	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 1 de 17

El Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado de Chaparral Tolima, es una institución, adscrita a la Secretaría de Salud del Tolima, tiene como misión prestar servicios integrales de salud de baja y mediana complejidad en forma efectiva, oportuna, ética y con calidez humana a la población de chaparral, su área de influencia y otras, como una organización empresarial, que nos permita una adecuada rentabilidad social y económica.

En procura de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos durante el cumplimiento de su misión, se ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguiendo los lineamiento del marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción regulado por la Ley 1474 de 2011, adoptando la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República - “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

La Institución cuenta con un Direccionamiento Estratégico, en el cual se encuentran definidos los *Principios* que definen el comportamiento de cada uno de los funcionarios de la Institución o de aquellas personas que desean ingresar, estos principios son.

- HONESTIDAD:** Actuar de manera coherente con base en la verdad, la justicia y la integridad moral
- RESPONSABILIDAD:** Hacer lo que corresponde y comprometerse con sus consecuencias.
- RESPECTO:** Aceptar, reconocer y valorar las diferencias.


Los anteriores principios aunados a los Valores Institucionales, representan lo que pretende ser el Hospital San Juan Bautista ESE para sus usuarios, fortaleciendo la percepción de la ciudadanía por una Institución del Estado, que si bien ninguno de sus funcionarios ha sido señalado por hechos de corrupción o falta de transparencia.

Uno de los retos contra la corrupción definidos por “*Transparencia Por Colombia-ONG*”, es recuperar la legitimidad y confianza en las instituciones, pues la falta de transparencia y rendición de cuentas atenta contra la democracia, conllevando a que las instituciones públicas no gocen de confianza ciudadana y sean percibidas como proclives a la corrupción, para los cual es preciso impulsar estrategias que generen mayor transparencia en su gestión a través de mecanismos de rendición de cuentas y el control adecuado de conflicto de intereses entre los funcionarios y ciudadanos particulares.

Otro de los principales retos está definido en estimular una sociedad civil vibrante, motivada por el cuidado a lo público, pues lo ciudadanos cada vez creen menos que es posible derrotar la corrupción, apartándose de los derechos que tienen como Veedores; esto ha generado un desaliento para exigir compromisos y resultados de la gestión de quienes tienen a cargo el direccionamiento de las Instituciones; haciéndose necesario realizar esfuerzos para generar conciencia colectiva sobre el impacto nefasto de la corrupción y el rechazo social a ella, así como incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 2 de 17

usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar estrategias como las que se plantean más adelante en cada uno de los componentes, permitan que los procesos internos del Hospital mantengan una cultura de probidad y ética, para que estos fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos destinados a solucionar las necesidades de la población usuaria estén dentro del concepto del respeto por lo público por parte de sus funcionarios y comunidad.

## MARCO NORMATIVO

**Constitución política de Colombia:** En el marco de la constitución política de 1991 se consagran los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual forma dio gran importancia a los mecanismos de participación ciudadana en el control a la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los Artículos relacionados son: art 23, 90, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209, y 270.

**Ley 489 de 1998:** Por medio del cual se dictan normas sobre 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 art 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. También contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**Ley 734 de 2000:** Por medio del cual se expide el código disciplinario único, en este 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 contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades así como el procedimiento y conflicto de intereses.

**Ley 909 de 2004:** Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.


**Decreto ley 128 de 1976:** Por medio del cual se dictan el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.

**Ley 617 de 2000:** Por el cual se reforma parcialmente la ley 136 de 1994, el decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 795 de 2003:** Por el cual se ajustan algunas normas del estatuto organice del sistema financiero.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 3 de 17

transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Se 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 872 de 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de gestión pública.

**Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** En su artículo 1 adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004, y el decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000: 2009.

**Decreto nacional 1599 de 2005:** Adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano.

**Decreto Nacional 4637 de 2011:** Por el cual se crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 4632 de 2011:** Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

**Decreto 0019 de 2012:** Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto Nacional 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Resolución 005 de 8 de Enero del 2005:** Adopción del Modelo Estándar de Control Interno del Hospital San Juan Bautista E.S.E.


**Resolución 908 del 26 de noviembre del 2008:** Políticas en Materia de Administración del Riesgo del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

**OBJETIVOS:**

General:

Prevenir eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno del

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 4 de 17

accionar y generar procesos de control (Autocontrol, control institucional y control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera se vinculan a la organización ya sea a nivel de usuario interno, comunidad y estado.

Específicos:

- Adoptar los componentes en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia definidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información al usuario.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.

Garantizar la participación de la comunidad en los procesos institucionales que los afecten.

Garantizar al ciudadano la entrega de información en forma oportuna, veraz y eficaz

Se adopta lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, el cual define que la metodología para el diseño y seguimiento de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, es la contenida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” con los cuatro (4) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:


**Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

**Segundo Componente:** Estrategia anti trámites y de mejoramiento de la oportunidad para el acceso a los servicios de salud.

**Tercer Componente:** Rendición de cuentas.

**Cuarto Componente:** Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 5 de 17


**PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo**

El objetivo de este componente es establecer, los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción susceptibles de generarse en cada uno de los procesos del Hospital San Juan Bautista de Chaparral Tolima.

Para la identificación de riesgos de corrupción se utiliza la metodología que el hospital ha implementado a partir de las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la elaboración de los mapas de riesgos por macro procesó.


Para la presente vigencia (2014) se definen las siguientes metas, partiendo de la identificación de los riesgos de Corrupción en articulación con la metodología establecida para la generación del Mapa de Riesgos Institucionales definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y de la Política de Administración del Riesgo., Así:

<b>METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MEJORAMIENTO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLES</b>
1	Verificar por parte de los supervisores el cumplimiento de las obligaciones de los contratos bien sea en la calidad, cantidad, oportunidad o certificar como recibida a entera satisfacción una obra o suministro sin cumplir la totalidad de los requisitos técnicos exigidos	Líderes de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno
2	Favorecer en forma deliberada la selección y/o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.	Líderes de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno
3	Incurrir en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia en primer grado de consanguinidad, primero civil que tenga o busque tener una relación de negocio con el hospital.	Líderes de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno
4	Inducir a la realización de compra de medicamentos por encima del valor de mercado, amañando el costo y tergiversando el análisis de precios de mercado, obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos del hospital	Líderes de los procesos, Supervisores de los contratos, Comité Coordinador de Control Interno
5	Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal o para terceros, o para que procedan en determinado sentido irregulares; nepotismo.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
6	Realizar pagos de nomina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
7	permitir o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos del hospital y la aplicación de los manuales de procesos y procedimientos y manuales de funciones y competencias a cambio de dinero dadas o beneficios particulares	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos
Elaborado por: Comité Técnico		Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Copia controlada
		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 6 de 17

8	<p>Cuando un colaborador, funcionario o miembro de junta directiva no se declare impedido para actuar en un asunto cuando tenga intereses particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión o la tuviere su conyugue compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad segundo de afinidad o primero civil, socios de hecho o de derecho.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
9	<p>Realizar pagos a proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o cambio de dineros, dadas o beneficios particulares.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
10	<p>Generar obstáculos y/o en tramamiento de tramites abusando de su cargo o de sus funciones con el fin de obtener dadas, prebendas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario del Hospital San Juan Bautista E.S.E.Tol.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
11	<p>apropiación para sí mismo o para o para terceros, o jineteo del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de servicios asistenciales</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
12	<p>Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos del hospital buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
13	<p>realizar uso indebido como funcionario colaborador, contratista directivo o miembro de junta directiva de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero sea persona natural o jurídica</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
14	<p>Aplicación de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico</p>
15	<p>Realizar un mapa de riesgos, en el cual se identifiquen las principales causas, acciones de mitigación y ruta de solución contra la corrupción.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos</p>
16	<p>Realizar circular informativa de las reglas sobre anticorrupción para los funcionarios del Hospital San Juan Bautista.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico</p>
17	<p>Para formalizar la puesta en marcha del programa anticorrupción el Hospital San Juan Bautista en cabeza de la gerencia suscribirá un pacto por la transparencia el cual se suscribirá con los integrantes de la comunidad quienes serán los veedores del cumplimiento.</p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico</p>
18	<p>De otra parte se capacitara mediante jornadas de inducción y reducción sobre las políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas fortalecer la cultura de la transparencia y la ética al igual que se revisaran los procesos y procedimientos del área de atención al usuario. El link en la página web del hospital es: <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=69&amp;Itemid=70">http://www.hospitalsanjuanbautista.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=69&amp;Itemid=70</a></p>	<p>Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas</p>

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 7 de 17

19	Adquirir tecnología que permita mitigar las causas de posible corrupción como digiturno para el área de consulta externa e implementación de citas por internet e implementar un call center.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
20	Liderar acciones que fortalezcan en el Hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral el autocontrol, autorregulación y autogestión.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos
21	Establecer un cronograma de auditorías “arqueos de caja una vez por semana y sin aviso en el área de facturación.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
22	Establecer restricción en la anulación de facturas de venta de servicios “solo será autorizado por el jefe de área financiera” quien custodiaría las facturas anuladas y su motivación.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos
23	Establecer cronograma de capacitación con los empleados tanto de planta, provisionalidad, ops y demás formas de vinculación en temas de principios y valores del Hospital San Juan Bautista “ética, eficiencia, transparencia y evaluación de desempeño”.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Líderes de Procesos

Es importante mencionar que a 31 de Diciembre de 2013, en la Entidad no se materializaron riesgos de corrupción identificados, lo cual evidencia que los procedimientos se realizan conforme a los lineamientos éticos y de probidad que caracterizan el ejercicio de lo público.

**SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia anti trámites y de mejoramiento de la oportunidad para el acceso a los servicios de salud.**


En desarrollo de la Estrategia Anti trámites en cumplimiento del Decreto 19 de 2012 de la Presidencia de la República, se tiene como objetivo racionalizar los procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los usuarios a la prestación de los servicios de salud y demás complementarios, de manera más humanizada.

La institución tiene implementados los siguientes procedimientos, que durante la presente vigencia serán revisados a fin de establecer su inclusión en el aplicativo del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y a la importancia para los usuarios de nuestros servicios y para la ciudadanía en general.

En este componente se pretende que El Hospital San Juan Bautista de Chaparral ESE minimice o elimine el riesgo de corrupción en el proceso y a la vez facilite la relación con la ciudadanía, en lo relacionado con los procedimientos para el acceso oportuno a los servicios de salud ofertados.

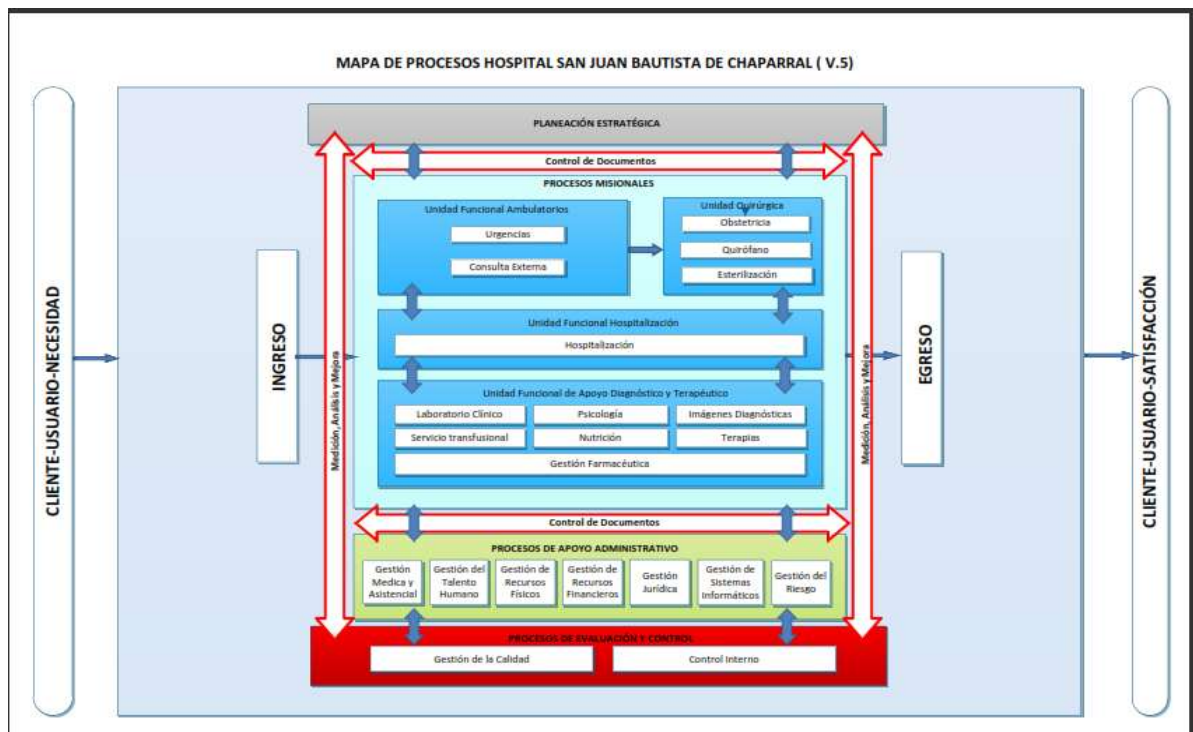
A continuación se explican los parámetros generales de racionalización y eficiencia en los procesos y procedimientos trabajados en este componente por el hospital:

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 8 de 17

Para esto el Hospital en su dinámica de mejoramiento continuo, revisó y ajusto el Mapa de Procesos, actualiza continuamente los procedimientos y trabaja en la gestión del riesgo inherente a cada macroproceso.

### Mapa de Procesos Hospital San Juan Bautista E.S.E.



*f*  
fuente: Oficina de Mecí – Calidad. Hospital SJB E...S.E. Año 2014.

El hospital como integrante del Sistema General de Seguridad en Salud, no realiza trámites, se prestan servicios de salud, por lo cual se muestran a continuación lo gestionado en la vigencia 2013, para acceder a los servicios de salud, respecto a tres de los procedimientos más utilizados por los ciudadanos:


**Asignación de citas médicas:** El hospital ofrece el servicio de asignación de citas de manera presencial y telefónica.

El usuario puede comunicarse a través de la línea 2460077 ext. 130 o al celular 3212025062 en horario de 7am. a 12 m y de 2pm a 6pm. ó presencialmente en el servicio de estadísticas, ubicado en el área de consulta externa del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

**Asignación presencial:** En los horarios institucionales de atención al usuario (asignación de citas, facturación, solicitudes, quejas y reclamos, etc.) En todas las unidades, se atiende de forma presencial de lunes a jueves de 7:00 AM. a 12 M y de 2 PM a 6:00 PM. viernes de 7:00 AM. a 12 M y de 2 PM a

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014



	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 9 de 17

5:00 PM

**Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía:** se realizaron ajustes al procedimiento de asignación de citas, verificando en campo la implementación de la estrategia de **“No solicitar copias de documentos a los usuarios y garantizar la atención con el número de documento de identidad, estrategia que se ha venido aplicando en la contratación con las Entidades a las cuales se les presta el servicio.”**

Algunas de las estrategias planteadas para aplicar:

<b>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES Y DE MEJORAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD</b>		
	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1	Estrategia anti tramite: a partir de la expedición del nuevo decreto anti tramite contemplado en el decreto 019 de 2012, la entidad suprimirá entre otros trámites la exigencia del certificado judicial para quienes ingresen a trabajar en el Hospital a través de órdenes de prestación de servicios.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos
2	Realizar jornadas de inducción y re inducción fortalecimiento la cultura de valores y principios y cultura de la responsabilidad social.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno, Lideres de Procesos
3	El Hospital tiene aprobado un manual de contratación, en donde se plantean cada una de las modalidades de contratación y se establecen los topes y competencias.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Asesora Jurídica
4	Realizar un manual para supervisores e interventores con el fin de determinar de manera clara sus obligaciones derechos y deberes.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Asesora Jurídica

### **TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas**


A través de la Ley 489 de 1998, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas es el instrumento mediante el cual la comunidad tiene el derecho de conocer de manera oportuna, confiable, pertinente y coherente, la destinación de los recursos públicos, razón por la cual el Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado, convoca a la comunidad para explicarle qué hace, cómo, dónde, con quién y los resultados alcanzados.

### **Principios de la Rendición de Cuentas**

El Hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado declara que la gestión de lo público es

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 10 de 17

transparente y Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, éstas se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.

Los principios de la rendición son:

**Transparencia:** Es hacer visible la gestión del Hospital a través de la relación directa entre el gerente, equipo directivo y los servidores públicos con los usuarios que se atienden.

**Responsabilidad:** Cumplimiento de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.

**Imparcialidad:** Actuamos con plena objetividad e independencia en defensa de lo público.

**Moralidad:** Manifestamos que actuamos bajo la responsabilidad como servidores públicos, cumplimos con las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.

**Publicidad:** Reconocemos el derecho de la comunidad y de los servidores al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información, damos a conocer los resultados de la gestión y permitimos la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

**Participación:** Reconocemos el principio constitucional basado en el derecho para hacerse parte, mediante la participación de todos en las decisiones que los afecten y en vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.


La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca generar transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Tiene como objetivo afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación en un proceso de evaluación de la gestión de la Entidad, ante la ciudadanía, otras entidades del Estado y los Entes de Control, e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

Las metas definidas para el año 2014 son:

<b>TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS</b>		
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>1</b>	Realizar la rendición de cuentas mediante audiencias públicas cada seis meses en el cual se informe a la ciudadanía sobre el grado de avance de los procesos misionales y administrativos, cumplimiento de metas establecidos en el plan de gestión, planes operativos anuales, indicadores de gestión y de calidad, y presupuesto de la entidad.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 11 de 17

2	Publicación de las invitaciones públicas que realice el hospital san juan bautista ese de Chaparral. <a href="http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/">http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/</a>	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
3	Publicación de la resolución de habilitación de servicios.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
4	Publicación de estados financieros <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=467&amp;Itemid=116">http://www.hospitalsanjuanbautista.com/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=467&amp;Itemid=116</a>	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
5	Publicación de las invitaciones públicas que realice el hospital san juan bautista ese de Chaparral. <a href="http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/">http://hospitalsanjuanbautista.com/contratacion/</a>	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas

#### **CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención y la información al ciudadano**

Con el propósito de fortalecer la participación social y brindar servicio permanente y de calidad a nuestros usuarios, el hospital San Juan Bautista Empresa Social del Estado dispone de las oficinas de Mecí-Calidad y Atención al usuario ubicadas en el primer piso y segundo piso, donde se brinda atención personalizada, telefónica y virtual. Y ha dispuesto para sus usuarios un Directorio Electrónico, Telefónico, Móvil, así:



#### **DIRECTORIO ELECTRÓNICO – TELEFÓNICO MOVIL Y FIJO**

**DEPARTAMENTO: TOLIMA**

**MUNICIPIO: CHAPARRAL**

**HOSPITAL: SAN JUAN BAUTISTA E.S.E.**

**DIRECCION: CALLE 11 CARRERAS 9 Y 10**


**WEB: [www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)**

**GERENTE: LUIS ENRIQUE CARDONA PATIÑO**

**CORREO: [gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co)**

**[secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co)**


Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 12 de 17

**Favor enviar los correos a la dependencia que corresponda, según este listado:**

<b>DIRECTORIO ELECTRONICO</b>	
acopiofacturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Despacho facturación – RIPS – Bases de datos
almacen@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Recursos Físicos – Compras – licitaciones
atencionalusuario@hospitalsanjuanbautista.gov.co	SIAU – PQRS
auditoriamedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Auditoria Medica – Glosas - Conciliaciones
calidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Sistema Garantía de la Calidad
cartera@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Cartera CxC – Recaudos
cexterna@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Consulta externa – Promoción y Prevención
cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Control Interno – MECI
contabilidad@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Contabilidad – Informes Financieros - Pagos
coormedica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Coordinación Área Medica
ecografias@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Citas y toma ecografías
enfermeria@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Coordinación Área Enfermería
estadistica@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Historias C. – Informes – Citas- Fact. Ambulatorio
facturacion@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Facturación Hospitalizados – autorización servicios intrahospitalarios
farmacia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Dispensación Medicamentos
financiera@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Gestión y Coordinación Recursos Financieros
fisioterapia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Terapia Física y Respiratoria

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014


	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 13 de 17

gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Representante Legal - Gerente
laboratorio@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional
notificacionesjudiciales@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Comunicaciones procesos judiciales
odontologia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Servicio Odontológico – Higiene Oral
optometria@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Citas y atención Optometría - Oftalmología
personal@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Recursos Humanos – Historias laborales – SGP
rayosx@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Citas y toma Imágenes Diagnosticas
referencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Referencia y Contrarreferencia de pacientes
secretaria@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Secretaria Ejecutiva (Gerencia – Financiera)
sistemas@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Sistemas de información – software
urgencias@hospitalsanjuanbautista.gov.co	Urgencias admisión de pacientes – autorizaciones servicios EPS – EPSS – IPS

**DIRECTORIO TELEFONICO MOVIL (Los 321 son Movistar)**


DEPENDENCIA	FUNCIONARIO A CARGO	NUMERO CELULAR
ALMACEN - RECURSOS FÍSICOS	OLGA ELOISA CASTAÑEDA – Técnica Almacén	3212025079
ATENCIÓN AL USUARIO	AMPARO CAMPOS - Auxiliar	3212025051
AUDITORIA MEDICA	ADRIAN DANIEL LAMBRAÑO – Medico Auditor	3158769609
CALIDAD	ELENA ZAPATA C. – Odontóloga - Directora de Calidad	3212023998

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 14 de 17

	MARIELA GUARNIZO - Auxiliar	
CARTERA	LILIAN OLISIS PERALTA - Auxiliar	3212024006
CONTABILIDAD	GLORIA ESPERANZA RAMOS – Técnica Contable	3212025090
COORDINACION ENFERMERIA	FABIOLA MENDEZ SUAREZ – Enfermera Especialista	3214520508
COORDINACIÓN MÉDICA	IGNACIO MORENO ORTIZ – Coordinador Medico	3212025068
CONTROL INTERNO	ARCELIA PERALTA CARDOZO – Asesora CI	3204125788
CONSULTA EXTERNA – PROMOCION Y PREVENCIÓN	MELISSA CAMPOS – PILAR OCAMPO – MAGDA L. YOSSA - Enfermeras	3125327392
ESTADÍSTICA (citas medicas – historias clínicas - informes)	LUDIVIA VAQUIRO OLAYA - Auxiliar	3212025062
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN	Ma. RUTH REYES - Auxiliar	3212025075
FINANCIERA	SOL MARINA C. DE ARCE – Profesional Universitaria Recursos Financieros y Físicos	3212025085
GERENCIA	LUIS ENRIQUE CARDONA PATIÑO Gerente E.	3176655241
ABORATORIO CLINICO Y SERVICIO TRANSFUSIONAL	MERCEDES DEL PILAR MAHECHA P. – Profesional Especializada	3162396687
RECURSOS HUMANOS	YOLANDA MUÑOZ OLAYA – Ing. Profesional Universitaria	3212025089
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	AUXILIAR DE TURNO	3212025071 – 3212025058
SECRETARIA EJECUTIVA	MARIA TERESA SIERRA R.	3212024011
SISTEMAS	CESAR AUGUSTO ALZATE R. Ing.	3212023988

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 15 de 17


**DIRECTORIO TELEFONICO FIJO**

**DIEZ LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS QUE COMUNICAN CON TODAS LAS DEPENDENCIAS A TRAVÉS DE EXTENSIONES. INDICATIVO NACIONAL: 098 Tel. 2460077 - 2460084 - 2460095 - 2460333 - 2463578 - 2463579 - 2463580 2461530 - 2461532 – 2461535. EXTENSIONES:**

ALMACEN – RECURSOS FÍSICOS	128	LABORATORIO CLINICO	128 137
ACOPIO FACTURACIÓN	139	LABORATORIO MUESTRAS	104
ARCHIVO CENTRAL	109	LAVANDERIA	148
ATENCION AL USUARIO	101	MANTENIMIENTO	146
AUDITORIA MEDICA	124	ODONTOLOGIA	122
CALIDAD Y CONTROL INTERNO	110	OPTOMETRIA	118
CARTERA	107	PEDIATRIA	145
CIRUGIA SALAS	123	PORTERIA PRINCIPAL	138
CIRUGIA STAR	131	RAYOS X	142
COCINA	147	RECURSOS HUMANOS	129
CONSULTA EXTERNA	105	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	116
CONSULTORIO GINECOLOGIA	115	SALA DE PARTOS	117
CONTABILIDAD	108	SECRETARIA EJECUTIVA GERENCIA Y FINANCIERA	140
COORDINACION DE ENFERMERIA	119	SERVICIO TRANSFUSIONAL	136
COORDINACION MEDICA	106	SISTEMAS	125
ECOGRAFIAS	120	STAR ENFERMERIA PISO 1	111
ESTADISTICA – FACTURACION AMBULATORIO	130	STAR ENFERMERIA PISO 2	112

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014

	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 16 de 17

la calidad, calidez y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la institución.

A través de las oficinas de Participación Social y Atención al usuario y teniendo como punto de partida la información identificada a través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y la encuesta de monitoreo a la satisfacción del usuario; se trabaja de manera permanente para el mejoramiento de la prestación a través de:

- a. Identificación y satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios (Trámite y respuesta a la voz del usuario, información y educación y monitoreo de la satisfacción).
- b. Humanización de los servicios de salud.

La Oficina de Participación social y Atención al usuario cuenta con personal idóneo y de experiencia, con dedicación exclusiva a cada uno de los anteriores procesos.

En todas las unidades de atención se encuentran distribuidos y en lugar de fácil acceso al usuario, 11 buzones de sugerencias a través de los cuales se reciben las sugerencias, quejas, reclamos, y felicitaciones de nuestros usuarios. Una vez por semana y en compañía de un usuario del Hospital San Juan Bautista, E.S.E, se realiza la apertura de los mismos y las peticiones encontradas son registradas en un acta.

El 100% de las peticiones recibidas por los diferentes buzones, se le busca dar solución inmediatamente y son respondidas oportunamente, con calidad, calidez y coherencia.


Durante esta actividad se realizan las agendas educativas que promueven la información y educación al usuario de acuerdo al diagnóstico de necesidades arrojado por el PQRS y se realiza orientación y resolución personalizada de dificultades identificadas durante el recorrido que afecten la prestación de los servicios.

Estrategias para Mejorar la Atención al Ciudadano para la vigencia 2014:

<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLES</b>
1	Fortalecimiento de la atención al ciudadano y a la ciudadanía	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
2	Atención preferencial para la población especial, como las gestantes, infantes, personas en situación de discapacidad, desplazamiento forzado y adulto mayor.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
3	Habilitar La página web del hospital para acceder a la información <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com">www.hospitalsanjuanbautista.com</a>	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
4	Recepción de peticiones quejas y reclamos. <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com">www.hospitalsanjuanbautista.com</a> icono quejas y reclamos	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014



	<b>PE-PE-DCT-M1</b>	Versión: 2
	<b>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página 17 de 17

5	Buzón de sugerencias. En puntos estratégicos de la entidad	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
6	Portafolio de servicios	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
7	Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el hospital San Juan Bautista ese de Chaparral implementara diferentes mecanismos de denuncia para fortalecer los mecanismos de participación poniendo a disposición la página web y los diferentes buzones de sugerencias ubicados en puntos estratégicos del hospital.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
8	Actualización permanente de la información relacionada con los planes, programas y proyectos del hospital publicándola en la página <a href="http://www.hospitalsanjuanbautista.com">www.hospitalsanjuanbautista.com</a>	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Sistemas
9	Disponibilidad permanente del talento humano del área de atención al usuario para asesorar y proveer de la información misional y de portafolio de servicio a los ciudadanos.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad, Comité Coordinador de Control Interno
10	Promover la participación de la ciudadanía a las organizaciones de la sociedad civil, JAC, JAL veedurías, comités de vigilancia suministrando de forma oportuna la información que requieran.	Representante de la Dirección, Comité Técnico, Comité Mecí-Calidad
11	Realizar el seguimiento a la oficina de atención al usuario en las respuestas a las peticiones quejas reclamos. Involucrando a los trabajadores en su solución y mejoramiento de los procesos de atención.	Comité Mecí-Calidad; Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Comité Técnico	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité mecí-calidad		Fecha de Aprobación: 30-01-2014