



**HOSPITAL SAN NICOLAS**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**VERSALLES – VALLE**  
**Nit. 8919010619**

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### OBJETIVO GENERALES

La oficina de Control Interno de esta entidad Hospitalaria, dentro de sus funciones específicas y en lo que le corresponde a la política y estrategia trazada para verificar el cumplimiento del plan anticorrupción interno adoptado por la entidad, y conforme a las indicaciones del Decreto 1641 de 2012 emanado de la Presidencia de la Republica, y frente a la obligación que nos compete frente a la verificación, visualización, seguimiento y control de acciones contempladas en el plan anticorrupción y atención al usuario traza a la fecha el presente informe al respecto.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Establecer el grado de avance en el desarrollo de las estrategias para el manejo de los riesgos de corrupción y para el mejoramiento de la atención al ciudadano en la E.S.E., con el propósito de ajustar las acciones y cumplir las metas propuestas al 31 de diciembre de 2013.

### ALCANCE

Verificación de la publicidad y despliegue del plan anticorrupción en el Hospital y seguimiento a las actividades previstas al mes de agosto de 2013.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Con el fin de determinar el cumplimiento de la política anticorrupción trazada por esta entidad se tomaron como referencia los siguientes documentos:

1. Ley 1474 de 2012
2. Decreto 2641 de 2012
3. Decreto 019 de 2012
4. Resolución No 076 de mayo 23 de 2013, por medio de la cual se adopta el PLAN ANTI CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO en el Hospital.

### ASPECTOS GENERALES

El plan anti corrupción y de atención al ciudadano, por medio del cual se organizan y fortalecen los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública de la Empresa Social del Estado, fue adoptado por resolución No 076 de mayo 23 de 2013, este plan contempla en su totalidad cuatro componentes estratégicos, como medidas para la construcción de un proceso efectivo anti corrupción y atención al ciudadano, y que permita una

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolas.org](http://www.hospitalsannicolas.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

visión con transparencia de las actividades que se desarrollan y una oportuna atención de los usuarios, brindando garantías y efectividad en el servicio.

Como tal dentro del seguimiento a la política diseñada por el Hospital conforme a su plan anticorrupción se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

1. Mapa de riesgo de corrupción
2. Estrategia anti tramites
3. Estrategia de rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano.

#### AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO A LA FECHA

##### 1. ELABORACION

El documento PLAN ANTI CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, se encuentra elaborado en debida forma, y se encuentra a disposición de los funcionarios, usuarios, veedurías y entes de control, además se encuentra publicado en la página web del Hospital.

##### 2. APROBACION

EL PLAN ANTI CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, una vez se elaboro fue presentado a la Junta Directiva del Hospital para su socialización encontrándose a la fecha debidamente aprobado y reglamentado.

##### 3. SOCIALIZACION

Se evidencia que el PLAN ANTI CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, no se ha socializo adecuadamente a los funcionarios y contratistas de la entidad, además es necesario que se implementen medidas para que este sea de conocimiento de los usuarios y comunidad del municipio.

##### 4. PUBLICACION

El Hospital en debida forma tiene publicado el PLAN ANTI CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, en su página web, encontrándose visible y a disposición de los visitantes.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolas.org](http://www.hospitalsannicolas.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

AVANCE FRENTE A LAS ESTRATEGIAS

CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS		
COMPONENTE	ACTIVIDAD PLANEADA	ACTIVIDAD EJECUTADA
Mapa de riesgo de corrupción	<p>Socialización metodología y corrupción y documento</p> <p>Mapa de riesgos ( elaboración y publicación)</p> <p>Ejecución de controles</p>	<p>No se encuentra socializado en su totalidad siendo necesaria cumplir este fin</p> <p>Se está en proceso de consolidación del mapa de riesgos por lo que no se presenta su publicación.</p> <p>No se ha ejecutado auditoria como mecanismo de control para evidenciar los avances en el plan anticorrupción por parte de la entidad.</p>
Estrategia anti tramites	<p>Identificación de trámites y servicios direccionados al usuario.</p>	<p>La entidad ha capacitado al usuario de manera general y con cada líder de proceso en los diferentes trámites y servicios que presta la entidad.</p> <p>Se trabaja de manera continuada el proceso de encuestas y se determina las falencias que se viene presentado.</p> <p>Se tiene estructurado un SIAU y el sistema de asignación de citas es ágil y oportuno.</p> <p>Se está atendiendo de manera oportuna las quejas, sugerencias y recomendaciones de los usuarios, dando respuesta dentro de los términos de ley a estas y haciendo las</p>

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolas.org](http://www.hospitalsannicolas.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

		<p>correcciones pertinentes.</p> <p>Se cuenta con una página web, en la cual está establecido el link del usuario pero este no es funcional.</p>
Estrategia de Rendición de cuentas	Audiencia pública	<p>No se ha presentado la audiencia pública de rendición de cuentas, por parte de la administración del Hospital, se está programando para el mes octubre del año 2013.</p>
	Publicación y convocatorias de veedurías y entes activos de la comunidad	<p>Para los procesos contractuales se convoca a las veedurías constituidas en el municipio para el ejercicio del control social, se convoca a cada reunión a diferentes entes activos del municipio, se participa en convocatorias del municipio con el personal institucional.</p>
	Participación de comités externos y entes	<p>Se nombró nuevo representante para la Junta Directiva de la entidad en representación de la Asociación de Usuarios, se le ha capacita el mismo, se asiste a invitación de la comunidad para tratar temas de salud.</p>
	Rendición de cuentas y presentación de informes	<p>Se han realizado dentro de los términos los informes del estado cuatrimestral de control interno, los informes a los diferentes órganos de control.</p>

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolas.org](http://www.hospitalsannicolas.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

<p>Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano</p>	<p>Presentación de consultas, quejas, reclamos, solicitudes y peticiones a través de la ventanilla única y buzón de sugerencias, dándole un trámite oportuno, y acore a las exigencia normativas, tramitándose por la oficina del SIAU.</p> <p>Implementar a través de la página Web en Atención al Ciudadano ingresando al enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.</p>	<p>La entidad da tramite oportuno a las quejas, reclamos y sugerencias, derechos de petición y cuenta con la correspondiente ventanilla única para al trámite de recepción documental externa.</p> <p>Se cuenta con un buzón de quejas habilitado y funcionando.</p> <p>Se hace necesario que el Hospital defina la función legal del SIAU, asignando en debida forma este proceso.</p> <p>Este proceso no se encuentra a la fecha habilitado en debida forma, siendo necesario ponerlo en funcionamiento y difundirlo a la comunidad.</p>
--	--	--

**MEDIDAS A CONTINUAR IMPLEMENTADO**

**GENERALES**

Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.

Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolos.org](http://www.hospitalsannicolos.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla en la entidad, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.

Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre la gerencia y los usuarios.

Se inculcara en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.

Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para esto la gerencia ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de la comunidad y la participación de esta en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción.

#### ESPECIFICAS

- Realización de jornada de inducción y reinducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia, objetividad y los valores éticos y morales.
- Ajuste de los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos del Hospital.
- Continuidad de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma.
- Implementación de un sistema de alertas tempranas.
- Continuidad del fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- Publicidad de todos los actos públicos en la página web del Hospital y mayor aprovechamiento de la misma.
- Adopción e implementación del manual anti trámites para el Hospital mediante acto administrativo.

---

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolas.org](http://www.hospitalsannicolas.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

- Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción.
- Publicidad de los informes.
- Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.
- Uso de los buzones de quejas y sugerencias.
- Implementación del plan de capacitación institucional.
- Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios del Hospital.

#### MEDIDAS ESPECIFICAS FRENTE AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

El Hospital seguirá en el proceso de fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndolo por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Organizará un mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga el Hospital, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.

Divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido por la comunidad en general.

Dará mayor aplicabilidad a la página web con actualización permanente donde se presente información relacionados con los planes, programas del Hospital.

Organizará en debida forma el sistema de consultas, quejas, reclamos, solicitudes y peticiones a través de la ventanilla única y buzón de sugerencias, dándole un trámite oportuno, y acorde a la exigencia normativa, tramitándose por la oficina del SIAU.

Organizará la página web un programa de Atención al Ciudadano ingresando al enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Definirá y estructura la política de Control Interno Disciplinario en la entidad bajo los fundamentos de la ley 734 de 2002.

Continuara garantizando que todos los procesos contractuales se desarrollen bajo condiciones transparencia y objetividad contractual.

---

#### **“NOS GUSTA LA GENTE”**

Dirección: Calle. 9 No. 1-22 Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161  
Pag. [www.hospitalsannicolas.org](http://www.hospitalsannicolas.org) E-mail: [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**



**HOSPITAL SAN NICOLAS  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
VERSALLES – VALLE  
Nit. 8919010619**

Continuar con el proceso de publicación, e invitación pública de aquellos procesos contractuales que por su condición y cuantía requerían de una selección de mejor proveedor.

Se definirá el buzón de sugerencia en un sitio adecuado, con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento mensual a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.

Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a los entes de control.

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la gerencia del Hospital.

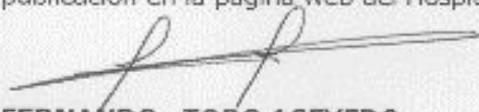
Siempre responder los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

#### **CONCLUSION**

Si bien esta entidad hospitalaria, cuenta con un PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, el cual cumple con la política específica para tal fin, es indispensable el cumplimiento total del mismo frente a lo evidenciado y como tal es indispensable que se continúe con el desarrollo de este considerando el proceso aquí establecido, junto con las actividades indicadas en lo que corresponde a las estrategias anti tramites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos objetivos.

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Empresa Social del Estado, ha realizado el estudio de revisión y verificación del avance de PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO a la fecha, consolida el presente documento, como prueba de seguimiento a la estrategia.

El presente documento es elaborado por el funcionario responsable, en mi condición de Jefe de Control Interno y presentado hoy 30 de agosto de 2013, para efecto de publicación en la página web del Hospital.

  
**FERNANDO TORO ACEVEDO**  
Jefe Oficina de Control Interno  
E.S.E. Hospital San Nicolás

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Dirección: Calle 8 No. 1-22 - Teléfonos: (2) 2213022 - tel. W (2) 2213161