	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 1 de 26

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL


LUZ DARY SILVA RUEDA
Asesor Control Interno.
Contratista

ABRIL 30 DE 2015

INTRODUCCION

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 2 de 26

La Oficina de Control Interno en aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el buen gobierno, ha verificado el respectivo cumplimiento del quehacer público, de acuerdo a lo definido con respecto a las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una Hospital clara, “Transparente” de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice el Hospital.

La oficina de control interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por el Hospital, conforme a los procesos institucionales, con la institucionalización de la ley 1474 de 2011.

Cabe señalar que la E.S.E Hospital Regional de San Gil mediante resolución número 023 de 2015 del 27 de Enero, Adopto el Plan Estratégico de Lucha Contra la Corrupción y Atención al ciudadano y planteó las acciones con sus respectivos responsables de ejecución que permiten evitar que los riesgos que conforman el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E se materialicen.

ELEMENTOS ESTRATEGICOS

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

- El Hospital tiene definida y promulgada en su página web para conocimiento de la comunidad en general el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Los funcionarios tienen conocimiento y conciencia de la aplicación de los valores Éticos Instituciones en miras de brindar un mejor servicio a la comunidad.
- La Alta Dirección está pendiente del seguimiento a los funcionarios en cuanto a la atención y servicios a los ciudadanos.
- Se están realizando capacitaciones a los funcionarios en temas de atención al usuarios; para mantenerlos actualizados.
- Existe la oficina de sistemas de información y atención al ciudadano y los buzones para que se radiquen las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los usuarios y se realice el trámite de contestación de las mismas a las cuales el comité de ética les hace seguimiento.


MARCO NORMATIVO

En relación con los parámetros legales la E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL - Santander, si cumple con la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA.**
- **LEY 80 de 1993** "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Hospital Pública".
- **LEY 11 1150 DE 2007**
- **DECRETO 734 de abril 13 de 2012** reglamentación del Estatuto General de la Contratación de la Hospital Pública.
- **DECRETO 1397 de junio 29 de 2012**
- **LEY 190 de 1995** "Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Hospital Pública y erradicar la Corrupción"
- **LEY 489 de 1998 Art. 32** "Democratización de la Hospital Pública".
- **LEY 734 de 2002** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014
		Página 4 de 26


- **LEY 819 de 2003** "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de Presupuesto. Responsabilidad y transparencia fiscal".
- **LEY 850 de 2003** "Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas".
- **LEY 1437 de enero 18 de 2011**, "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. "
- **LEY 1474 de 2011**. "Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública"
- **Decreto 4632 de 2011** "Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción
- **NTCGP 1000:2009**. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- **DECRETO 19 DE Enero 10 DE 2012** por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios
- **DECRETO REGLAMENTARIO 2641 DE 2012 (Diciembre 17)**, Por el cual se Reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS Y ALCANCE

Teniendo en cuenta el objetivo y alcance definido en el respectivo PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, la E.S.E, adopto el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y estableció las estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 5 de 26

Revisando los objetivos específicos, se evidencia que en la Entidad se establece el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación. Se trabaja en el establecimiento de las acciones de racionalización de trámites para la institución, mecanismos de rendición de cuentas para la entidad. Y acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para el Hospital.

METODOLOGIA

Se realizaron reuniones en las cuales se identificaron los posibles riesgos de corrupción que se pueden presentar en la E.S.E Hospital Regional de San Gil.

COMPONENTES DEL PLAN

En el marco de la Ley 1474 de 2011, la E.S.E Hospital Regional de San Gil elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:


- 1) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
- 2) Las medidas anti trámites,
- 3) La rendición de cuentas
- 4) Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

SEGUIMIENTO DEL PLAN

I. PRIMER COMPONENTE:

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 6 de 26

EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLO

Mediante la Resolución N° 023 del 27 de Enero 2015 la E.S.E Hospital Regional de San Gil, adopto el Plan Estratégico de Lucha Contra la Corrupción y Atención al ciudadano con la respectiva Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO


De conformidad como lo plasmado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, La E.S.E ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de corrupción Institucional, se realizaron reuniones de trabajo con la alta dirección y con el comité coordinador de control interno. Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, se tomó como base la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, en donde se analizaron los siguientes criterios:

- **IDENTIFICACION DEL RIESGO:** la identificación de los riesgos de corrupción, es una actividad permanente e interactiva basada en el análisis de contexto estratégico y del proceso de planeación; partiendo de la claridad de los objetivos estratégicos del Hospital para la obtención de resultados y se tuvo como criterio básico, el aporte de los servidores públicos especialmente los involucrados en los respectivos procesos.
- **ANALISIS DEL RIESGO:** El análisis del riesgo determina el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 7 de 26

materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes dos (2) criterios: Probabilidad e impacto o consecuencia.

- **VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION:** Una vez identificados los riesgos de corrupción se establecieron dos tipos de controles: Controles preventivos (que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo); Controles correctivos (que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse).
- **POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION:** Se establecieron las actividades para dirigir y controlar en el Hospital los riesgos, alineadas con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.
- **SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION:** La oficina asesora de control interno en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, realiza seguimiento al mapa de los posibles riesgos de corrupción identificados, para el caso se realiza seguimiento al Plan con corte a 30 de abril de 2015.

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Proceso	Descripción del Riesgos	Tiempo		AVANCE DE ACTIVIDADES	Responsable
		Fecha inicio	Fecha Finalización		
GESTION GERENCIAL, ESTRATEGICA Y JURIDICA	1 Extralimitación de funciones emitir conceptos jurídicos no acordes con la Constitución y la ley	02/01/2015	31/12/2015	ABRIL30 2015 el Asesor Jurídico de manera mensual presenta en su informe de actividades el avance sobre los procesos adelantados por la Oficina Jurídica	Asesor Jurídico/ Gerencia

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia



AVANCE PLAN ANTICORRUPCION

	2	No contar con un direccionamiento para los procesos de contratación de los bienes y servicios que requiere la institución para el cumplimiento de la misión	02/01/2015	31/12/2015	se realiza Realizar seguimiento periodico l al plan de gestión	Asesor Contratación / Gerencia
--	---	---	------------	------------	--	--------------------------------

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia



	3	No realizar evaluación sobre los resultados de la gestión y no presentarlos a la Junta Directiva	02/01/2015	31/12/2015	la subdirección administrativa y financiera y la Contadora Realizaron cronograma para la presentación de informes, expuesto en la Rendición de cuentas	Gerente y/o Subdirectores
--	---	--	------------	------------	--	---------------------------

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código Postal N° 684031

www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia



AVANCE PLAN ANTICORRUPCION

	4	Alteración, sustracción o pérdida de los documentos e información jurídica que soporte el proceso de contratación	02/01/2015	31/12/2015	se diligencia registro en bitácora de la documentación que se presta a otras áreas; se verifica la información cuando retorna al área, hacer bacaut de información en las bases de registros.	Oficina Jurídica y de contratación
--	---	---	------------	------------	---	------------------------------------

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código Postal N° 684031

www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia

	5	Adjudicación errónea del contrato y acto administrativo viciado de nulidad	02/01/2015	31/12/2015	el personal se Capacita de manera permanente en la Implementaciones de mecanismos de monitoreo de actualización de las normas de contratación pública	
	6	Contratación viciada de nulidad	02/01/2015	31/12/2015	el personal se Capacita permanentemente, se cuenta con bibliografía actualizada y normatividad vigente.	Asesor Jurídico

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código Postal N° 684031

www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia



<p>GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p>	<p>7</p>	<p>Ofrecimiento de beneficios para acelerar los pagos (concusión)</p>	<p>02/01/2015</p>	<p>31/12/2015</p>	<p>Durante el cuatrimestre se hizo auditorías interna con el fin de hacer revisión de cumplimiento de actividades -se realizó Sensibilización a funcionarios en temas de corrupción.</p>	<p>Gerencia – Subdirección administrativa y financiera - Tesorería</p>
--	----------	---	-------------------	-------------------	--	--

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código Postal N° 684031

www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia



AVANCE PLAN ANTICORRUPCION

Versión: 02

Fecha 21/07/2014

Página 14 de 26

	8	No exista disponibilidad de flujo de caja en los meses que se requiere, de acuerdo a la programación de pagos.	02/01/2015	31/12/2015	Revisión de cumplimiento de actividades por medio de auditorías internas. -Sensibilización a funcionarios en temas de corrupción. - Revisión periódica de procedimientos (incluir controles adicionales a los ya establecidos en el procedimiento a fin de evitar escenarios para la corrupción). - Capacitación y acompañamiento en temas específicos que requiera el proceso o temática de riesgos	Subdirección Administrativa y Financiera - Tesorería
--	---	--	------------	------------	---	--

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código Postal N° 684031

www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia



AVANCE PLAN ANTICORRUPCION

	9	Extemporaneidad en la presentación del informes a entes de control y vigilancia del hospital.	02/01/2015	31/12/2015	<p>Revisión de cumplimiento de actividades por medio de auditorías internas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación sobre entidades de Control y que informes se deben presentar. - Revisión anticipada de los informes cruzando datos con las áreas involucradas (Tesorería-presupuesto-Contabilidad-Jurídica) - Capacitación y acompañamiento en temas del control fiscal, disciplinario y penal. 	<p>Subdirección Activa y Financiera PRESUPUESTO- TESORERIA - CONTABILIDAD - Control Interno</p>
--	---	---	------------	------------	---	--

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código Postal N° 684031

www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia



AVANCE PLAN ANTICORRUPCION

Versión: 02

Fecha 21/07/2014

Página 16 de 26

	10	incumplimiento del personal al no cumplir con los requisitos de idoneidad y experiencia	02/01/2015	31/12/2015	las carpetas de las hojas de vida de funcionarios y personal adscrito, llevan lista de chequeo conde se verifica el cumplimiento de los requisitos	Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Operativa
--	----	---	------------	------------	--	--

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8

Código PostalN° 684031


www.hregionalsangil.gov.co

San Gil-Santander-Colombia

Gestión de la Información	11	Conclusión por realización de trámites administrativos	02/01/2015	31/12/2015	1. la oficina de calidad sensibiliza permanente a los funcionarios sobre el código de ética de la institución y sobre los procedimientos. 2. Fortalecer los valores y principios corporativos mediante plan de capacitaciones	Talento Humano / trabajo Social/ calidad/Control Interno
	12	Tráfico de Influencias para priorizar citas y/o cirugías favoreciendo a un usuario	02/01/2015	31/12/2015	1. se han hecho jornadas se Capacitación de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Control Interno /Trabajo Social

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 18 de 26

II. SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Basado en los lineamientos generales. La E.S.E Hospital Regional de San Gil, mediante una gestión eficiente, eficaz y efectiva busca proporcionar a la ciudadanía en general, un control fiscal enmarcado en principios como Justicia, transparencia, respeto, participación, imparcialidad y honestidad con el objeto de brindar confianza a la comunidad en la defensa del patrimonio institucional, basado en el mejoramiento continuo de sus procesos y que puedan ser garantes del desarrollo sostenible del Departamento.

Se evidencia que la Alta Dirección está pendiente del seguimiento a los funcionarios en cuanto a la Atención y servicios a los ciudadanos dando precisas instrucciones a las Subdirecciones y demás líderes de procesos con el fin de que se cumpla con lo establecido en la Ley.


Se está realizando capacitación de atención al usuario a los funcionarios; para mantener actualizados en el tema y se cuenta con la oficina de sistemas de información y atención al usuario y buzones ubicados en los diferentes servicios para la recepción y contestación de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados por los usuarios.

III. TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 19 de 26

ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTA INSTITUCIONALES

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL en virtud de los principios de publicidad y transparencia, ha establecido y trabaja en un programa en aras de presentar al cumplimiento de cada vigencia fiscal, la rendición de cuentas a los servidores públicos de la Entidad y a la comunidad en general, adoptando un efectivo programa de rendición de cuentas correspondiente a la gestión realizada dentro del año inmediatamente anterior.


A fin de generar un ambiente de confianza y credibilidad en la ciudadanía la E.S.E Hospital Regional de San Gil, rindió cuentas a la comunidad en general y a los servidores públicos de la Entidad a través del mecanismo de audiencia pública el cual se realizó el día 24 de marzo del año en curso, coordinado por la oficina asesora de Control Interno.

Así mismo se invitó al Alcalde Municipal, Personero Municipal, Concejales, procuradora Provincial, Contralor departamental, Secretario de Salud Municipal, Junta Directiva del Hospital Regional de San Gil, medios de comunicación, Representantes de los usuarios, Universidades en convenios, Contratistas y a la ciudadanía en general, para la asistencia a la audiencia pública de rendición de cuentas

El Gerente de la E.S.E Hospital Regional de San Gil, realizó su intervención haciendo énfasis en que este ejercicio de control social y de transparencia muestra los resultados de la gestión de la Institución a la ciudadanía para que se vuelva a creer en lo público y resalta la gestión realizada en el año 2014, tanto a nivel de los servicios de salud como a nivel financiero del Hospital, mejoramiento que se consigue gracias al compromiso de los servidores públicos del Hospital con nuestros usuarios, sus familias y la comunidad; la exposición se concentró en los siguientes temas: Indicadores en salud, Gestión Financiera, Satisfacción al usuario y Administración.

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 20 de 26

IV. CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL, tiene implementado mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los cuales son tramitados en los plazos establecidos, entre los que se destacan:

- Acciones de tutela
- Derechos de petición
- Buzones de sugerencias, quejas y reclamos
- Publicación del plan de compras, planes de acción y de proyectos
- Publicación de la gestión contractual

A. ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO


LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, tiene y mejora continuamente la página Web www.hregionalsangil.gov.co en la cual actualiza los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano.

Se resalta la disposición de la Alta Dirección en procura de impartir las instrucciones precisas a los líderes y responsables de procesos para cumplir con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, a través de su equipo de trabajo y apoyo a la oficina asesora de Control Interno.

Se evidencio la aplicación de la Encuesta de satisfacción al usuario aplicado a los diferentes servicios de la E.S.E, mostrando resultados de Percepción del cliente

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014
		Página 21 de 26

externo; en la cual podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad.


De igual forma la E.S.E Hospital Regional de San Gil como estrategia de desarrollo institucional realiza los siguientes procedimientos:

- Difundir el portafolio de servicios que presta el hospital a través de la página web y demás canales de comunicación a toda la comunidad sangileña y demás área de influencia.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el hospital.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.

B. ESTRATEGIA PARA AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS.

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 22 de 26

Se evidencia que en la E.S.E Hospital Regional de San Gil se desarrollan competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

C. ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

En el seguimiento se evidencio que conforme a lo descrito en el PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, la Hospital permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- Medio Escrito
- Buzones de sugerencias, peticiones y reclamos
- Presencial
- Telefónico
- Correos electrónicos


CONCLUSIONES

➤ En estos términos se rinde informe de seguimiento sin perjuicio de recomendar que se continúa en el desarrollo de los componentes mediante el trabajo en equipo, reuniones, talleres, comités etc., a fin armonizar el principio de la transparencia en el hospital como hasta la fecha de este informe se viene evidenciando.

➤ En el caso que nos ocupa los componentes se encuentran en buen avance, se sugiere integrar en las actividades a los dueños de procesos o

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia


	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014
		Página 23 de 26

responsables según el componente propuesto. Como parte del ejercicio de aprendizaje continuo, es importante retroalimentar la herramienta con la participación de los funcionarios de la entidad así como de la ciudadanía. Al interior de la entidad, el ejercicio nos permite poner en conocimiento acciones de mejores práctica, y recibir propuestas de mejoramiento; al exterior genera confianza por parte de los ciudadanos y abre espacios de rendición de cuentas.

- Es fundamental que la entidad publique, a través de las diferentes herramientas de comunicación, los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción, y que vincule su socialización a la estrategia de rendición de cuentas.
- El ejercicio de seguimiento juicioso y permanente al Plan por parte de la entidad, facilita el control social, la visibilidad y la entrega de información a la ciudadanía.
- Es preciso manifestar que la subdirección administrativa y financiera está solicitando para el caso del Plan Anticorrupción, que el seguimiento a los riesgos y acciones sean permanentes, ya que por “la dinámica en la cual se desenvuelve, la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.
- La subdirección administrativa y financiera o quien haga sus veces, son los encargados de consolidar del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, no son los encargados de la ejecución de las acciones y actividades, será un facilitador y articulador entre las diferentes dependencias y funcionarios responsables durante todo el proceso.

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia


Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02 Fecha 21/07/2014 Página 24 de 26

- La oficina asesora de Control Interno, es la encargada de **verificar y evaluar la elaboración, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**. Teniendo como objetivo realizar un ejercicio de seguimiento permanente, juicioso y oportuno, es primordial que la subdirección administrativa y financiera y la oficina asesora de Control Interno, continúen y trabajen de manera conjunta para evaluar los resultados del Plan.
- En consecuencia con lo anterior, se sugiere, en este caso, el objetivo de hacer seguimiento al Plan Anticorrupción; es tener información sobre el avance de las acciones de mitigación propuestas en el Plan.
- Para un ejercicio de seguimiento exitoso, es importante establecer **rutinas permanentes** que permitan identificar si las acciones de mitigación y actividades deben ser ajustadas, reformuladas o replanteadas.
- Para llevar a cabo un seguimiento eficiente es de vital importancia contar con información de cada dependencia y funcionario encargado para conocer los resultados en tiempo real de la ejecución y determinar estado de avance en porcentaje real.
- La ausencia de información puede limitar el seguimiento y la evaluación de los resultados del Plan anticorrupción y de la gestión de la entidad. La disponibilidad y calidad de la información es clave para la toma de decisiones, así como para la rendición de cuentas sobre la ejecución del Plan.

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014
		Página 25 de 26


- Se puede concluir que el AVANCE de las actividades programadas en el Plan fue iniciado, implementado y se deben continuar en trabajo de Equipo con rutinas permanentes e informe de actividades a la oficina asesora de control interno encargada del seguimiento de las mismas.
- Se resalta el trabajo de la Entidad en procura de cumplir el respectivo PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, bajo las orientaciones de la Alta Dirección, Subdirecciones y dueños y responsables de Procesos.

RECOMENDACIONES

- Integrar en las actividades a los dueños de procesos o responsables según el componente propuesto.
- Identificación de los nuevos posibles riesgos de corrupción que se pueden presentar en la Entidad.
- Adelantar con el apoyo de la Oficina Asesora de Control Interno, capacitaciones en el tema de Riesgos al interior de la Entidad.
- Realizar en los términos pertinentes la Rendición de cuentas a los servidores públicos de la Entidad y a la comunidad.
- se recomienda que el hospital incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.
- La subdirección administrativa y financiera es la encargada de consolidar el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, no son los encargados de la ejecución de las acciones y actividades, será un facilitador y articulador entre las diferentes dependencias y funcionarios responsables durante todo el proceso. En consecuencia, se requiere se articulen acciones con los dueños de procesos y

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código Postal N° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia

	REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE SAN GIL	Código: HRSG-GCI-INF
	AVANCE PLAN ANTICORRUPCION	Versión: 02
		Fecha 21/07/2014 Página 26 de 26

se dejen las evidencias de las distintas actividades del Plan y se mantenga informada la Oficina de Control Interno, en razón a su función de seguimiento y evaluación.

Dado en el municipio de San Gil, a los 30 días del mes Abril de 2015

(firmado original)
LUZ DARY SILVA RUEDA
 Asesor Control Interno
 Contratista

El presente informe se procederá a colgar en la Página Web de la Entidad conforme mandato de la Ley.

Con Profesionalismo y Tecnología en Salud Marcamos la Diferencia

Carrera 5 No. 9-102 Conmutador: (7) 7243556/7/8
 Código PostalN° 684031
www.hregionalsangil.gov.co
 San Gil-Santander-Colombia