo”** y es la ruta trazada por la Alta Dirección del Hospital para desarrollar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Más allá de cumplir el mandato ordenado en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012, Decreto 124 de 2016 y la nueva reglamentación relacionada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión **MIPG** según Decreto 1499 de 2017 cuyo marco de referencia está diseñado para que las instituciones ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio de la ciudadanía, con un incremento en la confianza sobre los resultados alcanzados mediante una coordinación institucional y unos servidores públicos comprometidos. La estrategia que presenta el plan pretende que todo colaborador y servidor público vinculado al Hospital comprenda que la salud de la población depende de la rectitud en el que hacer funcional y en la utilización adecuada de los bienes de la institución.

Es por esto que el presente documento establece las estrategias planeadas y el alcance para cada uno de los componentes a saber:

***¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!***

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	4 / 31

- 1. Identificación de Riesgos:** componente mediante el cual se elabora y/o actualiza el mapa de riesgos de corrupción con base en los riesgos por procesos y pretende fortalecer la cobertura hasta ahora alcanzada.
- 2. Estrategia anti trámites:** componente que reúne las acciones para racionalizar y gestionar los trámites de la institución, buscando mejorar su eficiencia y eficacia.
- 3. Rendición de cuentas:** componente que contiene las acciones que buscan afianzar la relación con los usuarios, mediante la presentación de los resultados de la gestión anual de la entidad.
- 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Componente que establece los lineamientos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios.
- 5. Mmecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y acceso a información pública nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*.

Finalmente, se incluye un **sexto (6) Componente de iniciativas adicionales:** incorporan dentro del ejercicio de planeación de la entidad, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

A continuación se presenta el Plan Anticorrupción del Hospital Rosario Pumarejo de López ESE para la vigencia 2.018.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	5 / 31

### OBJETIVO GENERAL

Avanzar en la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano durante el año 2018 y establecer las estrategias de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano en la E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y mitigación.
- Actualización y racionalización de trámites institucionales.
- Ejecutar la rendición de cuentas en el marco de la metodología para el acercamiento del ciudadano.
- Establecer los mecanismos para optimizar la atención al ciudadano.

### METAS

- Actualización del mapa de riesgos de corrupción.
- Formular y socializar una estrategia de comunicación que fortalezca la apropiación de valores institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha contra la corrupción.
- Estandarizar el 100% de los trámites y servicios en cumplimiento de la normatividad.
- Realizar la rendición de cuentas de la gestión y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general.
- Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018</b>	CÓDIGO	PL-PE-PI-01
		VERSIÓN	SEGUNDA
		FECHA	ENERO/2017
		HOJA	6 / 31

**FUNDAMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ.**

La E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López, está en contra de toda práctica corrupta para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos y adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiará sus actuaciones orientada por los principios y valores institucionales establecidos en el código de conducta.
- b. Hará visible la promulgación del código de ética y buen gobierno integridad y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlo en todas sus actividades.
- c. Promoverá la suscripción de código de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- d. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes y rigidos en el marco normativo que les aplique.
- e. Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores públicos.
- f. Capacitará al personal en materia responsabilidad social en todos los niveles.
- g. Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial de la administración.

**ALCANCE**

Las acciones y mecanismos contenidos en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aplican a todos los procesos del Hospital ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	7 / 31

### FUNDAMENTO LEGAL.

- **Constitución Política de Colombia:** En nuestra carta magna se consagran principios para luchar contra la corrupción administrativa.
- **Ley 87 de 1993:** Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Decreto 1599 de 2005:** Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en el Estado Colombiano.
- **Ley 1150 de 2007:** Dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- **COMPES 3654 de abril de 2010:** En el cual se establecen la Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **Ley 1437 de 2011:** Artículos 67, 68 y 69 Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso administrativo.
- **Ley 1474 de 2011:** Por medio de la cual dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 2641 de 2012:** Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	8 / 31

### MARCO CONCEPTUAL.

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción o por omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular<sup>1</sup>.

**Análisis de Riesgo:** Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo<sup>2</sup>.

**Calificación de Riesgo:** Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos<sup>3</sup>.

**Consecuencia:** El resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso<sup>4</sup>.

**Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

<sup>1</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaria de Transparencia – Presidencia de la Republica.

<sup>2</sup> Guía de Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>3</sup> Ibídem cit 2

<sup>4</sup> Ibídem cit 2

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.





## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	9 / 31

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir la entidad para lograr sus objetivos misionales y estratégicos; requiere de revisiones periódicas para ajustarlo a los cambios del entorno, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las funciones de la entidad; encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad requeridos por la ciudadanía y demás partes interesadas. Dicho Direccionamiento Estratégico, en su parte general, ha sido revisado y actualizado con la participación de los líderes y colaboradores del hospital. Como producto de este ejercicio se presenta el siguiente resultado:

### Nuestra MISIÓN y VISIÓN es:

#### MISIÓN:

**“Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud de mediana complejidad en el Departamento del Cesar y áreas de influencia, por tener un talento humano idóneo, comprometidos con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, de su familia, incluyente y participativa, fundamentada en la relación docencia servicio; respetuosa del entorno ambiental”. (Res. 459 de 01/12/2015 HRPL).**

#### VISIÓN:

**“Nuestro Hospital en el año 2020 será una institución de alta complejidad, líder en la prestación de servicios de salud, aplicando altos estándares de calidad con humanización, en búsqueda permanente de la excelencia”. (Res. 459 de 01/12/2015 HRPL).**

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	10 / 31

### OBJETIVOS CORPORATIVOS:

#### Objetivos Estratégicos

- Prestar servicios asistenciales e individuales y colectivos con calidad.
- Lograr posicionamiento en la región con un amplio portafolio de servicios que garanticen integralidad en la atención.
- Garantizar el flujo de recursos para mantener su sostenibilidad financiera y social.

#### Objetivos Generales

- Prestar servicios de Salud con Calidad.
- Lograr posicionamiento regional, reflejado en productividad, rentabilidad social y económica.
- Alcanzar auto sostenibilidad financiera, apoyados en la autonomía como Empresa social del estado.
- Brindar campos de investigación, adiestramiento y formación a estudiantes de pregrado y posgrado en las áreas afines a la ESE.

#### Objetivo Social

Prestar servicios de atención en Salud de Mediana Complejidad en concordancia con su capacidad tecnológica y científica incluyendo la investigación, adiestramiento y formación como Centro Docente- Asistencial.

### PRINCIPIOS.

Con la conexión de los principios y valores institucionales, se pretende con este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; fortalecer una herramienta ética, integral y rectora de las actuaciones y actitudes que se espera articular entre los diferentes funcionarios y procesos de la E.S.E, en su interacción con los usuarios, sus familias, la comunidad, los proveedores, y demás partes interesadas.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	11 / 31

- **Humanización.** Trato con calidez y dignidad.
- **Pertinencia:** Atención científica con el mínimo de riesgo de acuerdo a la necesidad.
- **Oportunidad:** Garantizar los servicios requeridos sin retrasos.
- **Integralidad:** Cobertura de las necesidades de salud y satisfacción del usuario.
- **Trabajo en equipo:** Cooperación y armonía para el logro de objetivos.

### VALORES.

Los Valores que rigen la forma de actuar de los servidores públicos en esta Institución como es la E.S.E, Hospital Rosario Pumarejo de López, se describen a continuación:

- **Honestidad:** Este valor busca en los servidores del Hospital generar confianza y credibilidad en la sociedad a través de comportamiento y actitudes integras y transparentes.
- **Responsabilidad:** Los servidores de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López deben cumplir estrictamente sus funciones y deberes asumiendo las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.
- **Sentido de pertenencia:** Este valor busca que nuestros servidores se apropien del objeto social del hospital y según competencias asuman roles proactivos y actitudes colaborativas.
- **Lealtad:** Este valor busca en los servidores del Hospital desarrollar comportamiento de fidelidad, sinceridad en beneficio de los clientes y de la ESE orientando nuestras acciones al cumplimiento de los objetivos institucionales, guardando el buen nombre dentro y fuera de ella.
- **Equidad:** Los usuarios serán atendido por los servidores de la entidad con igualdad, sin que medien barreras culturales, sociales, geográficas, económicas u organizacionales.
- **Solidaridad:** los servidores del hospital desarrollan actitudes de fraternidad y ayuda mutua, promoviendo condiciones que permitan el crecimiento de las personas en todas las dimensiones posibles dentro de un ambiente de equidad y justicia social.
- **Tolerancia:** Este valor busca que los trabajadores del Hospital actúen respetando y aceptando las diferencias que caracterizan a las personas.
- **Respeto:** Se busca en los servidores del hospital valorar sus fortalezas, tolerar sus debilidades y aceptar su forma de pensar y actuar.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	12 / 31

### POLITICAS INSTITUCIONALES.

#### ❖ POLÍTICA ATENCIÓN AL USUARIO.

La E.S.E, hospital Rosario Pumarejo de López, cuenta con una unidad funcional de atención al usuario ( SIAU), responsable de recibir, tramitar, las peticiones, Quejas y Reclamos, garantizando su oportuna canalización, análisis y solución; con estrategias orientadas hacia la humanización en la atención, dando a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios, externos e internos, para el mejoramiento de la cultura de participación, motivación, integración e interacción del usuario con las diferentes instancias de la institución. Cumpliendo con las normas vigentes.

#### ❖ POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de Seguridad, Satisfacción, Eficiencia, Pertinencia y Oportunidad.

Es así como el Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete con la seguridad del paciente como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

#### ➤ OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.

- Promover y desarrollar el conocimiento y la cultura de seguridad del paciente entre los profesionales, pacientes, y familiares.
- Diseñar y establecer sistemas de información y notificación de eventos adversos e incidentes de no calidad para el aprendizaje.
- Implementar mecanismos reactivos de alerta, detección, registro, análisis e intervención de los incidentes y eventos adversos mediante el despliegue de metodologías científicamente comprobadas y la adopción de herramientas prácticas.
- Fortalecer en lo pertinente los elementos estructurales (personal, infraestructura e instalaciones físicas, dotación,) con el fin de crear condiciones de seguridad del paciente.
- Educar e involucrar a los pacientes y sus familias en el conocimiento y abordaje de factores que pueden potencialmente incidir en el mejoramiento de los procesos de que son objeto.
- Promover la investigación en seguridad del paciente.
- Analizar los eventos adversos reportados en las diferentes áreas de la institución.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	13 / 31

### ❖ POLÍTICA AMBIENTAL.

La política ambiental establece un compromiso de Protección al Medio Ambiente a través de la implementación del sistema de gestión integral de residuos hospitalarios y similares que aseguren el buen manejo, disposición, transporte y almacenamiento de los residuos y desechos peligrosos y no peligrosos previniendo el riesgo inherente al ambiente intrahospitalario, así mismo velará por el transporte y disposición final a cargo del operador externo que se contrate para ello, garantice el cumplimiento de las disposiciones y normatividad vigente en materia ambiental. Lo anterior creando las condiciones para la generación de una cultura de mantenimiento de ambiente sano para el cliente interno y externo.

### ❖ POLÍTICA DE CONTRATACIÓN.

En el manejo de las relaciones comerciales y contractuales con proveedores de bienes y servicios, el Hospital se ajustará a los principios de buena fe, transparencia, igualdad, responsabilidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; principios que son desarrollados a través del cumplimiento de lo dispuesto en el estatuto contractual del Hospital, la ley 100 de 1993, el derecho privado y demás normatividad vigente al respecto.

### ❖ POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.

La E.S.E. hospital rosario Pumarejo de López, se compromete a cumplir con su misión y principios corporativos, brindando un trato cálido, humano y respetuoso al enfermo, su familia y el entorno, prestando servicios de salud que propendan por la vida y dignidad de las personas, promoviendo un medio organizacional en donde las relaciones humanas conviertan a esta E.S.E. En una gran familia hospitalaria.

### ❖ POLÍTICA DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN ÉTICA.

El Hospital desarrollará el Sistema de Gestión por competencias del personal de planta según las funciones del cargo y por procesos delegando en los operadores externos responsables de proveer el talento humano dispuesto para el cumplimiento de la Misión, realizando conjuntamente actividades concernientes a la salud ocupacional, bienestar social, fomento de la motivación, capacitación permanente y la compensación oportuna como requisitos para el logro del mejoramiento del ambiente laboral elevando significativamente la productividad Institucional.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018</b>		CÓDIGO	PL-PE-PI-01
			VERSIÓN	SEGUNDA
			FECHA	ENERO/2017
			HOJA	14 / 31

### ❖ POLÍTICA RIESGOS DE PROCESOS.

La E-S-E. Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de su objeto misional, determinando su nivel de exposición de riesgo ante los diferentes factores que lo afecten.

- Para el cumplimiento de esta política se aplicarán las siguientes estrategias: Implementación de barreras de Seguridad en la ejecución de los procesos.
- Fortalecer permanentemente el Autocontrol de los procesos por parte de los líderes de estos.
- Realizar Análisis y Gestión de los riesgos de los diferentes procesos.
- Monitorización y Evaluación permanente de los procesos.
- Fortalecimiento de los procesos utilizando los resultados producto de auditorías externas realizadas por los diferentes entes de control.
- Utilizar las metodologías adoptadas por la ESE (Matriz de Riesgo) en La identificación, análisis, valoración, priorización y administración de los riesgos de los diferentes procesos.

### ❖ POLÍTICA DE CALIDAD.

La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López; manifiesta su compromiso con una atención segura y humanizada, a través de un talento humano ético, calificado, en constante crecimiento científico, promoviendo el mejoramiento continuo de sus procesos, para la satisfacción de los usuarios, su grupo familiar, colaboradores y demás partes interesadas alineados con las directrices del SOGCS.

Para cumplir con la política de calidad se aplicará las siguientes estrategias:

- Trabajar para lograr el objetivo de ser cada día mejor, alcanzar la meta de la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Crear y mantener un ambiente de trabajo que favorezca la solución y prevención de problemas, y propiciar una permanente comunicación entre todos los niveles de la organización.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>	CÓDIGO	PL-PE-PI-01
		VERSIÓN	SEGUNDA
		FECHA	ENERO/2017
		HOJA	15 / 31

- La calidad es responsabilidad de todas las personas que intervienen en la prestación de servicios de la ESE, por esta razón se establecerán las acciones encaminadas al desarrollo del personal y al mejoramiento continuo de los procesos.
- La política de calidad será revisada por el comité de calidad para determinar que ésta, siga siendo adecuada con los propósitos y evolución de la ESE.

#### ❖ **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.**

##### ➤ **COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA.**

El Hospital se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a diseñar e implementar estrategias orientadas hacia el fortalecimiento de la cultura, identidad e imagen institucional con el propósito de cumplir los objetivos misionales manteniendo una interacción constante con la comunidad, medios de comunicación y cliente interno, adelantando acciones de acuerdo con los parámetros que establezca el plan de comunicación e información de la Institución.

##### ➤ **COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.**

La comunicación organizacional está orientada hacia la difusión de la información generada por las diferentes áreas de la Institución, fortaleciendo la medición, análisis y mejora de la información para su utilización, buen uso en el diligenciamiento veraz y oportuno de la información solicitada por las diferentes entidades de dirección, vigilancia y control que la requieran legalmente, así como para su aplicación en la toma de decisiones.

##### ➤ **COMPROMISO CON LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

El Hospital se compromete a garantizar la difusión de información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia, transparente y confiable hacia la comunidad en general, nuestros usuarios, órganos de control y demás grupos de interés, a través de la publicidad de la información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Así mismo a petición de los interesados en atención a las diferentes solicitudes; el Hospital se compromete a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz y veraz, velando por la reserva y confidencialidad de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018</b>		CÓDIGO	PL-PE-PI-01
			VERSIÓN	SEGUNDA
			FECHA	ENERO/2017
			HOJA	16 / 31

❖ **POLÍTICAS PARA PREVENIR COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS.**

La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, se compromete a desarrollar acciones, tendientes a prevenir comportamientos agresivos realizados por personal de la organización, usuarios y sus familiares, fomentando en su interior el respeto por las individualidades, las buenas relaciones interpersonales y un adecuado clima organizacional. En caso de presentarse comportamientos inadecuados, adelantará las gestiones necesarias para solucionarlos de acuerdo a lo contemplado en el código de Ética y Buen Gobierno; en caso de no lograrlo iniciará las investigaciones que le corresponden y pondrá en conocimiento de los organismos correspondientes para lo de su competencia.

❖ **POLITICA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN.**

El Hospital Rosario Pumarejo de López, se compromete a implementar acciones y ajustes necesarias para la prevención de los Riesgos de corrupción Internos y externos, o de mitigar sus consecuencias utilizando los mecanismos necesarios, que propicien una gestión transparente y libre de corrupción. Para el cumplimiento de esta política se aplicarán las siguientes estrategias:

- Acompañamiento de la oficina de Control Interno y Disciplinario
- Monitoreo permanente de los responsables de los procesos y la oficina de Control Interno con el fin de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios.
- Establecer hojas de ruta de procedimientos administrativos y contractuales
- Solicitud de acompañamiento de los diferentes entes de control en procesos de contratación.
- Utilización de los recursos definidos en la normatividad vigente que apunten a la transparencia de los procesos institucionales.
- Monitorización y Evaluación permanente de los procesos.
- Análisis y Valoración los riesgos que se presenten.

❖ **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

LaE.SE. Hospital Rosario Pumarejo de López, Brinda Servicios de Salud de Mediana Complejidad, está comprometida en mantener el bienestar de todos sus trabajadores Mediante la conformación y funcionamiento del Copasst el mejoramiento continuo, la identificación, evaluación y control de sus riesgos (locativos, mecánicos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, ergonómicos y psicosociales) en concordancia con la normatividad pertinente. a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Todos los funcionarios de la E.S.E, son responsables de mantener una cultura de seguridad

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018</b>		CÓDIGO	PL-PE-PI-01
			VERSIÓN	SEGUNDA
			FECHA	ENERO/2017
			HOJA	17 / 31

y salud en el trabajo, convirtiéndola en un estilo de vida saludable, cumpliendo con las normas vigentes requeridos por la ley.

❖ **POLÍTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LATENCIA INTEGRADA A LAS ENFERMEDADES PREVALENTES DE LA INFANCIA (AIEPI) COMPONENTE CLINICO Y NEONATAL.**

La ESE HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ; se compromete a implementar acciones para reducir la mortalidad, morbilidad y la discapacidad en los niños menores de cinco años, así como promover su mejor crecimiento y desarrollo. La estrategia abarca componentes preventivos y curativos para su aplicación a las familias y a las comunidades en general.

➤ **POLÍTICA DEL MÉTODO MADRE CANGURO.**

La ESE HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ se compromete adoptar y adaptar todos los componentes y acciones necesarias del método canguro, aplicarlas Entra y extra institucionalmente, definiendo su radio de acción en el ámbito departamental; disponiendo de un recurso humano debidamente entrenado, buscando contribuir en la promoción, prevención y recuperación de la salud de los recién nacidos prematuros y/o de bajo peso al nacer “.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA:**

- Definir la RED municipal de asesorías y de apoyo comunitario referente al MMC.
- Fomentar la investigación Científica derivada de la aplicación del MMC.
- Implementación del sistema de Información y Notificación de MMC.
- Protocolizar la estrategia “puertas abiertas, para los padres en todo momento”.
- Definir como alimentación oficial Institucional para los Recién Nacidos hasta los 6 meses “La lactancia Materna”.
- Entrenar permanente a todo el recurso humano Interno y al externo que solicite sobre MMC.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018</b>		CÓDIGO	PL-PE-PI-01
			VERSIÓN	SEGUNDA
			FECHA	ENERO/2017
			HOJA	18 / 31

❖ **POLÍTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INICIATIVA INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA - IAMI INTEGRAL.**

La ESE HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ; se compromete a realizar acciones de promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años y que se ponga sistemáticamente en conocimiento de todo el personal de la institución y la comunidad en general.

❖ **POLITICA DE LA RELACION DOCENCIA SERVICIO.**

En la E.S.E. HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ estamos comprometidos con la formación y actualización de recurso humano en salud, suministrando escenarios de aprendizaje práctico, que complementen el desarrollo de competencias adquiridas en las instituciones educativas en cumplimiento de la Misión Institucional y los requisitos de Ley.

**COMPONENTES DEL PLAN**

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, acordes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Publicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, la cual se constituye como una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. **PRIMER COMPONENTE:** Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. **SEGUNDO COMPONENTE:** Racionalización de Trámites.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	19 / 31

3. **TERCER COMPONENTE:** Rendición de Cuentas.
4. **CUARTO COMPONENTE:** mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
5. **QUINTO COMPONENTE:** mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
6. **SEXTO COMPONENTE:** Iniciativas adicionales.

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la ley 1474 de 2011, la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que esta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con el énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

### PRIMER COMPONENTE. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU CONTROL.

El Hospital Rosario Pumarejo de López E.S.E, cuenta actualmente con un Mapa de Riesgos Anticorrupción a través del cual se identifican los procesos donde se pueden presentar con mayor impacto actos de corrupción y que fue elaborado siguiendo lo establecido en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

En el Mapa de Riesgos se establecen las medidas de mitigación y las acciones así como los responsables de su ejecución.

Con fundamento en lo anterior, para el año 2018 el Hospital debe realizar la actualización del Mapa de riesgos y aumentar cobertura de la identificación y valoración de los riesgos a todos los procesos institucionales.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	20 / 31

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
1 Gestión del Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	Gestionar los riesgos de corrupción.	Para la vigencia 2018 se elaborara el mapa de riesgos de corrupción.	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción con base en los resultados de la autoevaluación del control realizada durante la Vigencia 2018. Socializar el mapa de riesgos de corrupción. Desarrollar la autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los Resultados obtenidos.
		Elaborar mecanismos para promover la transparencia y lucha contra la corrupción.	Formular y socializar una estrategia de comunicación que fortalezca la apropiación de valores institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha contra la corrupción. Diseñar y publicar piezas de comunicación que fortalezcan la apropiación de los valores y principios corporativos, el código de integridad así como las estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción.

### SEGUNDO COMPONENTE. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Con relación a este componente, el Hospital ha venido avanzando en la implementación y fortalecimiento de diferentes acciones que permiten mejorar la atención al usuario y facilitan el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.

También ha avanzado en el ingreso de la información al sistema único de información de trámites SUIT, razón por la cual para el año 2.018 es necesaria continuar con la revisión, estandarización y actualización de los trámites de acuerdo con la normatividad vigente en dicha plataforma

De igual forma, se considera importante avanzar en la actualización documental de los trámites institucionales y evaluar las posibilidades de optimización y/o simplificación de los mismos y finalmente la publicación de la información de trámites en la página web del Hospital como medio de comunicación con los usuarios.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	21 / 31

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Implementar los trámites y servicios que presta la E.S.E.	Estandarizar el 100% de los trámites y servicios en el cumplimiento de la normatividad	Realizar la revisión y el registro individual de los trámites identificados en la plataforma SUIT 3.0.
			Revisión y/o Actualización de los procedimientos institucionales de acuerdo con el inventario de trámites registrado en el SUIT.
			Evaluación de la posibilidad de la optimización y/o simplificación de los trámites identificados de acuerdo con la normatividad vigente.
			Publicación de los trámites institucionales en la página web del Hospital.

### TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el fin de dar a conocer los resultados de la Gestión de la Gerencia, el Hospital adoptó el Procedimiento para la Rendición de Cuentas identificado con el código PR-PE-GA-03, documento que va ser actualizado con la metodología para la rendición de cuentas de acuerdo con el Manual Único de Rendición de cuentas que estableció el Comité Técnico de Apoyo en la Política de Rendición de cuentas.

La rendición de cuentas debe llevarse a cabo durante el primer trimestre de cada año, y con este fin se ha establecido el día martes 27 de marzo a las 9:00 am fecha en la cual se realizará la jornada y brindar la información a la comunidad sobre los aspectos administrativo, financiero y de prestación de servicios del Hospital.

Con el fin de garantizar la participación durante la audiencia de rendición de cuentas de los representantes de los usuarios, autoridades civiles y representantes legales de las EPS, empleados, veedurías ciudadanas entre otros, se realizará la convocatoria por parte de la Gerencia a través de la oficina de sistemas a partir del 13 de Marzo garantizando una difusión amplia y pública con el fin de fomentar la participación activa y la formulación de preguntas sobre los resultados presentados.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	22 / 31

El sitio para la realización de este evento es el Auditorio del Hospital Enrique Pupo Martínez que cuenta con las condiciones de acceso, visibilidad y equipos audiovisuales para su desarrollo.

Adicionalmente el hospital implementara la estrategia de rendición interna de cuentas de manera semestral, actividad que realizan los líderes de los diferentes procesos asistenciales a la Gerencia, subdirección Administrativa y científica, con el fin de conocer el estado de desarrollo de los mismos y el avance de las oportunidades de mejora identificadas a través de diferentes fuentes.

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
3 Rendición de cuentas	Rendir a los actores del sistema de salud y a la ciudadanía los resultados y logros de la gestión	Realizar la rendición de cuentas de la gestión 2017 y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general	Realizar el evento de Rendición de Cuentas Institucional
			Realizar informes de la gestión por proceso de forma semestral a la gerencia
			Garantizar la publicación semestral de información de resultados e indicadores por proceso (Portal Web, Intranet).

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

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano, el Hospital Rosario Pumarejo de López ha establecido diversos canales de atención a través de los cuales se atiende la demanda de servicios y se da respuesta a las peticiones y/o quejas de los usuarios.

En este sentido y de acuerdo con el mapa de procesos institucional, el Hospital ha establecido que debe ser actualizado por todas aquellas acciones para el mejoramiento que sean lideradas e incluidas en el plan de acción del proceso denominado sistema de información y atención al usuario.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	23 / 31

Para el año 2018 se ha identificado la necesidad de fortalecer la socialización a los usuarios del portafolio de servicios a través de los diferentes mecanismos de comunicación que ha desarrollado la institución.

El Hospital debe continuar con la evaluación de la satisfacción con el fin de fortalecer el conocimiento de la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora mensual en los diferentes procesos institucionales.

El Hospital debe modificar el procedimiento para la medición de la satisfacción de los usuarios, la cual tiene por objeto la actualización de la herramienta de evaluación de la satisfacción con el fin de fortalecer el conocimiento de la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora. Además se debe ser implementado dicho instrumento y continuar con la medición mensual en los diferentes procesos institucionales.

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
4	Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía	Continuar con el desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención Humanizada.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			Difusión del portafolio de servicios del Hospital, a través diferentes medios institucionales.
			Desarrollo de acciones de comunicación para apoyar la sensibilización en derechos, deberes en salud.
			Implementación de la nueva encuesta de satisfacción del usuario
			Gestión de las peticiones, quejas y Reclamo del ciudadanos.

### QUINTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Desarrollar las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional; con el fin de desarrollar el primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la Calidad de la

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	24 / 31

información pública, Fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

Dar a conocer la información pública que se genera en la ESE.

Generar una cultura de transparencia.

Diseñar e implementar adecuadamente la normatividad vigente y sus instrumentos.

Desarrollar las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que con el fin de garantizar la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

Transparencia activa.

Transparencia pasiva.

Instrumentos de Gestión de la Información.

Monitoreo, Criterio diferencial.

Accesibilidad.

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
Lineamiento de Transparencia activa	Identificar la matriz de estándares de publicación de la ESE.	% de cumplimiento matriz de autodiagnóstico	Actualizar la matriz de estándares de publicación según la periodicidad que aplique para evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014.
	Garantizar información accesible al usuario.	Página Web actualizada según guía Ley 1712 del 2014.	Actualizar en página web los criterios establecidos en Ley 1712 de 2014 que apliquen a la entidad
Lineamiento Transparencia pasiva	Evaluar cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	N° de solicitudes de información con respuestas oportunas/N° totales de solicitudes de información X 100.	Realizar seguimiento y la trazabilidad de la solicitudes de información con respuestas oportunas, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.	Dar cumplimiento a la Publicación oficial en el sitio Web de la entidad en el enlace "Transparencia y Acceso a la información pública"	Publicación en página Web institucional.	Publicar en el sitio Web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y Acceso a la información pública" los instrumentos de gestión de información solicitados en la Ley 1712 de 2014.

**¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!**

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	25 / 31

<b>Criterio diferencial</b>	Verificar los lineamientos de usabilidad y accesibilidad aplicable a la entidad.	Informe de cumplimiento de lineamientos.	Identificar los lineamientos de usabilidad y accesibilidad aplicable a la entidad.
<b>Accesibilidad</b>			
<b>Monitoreo de acceso a la Información Pública.</b>	Hacer seguimiento a la oportunidad de respuestas realizadas a requerimientos e información solicitada	Informe estadístico cuatrimestral sobre las solicitudes de información presentada a la entidad.	Realizar informe sobre las solicitudes de acceso a la información presentadas a la entidad que incluya: Número de solicitudes recibida, Numero de solicitudes trasladadas a otras institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, Numero de solicitudes que se negó acceso a la información.

### SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES

- Socialización y/o divulgación del código de integridad de la ESE con todos sus funcionarios y servidores públicos.
- Adopción e Implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (**SARLAFT**) de la E.S.E.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	26 / 31

### PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION - HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ ESE 2018

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	Fecha Final	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
1  Gestión de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo	Gestionar los riesgos de corrupción	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción.		Mapa de riesgos de corrupción elaborado para la vigencia 2018.	Junio 27	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Oficina asesora de Planeación y Equipo MECI-Calidad
		Socializar el mapa de riesgos de corrupción.	Para la vigencia 2018 se elaborara el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción socializado por diferentes Medios al 100% de los colaboradores.	Junio 29.	Todas las dependencias de la Entidad. Coordina: Oficina asesora de Planeación / Equipo MECI-Calidad
		Desarrollar la autoevaluación del control y establecer acciones de mejora .		Una autoevaluación del control de los riesgos de corrupción	Diciembre 28	Coordina: Oficina asesora de Planeación / Equipo MECI-Calidad
	Elaborar mecanismos para promover la transparencia y lucha Contra la corrupción.	Diseñar y publicar estrategias de comunicación que fortalezcan la apropiación de los valores de integridad (Código de ética y buen gobierno) así como las estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción.	Formular y socializar una estrategia de comunicación que fortalezca la apropiación de valores de integridad y lucha contra la corrupción en los institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha Contra la corrupción.	Estrategias publicitarias diseñadas y publicadas para promover la transparencia de valores de integridad y lucha contra la corrupción en los diferentes procesos institucionales y medios institucionales.	Julio 28.	Oficina de Sistemas Oficina Asesora de Planeación Calidad MECI

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51  
[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de Planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO PL-PE-PI-01

VERSIÓN SEGUNDA

FECHA ENERO/2017

HOJA 27 / 31

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	Fecha Final	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
2 Racionalización de Trámites.	Mantener actualizados los trámites y servicios que presta la Institución	Realizar la revisión y el registro individual de los trámites identificados en la Plataforma SUIT 3.0.	Estandarizar el 100% de los trámites y servicios en cumplimiento de la normatividad.	Evaluación y Gestión de la plataforma SUIT, de todos los trámites identificados en el año 2017	Agosto 30.	Comité institucional de Planeación y Desempeño
		Revisión y/o Actualización de los procedimientos institucionales de Acuerdo con el inventario de trámites registrado en el SUIT.		Porcentaje de trámites actualizados documentados	Septiembre 28.	Líderes de los Procesos / Acompañamiento del Equipo MECI-Calidad
		Evaluación de la posibilidad de la optimización y/o simplificación de los trámites identificados de acuerdo con la normatividad vigente.		Porcentaje de trámites registrados en el SUIT que sean publicados en la página Web	Octubre 30.	Oficina de Sistemas
		Publicación de los trámites institucionales en la página web del Hospital				
COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	Fecha Final	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
3 Rendición de cuentas	Rendir a los actores del sistema de salud y a la ciudadanía los resultados y logros de la gestión	Realizar el evento de Rendición de Cuentas Institucional.	Realizar la rendición de cuentas de la gestión 2017 y logros alcanzados por los líderes de procesos en la vigencia 2018..	Un evento de rendición de cuentas	Marzo 27.	Gerencia
		Realizar por lo menos dos informes de gestión por proceso a la Gerencia.		Dos informes de la gestión por proceso a la gerencia.	Octubre 2018 Febrero 2019	Líderes de Procesos (Acompaña Oficina asesora de Planeación / Equipo MECI-Calidad)
		Publicar semestralmente la información de resultados e indicadores por Proceso (Portal Web, Intranet, Redes Sociales).		Informes de Gestión de los procesos publicados en página web.	Abril 2018 Diciembre 2018 Abril 2019	Líderes de Procesos/ Oficina asesora de Planeación / Equipo MECI-Calidad / Oficina de Sistemas.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de Planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO

PL-PE-PI-01

VERSIÓN

SEGUNDA

FECHA

ENERO/2017

HOJA

28 / 31

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	Fecha Final	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer los mecanismos de orientación e información.	Continuar con el desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención humanizada.	Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía.	Actividades y coberturas realizadas del Programa de Humanización, para el mejoramiento de la atención humanizada, planeadas para la vigencia.	Diciembre	SIAU / Oficina de Recursos Humanos / Equipo MECI-Calidad
		Difusión del portafolio de servicios del Hospital, a través diferentes medios institucionales.		Acciones de divulgación realizadas por diferentes medios.	Octubre	SIAU / Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Sistemas
		Desarrollo de acciones de comunicación para apoyar la sensibilización en derechos, deberes en salud.		Número de acciones de comunicación desarrolladas para la sensibilización en derechos y deberes y el mejoramiento de la Atención institucional a la ciudadanía.	Semestral (Junio - Diciembre)	SIAU / Equipo MECI-Calidad
		Implementación de la nueva encuesta de satisfacción del usuario.		Encuesta implementada	Agosto	SIAU / Equipo MECI-Calidad
		Gestión de las peticiones, quejas y requerimientos de los ciudadanos.		Número de peticiones, quejas y requerimientos gestionados a través del Sistema de Manifestaciones.	Enero a Diciembre de 2.018	SIAU

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de Planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	29 / 31

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

COMPONENTE	OBJETIVO	INDICADOR	ACTIVIDAD	META	Fecha Final	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
<b>Lineamiento de Transparencia activa</b>	Identificar la matriz de estándares de publicación de la ESE.	% de cumplimiento matriz de autodiagnóstico	Actualizar la matriz de estándares de publicación según la periodicidad que aplique para evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014.	% de estándares de publicación cumplidos	Agosto	Oficina de Sistemas Planeación
	Garantizar información accesible al usuario.	Página Web actualizada según guía Ley 1712 del 2014.	Actualizar en página web los criterios establecidos en Ley 1712 de 2014 que apliquen a la entidad	Publicación en la Página Web del 80% de la información institucional exigida en Ley 1712 del 2014.	Mayo hasta Diciembre	Oficina de Sistemas Planeación
<b>Lineamiento Transparencia pasiva</b>	Evaluar cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	N° de solicitudes de información con respuestas oportunas/N° totales de solicitudes de información X 100.	Realizar seguimiento y la trazabilidad de las solicitudes de información con respuestas oportunas, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.	100% de cumplimiento de información con respuestas oportunas,	Febrero hasta Diciembre	Oficina Jurídica Diferentes Áreas de la ESE
<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la información.</b>	Dar cumplimiento a la Publicación oficial en el sitio Web de la entidad en el enlace "Transparencia y Acceso a la información pública".	Publicación en página Web institucional.	Publicar en el sitio Web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y Acceso a la información pública" los instrumentos de gestión de información solicitados en la Ley 1712 de 2014.	Publicar el 80% de información oficial en el sitio Web en el enlace "Transparencia y Acceso a la información pública"	Septiembre	Oficina de Sistemas

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51  
[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de Planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	30 / 31

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	Fecha Final	DEPENDENCIAS/ RESPONSABLES
Criterio diferencial Accesibilidad	Verificar los lineamientos de usabilidad y accesibilidad aplicable a la entidad.	Informe de cumplimiento de lineamientos.	Identificar los lineamientos de usabilidad y accesibilidad aplicable a la entidad.	80% de los lineamientos de usabilidad y accesibilidad aplicable a la entidad identificados.	Junio Diciembre	Oficina de Sistemas Planeación
Monitoreo de acceso a la Información Pública.	Hacer seguimiento a la oportunidad de respuestas realizadas a requerimientos e información solicitada	Informe estadístico cuatrimestral sobre las solicitudes de información presentada a la entidad.	Realizar informe sobre las solicitudes de acceso a la información presentadas a la entidad que incluya: Número de solicitudes recibida, Numero de solicitudes Trasladas a otras institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, Numero de solicitudes que se negó acceso a la información.		Junio Diciembre	Oficina Jurídica. Estadística.

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51  
[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de Planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CÓDIGO	PL-PE-PI-01
VERSIÓN	SEGUNDA
FECHA	ENERO/2017
HOJA	31 / 31

### COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Adaptar y adoptar el código de integridad	Código de integridad socializado	<b>Subgerente-Coordinación Asistencial-Talento Humano-MECI-Calidad-Planeación</b> Aprobado en Comité de Ética	3° trimestre 2018
Realizar seguimiento al código de integridad de acuerdo con la metodología del DAFP	Código de integridad con seguimiento	Control Interno con apoyo del Comité de Ética	3° Y 4° trimestre 2018
Implementar las políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la E.S.E.	Políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la E.S.E. implementadas.	Planeación	3° Y 4° trimestre 2018

*¡Con Salud por el Camino al Desarrollo!*

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51  
[www.hrplopez.gov.co](http://www.hrplopez.gov.co)

Proyecto: Oficina de Planeación.

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.