
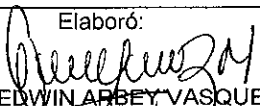
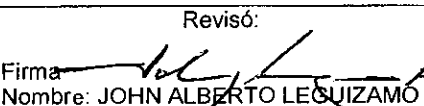



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3 Página 1 de 25	

**HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUÉ – TOLIMA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
2017**

ENERO DE 2017

Elaboró:  Firma: Nombre: EDWIN ARBEY VASQUEZ Cargo: P.U. Planeación y Calidad	Revisó:  Firma: Nombre: JOHN ALBERTO LEGUIZAMO Cargo: Jefe Oficina Planeación y Calidad	Aprobó:  Firma: Nombre: INES BERNARDA LOAIZA GUERRA Cargo: Agente Especial Interventora
--	--	--



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 2 de 25	

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS.....	4
2. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
3. RESPONSABLE	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. GENERALIDADES.....	6
6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	9
7. LINEAMIENTOS PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	9
8. ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	12
9. ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	23
10. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	23
11. DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN, REVISION Y ACTUALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	24
12. BIBLIOGRAFIA	24
13. CONTROL DE REGISTROS.....	25
14. CONTROL DE CAMBIOS	25

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 3 de 25	


INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, el presente documento se plantea como la estrategia que el Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. ha definido para la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano, el cual se basó en el documento expedido por el gobierno nacional, propuesto por el Presidente Juan Manuel Santos Calderón y su grupo de trabajo y tiene como objetivo específico la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano), adicional la metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son:

1. Identificación De Riesgos De Corrupción Y Acciones Para Su Manejo.
2. Estrategia Antitrámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales.

De igual manera, el programa, pretende atender los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, y el Código de Ética que incluyen la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad.

La Gerencia y el Grupo Directivo del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, en la relación de la ESE, con sus usuarios, proveedores, entidades del sector salud, entidades de vigilancia y control, y demás partes interesadas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					 Hospital Federico Lleras Acosta
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 4 de 25	


1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, para fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y transparencia de la gestión adelantada por el Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las normas vigentes y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por el Hospital, aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en el hospital, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa.
- Acompañar, capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control de gestión, frente a la entidad.
- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir e incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por el Hospital.
- Fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, sus clientes internos, externos y en general todas las partes interesadas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 5 de 25	

2. AMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos, estrategias, mecanismos y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E.


3. RESPONSABLE

La Agente Especial Interventor es la responsable de la aplicación del código de ética a nivel institucional y los subgerentes, jefes de oficina y coordinadores son los responsables de su aplicación en las dependencias a su cargo.

4. DEFINICIONES

Rendición De Cuentas: En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. (Conpes 3654, 2010)

Riesgo De Corrupción: la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (DAFP. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 6 de 25	

5. GENERALIDADES

5.1. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.


Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción 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, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	

Decreto 103 de 2015, por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto Nacional 943 de 2015: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado -MECI

Resolución 4354 de 2015, Por medio de la cual se adopta el Código de Ética del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué - Tolima E.S.E. y se deroga el Acuerdo 197 del 25 de julio de 2006 y Resolución 1564 del 28 de marzo de 2014.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 por medio del cual se expide el Decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República.

Decreto 124 del 26 de enero 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".

Además de las normas legales que se citan en el presente documento, se recomienda consultar el Normograma institucional, para conocer la normativa vigente.

5.2. MARCO TEÓRICO

La corrupción es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo.

El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

- El mal uso del poder.
- Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado.
- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código:
DI-PG-001

Fecha de elaboración:
29-04-2013

Fecha de actualización:
27-01-2016

Versión: 3

Página 8 de 25

Federico Lleras Restrepo

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el "abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones."

Corrupción es la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima:".

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.


5.3. MODALIDADES DE CORRUPCION

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	

entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

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.

El soborno también es conocido como cohecho se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.


6. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

El Agente Especial Interventor como representante legal del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. y su equipo Directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos, el cumplimiento de la Misión y la Visión Institucional, los cuales están contenidos en el documento de la plataforma estratégica vigente en el hospital y al comportamiento basado en los principios éticos y los valores institucionales incluidos en el código de ética que fue adoptado mediante Resolución 4354 de 2015.

7. LINEAMIENTOS PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

7.1. COMPROMISO PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios, contratistas, internos, estudiantes y proveedores. Conforme a lo anterior, los funcionarios del Hospital se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos, sus familias o pacientes, así como también a realizar el análisis por posibles hechos o situaciones en el que se involucren actividades por lavado de activos y financiación al terrorismo tal como lo señala la

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	

Circular 09 del 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud y en el manual del sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación al terrorismo (SARLAFT) adoptado por el hospital mediante Resolución 5835 del 16 de diciembre del 2016. El Hospital se compromete a capacitar los servidores públicos en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas.


7.2. ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

El Hospital Federico Lleras Acosta, rechaza dentro de su accionar cualquier tipo de práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

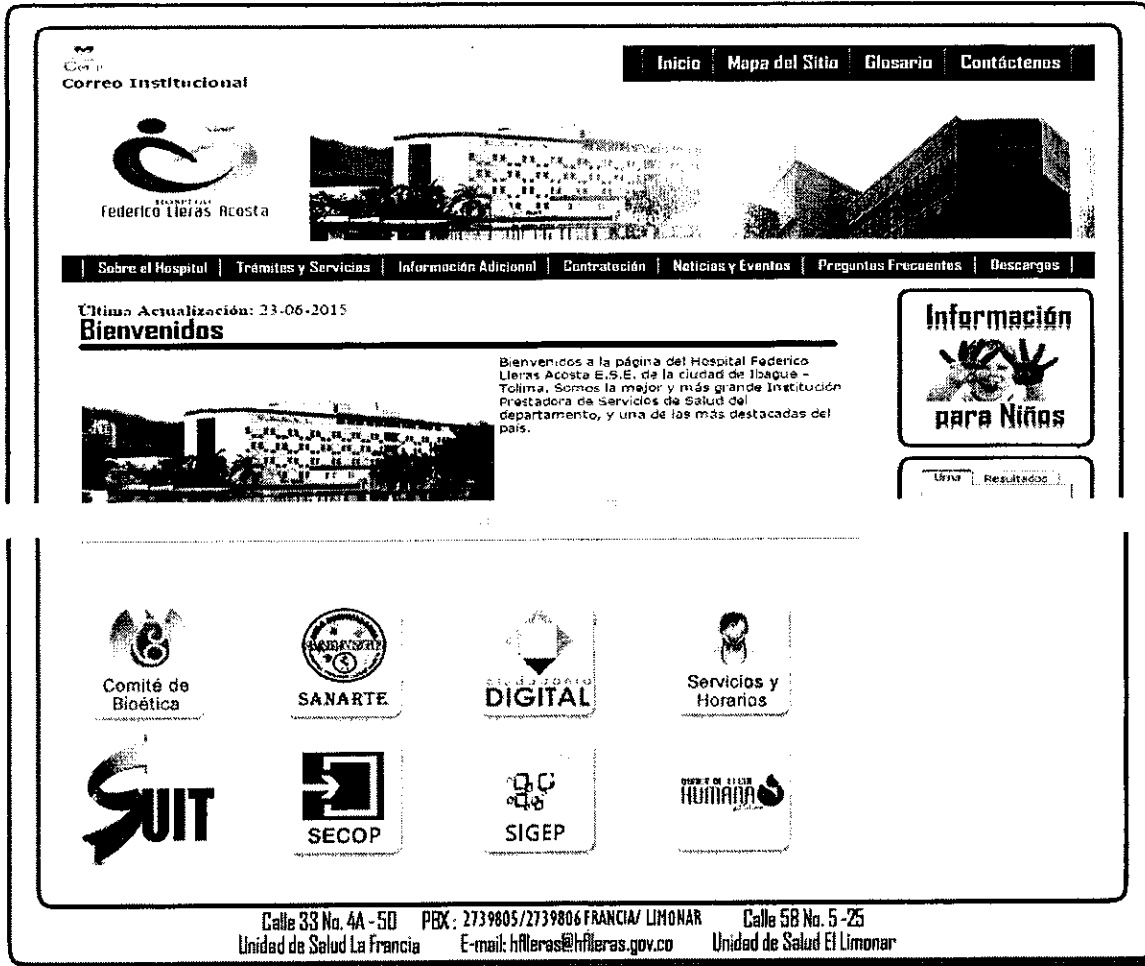
- Dirigir sus actuaciones por los principios y valores éticos establecidos en el Código de Ética.
- Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia al interior del hospital y con otras Entidades.
- Garantizar que todos los procesos, procedimientos, requisitos y trámites sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar toda conducta irregular, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés incluyendo la ciudadanía, garantizando la disposición al público de la información no confidencial del Hospital.

7.3. COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad,

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 11 de 25	

transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública. El hospital también utiliza como mecanismo de promoción de la eficiencia y la transparencia en la contratación, el sistema electrónico de información para la contratación pública "SECOP" Link que se encuentra habilitado en la página web del hospital.



Calle 33 No. 4A - 50 PBX : 2739805/2739806 FRANCIA/ LIMONAR Calle 58 No. 5 -25
 Unidad de Salud La Francia E-mail: hlleras@hlleras.gov.co Unidad de Salud El Limonar

7.4. COMPROMISO CON EL GOBIERNO EN LÍNEA

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. y su Equipo Directivo se comprometen a darle aplicación efectiva al Gobierno en Línea, mediante la implementación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web del Hospital, con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos, tramites y resultados de la contratación,

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código:
DI-PG-001

Fecha de elaboración:
29-04-2013

Fecha de actualización:
27-01-2016

Versión: 3

Página 12 de 25

estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan de Desarrollo Hospitalario, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan, indicadores de calidad y de gestión, informes de gestión, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y los requisitos necesarios para acceder a ellos etc.

7.5. SOCIALIZACION DE NORMAS Y DOCUMENTOS


Socializar las normas y documentos institucionales por medio de la red interna del Hospital en las carpetas compartidas disponibles para la misma dependiendo la materia que trata o los responsables de los procesos. Una vez se disponga la información en la red, se enviará un mensaje por medio de la intranet de la Institución a cada uno de los interesados en la misma, si al interesado se le presenta alguna dificultad para su acceso se remitirá a la oficina de origen para su obtención y posterior análisis, aplicación y difusión con el equipo de trabajo, coordinando las acciones necesarias y estableciendo quienes deben conocer la información.

8. ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

8.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, por medio del análisis, valoración y políticas de administración de riesgos que se aplican en el mapa de riesgos de corrupción anexo a este plan, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos positivos o negativos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que minimice el impacto de las decisiones que toma el Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. respecto de los grupos de interés. Para ello adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. determina su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructura criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 13 de 25	

8.1.1. Política Para La Gestión Del Riesgo


El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E., se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que reducen el impacto de las decisiones que toma la institución respecto al logro de los objetivos de los procesos y de la organización. Para ello define e implementa mecanismos que permitan el análisis del contexto, la identificación, análisis, valoración, tratamiento, comunicación y consulta, monitoreo y evaluación de los riesgos, acogiendo una autorregulación prudencial. El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. determina el nivel de impacto y la probabilidad de ocurrencia de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructura criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

8.1.2. Mapa De Riesgos De Corrupción

En general, el Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son vulnerables a los hechos de corrupción y permite definir medidas para mitigar esos riesgos.

Con el fin de establecer y monitorear los riesgos de Corrupción al interior del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. se identificaron en los procesos los riesgos trazadores de corrupción institucional y se establecieron los indicadores de monitoreo y control, los cuales se encuentran incluidos en la Matriz de Riesgo "PC-FR-003", que hace parte integral del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Esta matriz debe ser evaluada por cada responsable de manera trimestral con el propósito de establecer la eficacia de los controles implementados.

Teniendo en cuenta que el concepto de riesgo de corrupción es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, que lesiona los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular, y de acuerdo al resultado obtenido en el mapa de riesgos de corrupción, el Hospital definió las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					 <small>FUNDACIÓN Federico Illerías Alsúa</small>
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 14 de 25	


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Áreas con las que coordina la actividad	Fechas programadas
1. Política de administración de riesgos de corrupción	1.1 Ajustar la guía de Administración de riesgos conforme a los cambios normativos que el Gobierno disponga.	Guía de Administración de riesgos	Oficina de Planeación y Calidad	Oficina de Planeación y Calidad	31/12/2017
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Identificar y construir el Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Planeación y Calidad	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	30/04/2017
	2.2 Gestionar los riesgos identificados para la vigencia 2016	Riesgos de corrupción gestionados	Coordinador de cada uno de los 16 procesos caracterizados	Oficina de Planeación y Calidad	31/12/2017
3. Consulta y divulgación	3.1 Socializar la guía de administración de riesgos en caso de que se presenten cambios	Guía de Administración de riesgos socializada	Oficina de Planeación y Calidad	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017
4. Monitoreo o revisión	4.1 Monitorear la ejecución de las acciones propuestas y los controles establecidos	Acciones y controles monitoreados	Oficina de Planeación y Calidad	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017
	4.2 Verificar que los ajustes realizados sean publicados	Ajustes publicados	Oficina de Planeación y Calidad	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017
5. Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al mapa de riesgos	Seguimiento realizado	Oficina de control interno	Oficina de Planeación y Calidad y Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017

8.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, ya que los trámites innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública, porque a mayor cantidad de trámites y actuaciones aumentan las posibilidades que se presenten hechos de corrupción.

8.2.1. Identificación

El Hospital por medio del comité antitramites y de gobierno en línea en conjunto con los líderes de cada proceso determinaran las estrategias para elaborar el inventario de los trámites existentes en la institución con el propósito de conocer y diagnosticar el estado actual. Adicionalmente se establecerá los medios

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 15 de 25	

adecuados que permitan optimizar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, actualización de la página Web e instrumentos tecnológicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios con estrategias como:


- Identificar los trámites de los diferentes servicios del Hospital, los cuales deben estar ajustados a la normatividad vigente y realizar la consolidación de los mismos para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- Solicitud de citas medicas por teléfono y/o internet.
- Implementación de historia clínica electrónica.
- Se continuará con la ventanilla única de atención al usuario.
- Se adoptará como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.
- Se simplificarán los documentos soporte de las cuentas de los proveedores a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.
- Adoptar por medio de la página web un mecanismo para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o reinducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.

8.2.2. Priorización

Teniendo en cuenta el inventario de trámites elaborado por el comité antitramites y de gobierno en línea, se identifican y priorizan aquellos que necesiten ajustes para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Para tal fin, se deben diagnosticar los trámites que requieren intervención y tener en cuenta los factores internos y externos que puedan afectar su efectividad para definir estrategias que garanticen la accesibilidad y calidad de los servicios ofertados.

8.2.3. Racionalización

Con base en el inventario, diagnóstico y priorización de trámites elaborado por el comité antitramites y de gobierno en línea, se procede a la racionalización de ellos, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que permitan la simplificación, estandarización, automatización, adecuación o eliminación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 16 de 25	

normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente a los procesos, cuyo propósito es la optimización de trámites.

8.2.4. Interoperabilidad

Dado que el propósito principal de interoperabilidad es intercambiar información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como Web Services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas, entre otras, el comité de Antitramites y de Gobierno en Línea debe incluir entre su cronograma de actividades, la identificación de escenarios como:

Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.


Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.

Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.

Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.

Así como otros escenarios que considere necesarios para facilitar el acceso de servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Áreas con las que coordina la actividad	Fechas programadas
1. Estrategia antitramites	1.1 Identificar los trámites de los diferentes servicios del Hospital, los cuales deben estar ajustados a la normatividad vigente y realizar la consolidación de los mismos para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.	Inventario de trámites	Gerencia - Oficina de Atención al Usuario	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/08/2017
	1.2 Implementar mecanismo para solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet.	Mecanismo Implementado	Coordinador de Facturación	Coordinador de Facturación	30/06/2017
	1.3 Adoptar por medio de la página web un mecanismo para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o reinducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.	Capacitaciones publicadas en la web	Gestión del Talento Humano	Oficina sistemas de información	31/12/2017
2. Adaptación de procedimientos	2.1 Implementación de historia clínica electrónica.	Historia clínica electrónica implementada	Oficina de sistemas de información	Oficina de sistemas de información	31/12/2017
	2.2 Simplificar los documentos soporte de las cuentas de los proveedores a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.	Lista de chequeo ajustada	Subgerencia Administrativa y Financiera	Área de contabilidad	31/12/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 17 de 25	

8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

8.3.1. Componentes

La Rendición de Cuentas a la Ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado-Ciudadano.

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica teniendo en cuenta los lineamientos y contenidos formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la Institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente son las audiencias públicas, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

8.3.2. Consideraciones

Para garantizar el cumplimiento del compromiso:

- Se continuará realizando la rendición de cuentas del Hospital como mínimo una vez al año, con invitación pública y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad (<http://www.hflleras.gov.co/>) y en la página de la Supersalud.
- La oficina de control interno estará a cargo de la evaluación posterior a la rendición cuentas; el informe que se genere de esta evaluación junto con las sugerencias de los asistentes se tendrán en cuenta para elaborar los planes de mejoramiento en los casos que se requiera.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código:
DI-PG-001

Fecha de elaboración:
29-04-2013

Fecha de actualización:
27-01-2016

Versión: 3


Página 18 de 25

8.3.3. Ruta De La Rendición De Cuentas



Actividades propuestas:

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Áreas con las que coordina la actividad	Fechas programadas
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Validar previamente la información teniendo en cuenta los informes generados durante la vigencia con un lenguaje claro y comprensible para la comunidad	Informe validado	Coordinador de cada una de áreas	Oficina de Planeación y Calidad	30/04/2017
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Establecer mecanismo de participación donde se mantenga el contacto directo con la población	Mecanismo establecido	Atención al usuario	Oficina de Planeación y Calidad	30/06/2017
	2.2 Definir la fecha de la rendición de cuentas y publicarla en la pagina de la supersalud y en la web del hospital	Fecha de rendición de cuentas definida y publicada	Oficina de Planeación y Calidad - Gerencia	Oficina de Planeación y Calidad - Gerencia	31/03/2017
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Informar a la comunidad los medios empleados para entregar los informes periódicos de gestión con el propósito de crear la cultura de rendición y petición de cuentas.	Actividades realizadas	Atención al usuario	Oficina de Planeación y Calidad	31/12/2017
	3.2 Generar espacios para la participación de los funcionarios del hospital en los temas de interes general.	Espacios de participación definidos	Oficina de Planeación y Calidad - Gerencia	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Adoptar los mecanismos de rendición de cuentas establecidos en el hospital	Mecanismos de rendición de cuentas establecidos	Oficina de Planeación y Calidad	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017
	4.2 Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Compromisos evaluados	Oficina de Planeación y Calidad	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017
	4.3 Actualizar permanentemente la información publicada en la pagina web	Información actualizada	Oficina sistemas de información	Cada uno de los responsables de los 16 procesos caracterizados	31/12/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 19 de 25	

8.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la Ciudadanía.

8.4.1. Desarrollo Institucional Para El Servicio Al Ciudadano

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., ya tiene documentado y actualizado el Manual de Atención al Usuario, razón por la cual se continuará desarrollando la atención al ciudadano de acuerdo a lo establecido en el manual, con estrategias como: divulgación de derechos y deberes, gestión de peticiones, quejas y reclamos, información al usuario y buzones de sugerencias las cuales permitirán identificar cuáles son las necesidades de los clientes, para cumplir con sus requisitos y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.


8.4.2. Afianzar La Cultura De Servicio Al Ciudadano En Los Servidores Públicos

El hospital tiene implementado el plan de capacitaciones en el que incorpora los lineamientos que deben orientar la formación y capacitación de los funcionarios del hospital, a fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios, fortaleciendo sus competencias y habilidades para la atención al ciudadano. Adicional se está implementando por parte de la oficina de Atención al Usuario, un programa de humanización del servicio, el cual pretende proporcionar a los funcionarios las herramientas que fomenten un trato humanizado, con una comunicación asertiva y un ambiente saludable y comfortable, mediante la aplicación de estrategias direccionadas a fortalecer la cultura y el comportamiento institucional.

8.4.3. Fortalecimiento De Los Canales De Atención

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 20 de 25	

una información veraz y oportuna.

- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Se publicará mensualmente el informe consolidado de quejas y reclamos a través de la intranet, posteriormente el Profesional Universitario de atención al usuario clasificará y presentará ante los miembros del Comité de Ética, las quejas de mayor impacto, para realizar el respectivo seguimiento.
- Se continuará con la estrategia de los buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán evaluados por los integrantes del Comité de Ética.
- Implementar las acciones correspondientes y de ser necesario elaborar plan de mejoramiento según las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Código:
DI-PG-001

Fecha de elaboración:
29-04-2013

Fecha de actualización:
27-01-2016

Versión: 3

Página 21 de 25


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Áreas con las que coordina la actividad	Fechas programadas
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Recursos definidos	Gerencia	Subgerencia administrativa y financiera	31/12/2017
	1.2 Garantizar canales de comunicación con la alta gerencia y el área de atención al ciudadano que permite gestionar las acciones que mejoren el servicio al ciudadano	Información oportuna a la alta gerencia	Gerencia - Oficina de Atención al Usuario	Gerencia - Oficina de Atención al Usuario	31/12/2017
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mejorar la accesibilidad de la oficina de atención al ciudadano que garantice el contacto directo con el usuario.	Adecuación del espacio	Gerencia - Oficina de Atención al Usuario	Atención al Usuario	15/04/2017
	2.2 Ajustar la página web del hospital que permita entre otros la accesibilidad de la información y el cumplimiento de los requisitos legales, así como la facilidad en el manejo de la misma.	Página web ajustada	Oficina de sistemas de información	Oficina de Planeación y Calidad - Gerencia	31/12/2017
	2.3 Realizar diagnóstico y establecer los requerimientos tecnológicos que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, de tal forma que se pueda presupuestar para la siguiente vigencia de acuerdo con la normativa vigente	Diagnóstico de requerimientos tecnológicos	Oficina de sistemas de información	Atención al Usuario	31/12/2017
3. Talento Humano	3.1 Incluir en el plan capacitación temas relacionados a la atención al cliente que permitan fortalecer las competencias de los servidores públicos que se encuentren de línea de frente a los ciudadanos.	Capacitación de los servidores públicos	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano - Atención al usuario	31/12/2017
	3.2 Fortalecer los procesos de selección de personal basados en competencias orientadas al servicio al ciudadano.	proceso de selección ajustado	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	31/12/2017
	3.3 crear mecanismos institucionales que fomenten en el funcionamiento la cultura del servicio.	Programa de Humanización	Atención al usuario	Oficina de Planeación y Calidad - Atención al usuario	30/06/2017
4. Normativo y procedimental	4.1 Publicar el informe consolidado de quejas y reclamos en la página web del hospital.	informe de PQRS mensual	Atención al usuario	Atención al usuario	31/12/2017
	4.2 Socializar a los representantes del comité de ética Hospitalaria las quejas de mayor impacto y hacer el respectivo seguimiento de los correctivos implementados por la institución.	Actas de reunión con los representantes ante el comité de ética hospitalaria	Atención al usuario	Subgerencia Científica - Atención al usuario	31/12/2017
	4.3 Implementar un sistema de números consecutivos (manual o electrónico)	Numero de radicación de las PQRS	Atención al usuario	Atención al usuario	31/12/2017
	4.4 Apertura de los Buzones de Sugerencias ubicados estratégicamente en los servicios de la institución.	Acto de apertura de los buzones	Atención al usuario	Atención al usuario	31/12/2017
	4.5 Realizar el seguimiento a la aplicación del programa de humanización del servicio.	programa de Humanización	Atención al usuario	Atención al usuario	30/06/2017
5. relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar mediciones de percepción de los usuarios respecto de la calidad y accesibilidad del servicio	Informes mensuales de PQRS	Atención al usuario	Atención al usuario	31/12/2017
	5.2 Realizar seguimiento de las acciones de mejora de cada unidad funcional que optimiza la prestación de los servicios de salud	Seguimiento a las acciones de mejora acta de reunión	Gerencia - Subgerencia Científica - Coordinadores de las Unidades Funcionales	Gerencia - Subgerencia Científica - Coordinadores de las Unidades Funcionales	31/12/2017

8.5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente busca establecer acciones tendientes a fortalecer el derecho fundamental que tiene toda persona de acceder a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servicios públicos y ciudadanos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 22 de 25	


Las actividades que se van a implementar son:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Áreas con las que coordina la actividad	Fechas programadas
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1 Implementar lista de chequeo o de autodiagnóstico de la información que requiere ser publicada	Autodiagnóstico realizado	Oficina de Planeación y Calidad - Gestión Documental	Sistemas de información y coordinadores de todas las áreas	30/04/2017
	1.2 Publicar en la página web del hospital la información que según el diagnóstico no se ha cumplido	Información publicada en página web	Sistemas de información y coordinadores de todas las áreas	Oficina de Planeación y Calidad	31/12/2017
	1.3 Actualizar permanentemente la página web del hospital	Página web actualizada	Sistemas de información y coordinadores de todas las áreas	Oficina de Planeación y Calidad	31/12/2017
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 Ajustar el instructivo de archivo y correspondencia que permita establecer el trámite a la gestión de solicitudes de información.	Instructivo ajustado	Gestión documental	Sistemas de información y coordinadores de todas las áreas	31/12/2017
	2.2 Realizar seguimiento a las solicitudes para establecer contenido y oportunidad	Matriz de seguimiento	Gestión documental	Sistemas de información y coordinadores de todas las áreas	31/12/2017
3. Elaborar los instrumentos de gestión de la información	3.1 Identificar los registros o inventario de activos de información	Inventario de activos de información	Coordinadores de todas las áreas asistenciales y administrativas	Gestión documental	31/12/2017
	3.2 Elaborar al índice de la información clasificada o reservada	Índice de información clasificada o reservada	Gestión documental - oficina jurídica	Sistemas de información	31/12/2017
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Evaluar las barreras de acceso de mayor impacto en página web del hospital para población en situación de discapacidad	Informe de barreras de la página web	Sistema de información	Gestión documental	31/12/2017
	4.2 Establecer zonas y áreas físicas que requieren ser adecuadas para garantizar el acceso a la población en situación de discapacidad.	Informe de zonas y áreas físicas a adecuar	Oficina de mantenimiento	Oficina de mantenimiento	31/12/2017
5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Elaborar herramienta para hacer seguimiento al acceso de la información pública.	Herramienta para hacer seguimiento	Gestión documental	Sistema de información	31/12/2017
	5.2 Generar informe de solicitudes tramitadas	Informe presentado	Gestión documental	Sistema de información	31/12/2017

8.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES – CODIGO DE ÉTICA

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué E.S.E en el año 2015 elaboró el código de Ética el cual tiene como objeto orientar el comportamiento de los servidores públicos del Hospital mediante la adopción de los principios y valores institucionales fomentando una cultura de autocontrol en el desarrollo de los procesos y la ejecución de las funciones que contribuyen al logro de las metas de forma individual, colectiva e institucional.

Aplica a los servidores públicos, pasantes y en general a todos aquellos que tengan algún vínculo con la prestación del servicio de la institución en todos los servicios, áreas, procesos y sedes de la misma, para lo cual cada dependencia en el hospital se compromete a socializar a todo el personal el Código de Ética mediante la suscripción del formato de compromiso.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 23 de 25	

9. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E. cuenta con una oficina de Atención al Usuario que se encarga de gestionar las peticiones, quejas y reclamos, información al usuario, buzones de sugerencias y demás actividades tendientes a mejorar el servicio de Atención al Usuario, el objetivo es conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados por el Hospital Federico Lleras Acosta.

Alcance: aplica a todas las áreas, oficinas, unidades funcionales administrativas y asistenciales de la institución que tengan línea de frente con el usuario


Gestión: para facilitar el control y seguimiento de las PQR se lleva un registro y número de radicado por parte del personal de la oficina de Atención al Usuario del Hospital, el cual es el encargado de la trazabilidad de la PQR desde su recibido que puede ser de manera verbal, escrita o vía internet, hasta la finalización que se da con la respuesta definitiva y posteriormente se realiza un informe mensual que es entregado a todos los coordinadores, control interno y comité de ética al mismo tiempo que se publica en la intranet (<http://intranet:88/>) con el fin de que esté disponible la información para la comunidad en general.

10. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Teniendo en cuenta los artículos 4 y 5 del decreto 2641 de 2012, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. El Consolidado de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra en documento adjunto el cual hace parte integral del presente documento.

El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos, conforme a la Resolución 1120 de 2011 de la Gerencia del Hospital.

Las acciones adelantadas con respecto al Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se evaluarán en las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre mediante el formato de Seguimiento al Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano "Código DI-FR-006"

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					 <small>HOSPITAL Federico Hlillas Rueda</small>
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 24 de 25	

11.DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN, REVISION Y ACTUALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

11.1. ADOPCIÓN Y VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adopta mediante Resolución y entra en vigencia a partir se su aprobación por parte del Gerente.

11.2. DIVULGACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publicara en la página web del hospital (<http://www.hfilleras.gov.co/>) y se divulgará a los servidores públicos del Hospital y a sus grupos de interés.


11.3. REVISION Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se revisará y actualizará de acuerdo a las necesidades del Hospital, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua, frente a la lucha contra la corrupción, así como las modificaciones y orientaciones del Estado Colombiano para dar cumplimiento a la efectividad y eficiencia administrativa.

12.BIBLIOGRAFIA

CONPES, 3654. (12 de Abril de 2010). Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. Bogotá, Colombia.

DAFP. (s.f.). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código: DI-PG-001	Fecha de elaboración: 29-04-2013	Fecha de actualización: 27-01-2016	Versión: 3	Página 25 de 25	

13.CONTROL DE REGISTROS

Identificación		Almacenamiento		Clasificación	Tiempo de retención en archivo de gestión	Disposición Final
Código Formato	Nombre	Lugar de Archivo	Medio de archivo			
PC-FR-003	Matriz De Riesgo	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Magnético	Por proceso	Anual	Carpeta obsoletos en control documental
DI-FR-006	Seguimiento plan anticorrupción	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Magnético	Por Fecha	Anual	Carpeta obsoletos en control documental

14.CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
29-04-2013	Original	Creación	Gerencia
31-01-2014	1	Actualización	Gerencia
29-01-2015	2	Actualización	Gerencia
26-01-2016	3	Actualización	Gerencia