

RESOLUCION N° 032 de 2019

"Por la cual adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del Hospital Departamental de Granada E.S.E.".

EL GERENTE DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

En uso de sus facultades legales y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de la 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 del control de la gestión pública" señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que mediante la Ley 1712 de 2014, "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional" señala el derecho a la información pública y los procedimientos para su ejercicio y garantía acceso, de conformidad con los artículos 8, 9 y 11 de la Ley, reglamentado por el Decreto 0103 de enero 20 de 2015.

Que mediante Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por medio del cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la lucha contra la corrupción y atención al Ciudadano, definiendo para ello los lineamientos contenidos en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"; Plan que se debe elaborar y publicar en el enlace de "Transparencia y Acceso a la Información" de la página web de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

Con fundamento en las anteriores consideraciones,

RESUELVE:

Artículo Primero: Adoptar en todos sus componentes el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, de la vigencia 2019, para el Hospital Departamental de Granada E.S.E., contenido que se transcribe a continuación:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019

PRESENTACIÓN

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. presenta el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019** a la ciudadanía, teniendo en cuenta lo establecido la siguiente normatividad:

- 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 del control de la gestión pública."* Artículo 73 *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano."*
- Ley 1757 de 2015, *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática."* Artículo 52 *"Audencias Públicas Participativas."*
- 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."*
- Decreto 2641 de 2012 *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."*
- Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión."*
- Decreto 124 de 2016 *"Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*

También para su construcción el hospital utilizó el instrumentó establecido para este fin por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO versión 2, y para el desarrollo de este se deberán realizar las acciones que de manera oportuna permitan logran los objetivos de este plan.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por los siguientes componentes:

- a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos:** A través de esta herramienta, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. puede identificar y analizar los posibles hechos generadores de corrupción ya sean internos o externos, y establecer las medidas de control requeridas por la institución.
- b) **Racionalización de Trámites:** Acercar al ciudadano a los servicios que presta el Hospital a través de la simplificación de trámites, estandarización de procesos y sistematización de actividades para agilizar la respuesta al usuario.
- c) **Rendición de Cuentas:** Propiciar escenarios de participación ciudadana que fomenten el control social y la divulgación de la información.
- d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la institución, ofreciendo una información clara y oportuna.

- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Brindar a los usuarios y sus familias el derecho fundamental de acceso a la información pública de la institución, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- f) **Iniciativas adicionales:** otros tipos de acciones que permitan a la entidad luchar contra la corrupción y mejorar la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Como resultado de la revisión, evaluación y actualización del Plan de la vigencia anterior, el Hospital Departamental de Granada ESE adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adecuando la estrategia de una cultura de transparencia y prevención de riesgos, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN
1. OBJETIVO GENERAL
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. MARCO LEGAL
3. MARCO TEÓRICO
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.
4.1 COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS
4.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
4.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS
4.4 COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
4.5 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
4.6 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES
5. APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO

1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia que contenga las acciones encaminadas a garantizar la transparencia, credibilidad y confianza en la gestión adelantada por Hospital Departamental de Granada E.S.E., que permita mitigar los riesgos de corrupción y asegurar que las actuaciones se realicen de manera transparente, con el acceso a la información por parte del ciudadano basados en los estándares para la formulación, seguimiento y control señalados en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 124 de 2016, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política y las demás normas vigentes.



1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evitar hechos de corrupción en el Hospital Departamental de Granada Meta, mediante la adopción de estrategias preventivas.
- Actualizar de acuerdo a un análisis del entorno el mapa de riesgos de corrupción del Hospital Departamental de Granada E.S.E.
- Definir seguimiento a la efectividad de los controles a los riesgos de corrupción determinados en el mapa de riesgos.
- Racionalizar los trámites y servicios de la entidad, con el fin de que el ciudadano acceda a ellos de manera ágil y sencilla.
- Promover la participación de los usuarios en aquellos procesos en que la percepción ciudadana, pueda contribuir con el mejoramiento de las condiciones de prestación del servicio que ejerce.
- Asegurar la formulación de planes de mejora eficientes que garanticen una gestión de las PQRS recibidas en la institución, identificando los hechos que generen sospecha de un mal manejo por parte de algún integrante de la organización.
- Optimizar el proceso de rendición de cuentas a través de la participación activa de la comunidad en general.

2. 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.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en las exorbitancias.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1876 de 1994: Reglamenta artículos de la Ley 100 de 1993 en relación a las Empresas Sociales del Estado.

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.

Decreto 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

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 734 de 2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011. En lo que aplica a las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 2641 de 2012: Por el 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.

Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.

Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para a integración de los planes Institucionales y estratégicos al plan de acción parte de las entidades del Estado

Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas Disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el Derecho disciplinario.

3. MARCO TEÓRICO

La corrupción es uno de los grandes problemas que enfrenta el país, avanza tanto en el sector público como en el privado, en los órdenes nacional, departamental y municipal.

En Colombia, el sector salud se financia en más del 75% con recursos públicos y en la actualidad atraviesa una situación financiera en la que se han detectado numerosos casos de corrupción con pagadores, prestadores, profesionales, trabajadores, afiliados y pacientes.¹

La corrupción es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privada. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

Conceptos aplicables

- Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados.
- 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.

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.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal.

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

- 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".

¹ REVISTA DINERO. Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, "Los recursos públicos son sagrados, pero más los de la salud". 2017-03-29

PA

- **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.
- **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 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, con origen en el latín subornāre, 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 o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. no es invulnerable al fenómeno de la corrupción, es por ello que todos debemos unirnos y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

4.1 COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La institución cuenta con la política de Gestión del Riesgo donde se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que reduzcan el impacto de las decisiones que toma la institución respecto al logro de los objetivos de los procesos y de la organización.

Igualmente se tiene definida la política de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en la cual, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. adopta prácticas eficientes para la gestión de riesgos de LA/FT que pueden incidir en su actividad y su entorno, consolidando una imagen sólida y transparente frente a los colaboradores, la sociedad y el Estado.

Basados en estas políticas y ante la necesidad de establecer controles eficientes para la gestión de riesgos, se realizó la actualización al **Mapa de Riesgos de Corrupción**, como una herramienta metodológica que permite identificar de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y definición de medidas para identificar, gestionar, monitorear y mitigar los riesgos de Corrupción al interior del Hospital Departamental de Granada E.S.E.

Ver Anexo No. 1: Mapa de Riesgos de corrupción.

ACTIVIDADES ADICIONALES RELACIONADAS CON EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital Departamental de Granada E.S.E. incluye el mapa de riesgos de corrupción, el cual fue diseñado con la participación de los responsables de los procesos, quienes tienen a su vez la función de realizar el monitoreo de esos riesgos.
2. En la página web del Hospital se publica y actualiza el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN según la metodología vigente del DAFP, para que sea conocido por la ciudadanía, usuarios y servidores públicos.
3. En el Hospital se realiza el seguimiento al mapa de riesgos y generar reportes a las acciones adelantadas y los demás a que haya lugar.

Dentro de este componente se formula como prioridad la socialización de los riesgos de corrupción, así como los controles establecidos para los mismos con todo el personal de la institución en los procesos de inducción y re inducción, esto con el fin de generar un llamado de alerta frente al riesgo, informar a todos los integrantes de la organización sobre la forma de documentar incidentes y las acciones de control que se establecieron para mitigar y prevenir los riesgos.

4.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. da cumplimiento a la estrategia anti trámites de acuerdo a la Ley 962 de 2005 artículo 1º en la que se contempla: *Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites.*

Las estrategias para ofrecer al ciudadano un servicio más amable enmarcado en la política de Humanización y buen trato son las siguientes:

- Priorizar y actualizar los trámites establecidos en la plataforma SUIT y en la página web de la institución.
- Optimización de la página Web como canal de comunicación eficiente con el usuario.
- Divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:
 - ✓ Solicitud de citas médicas por teléfono fijo, celular y a través de correo electrónico.
 - ✓ Optimización y mejora de historia clínica digital del Hospital Departamental de Granada E.S.E.
 - ✓ Entrega de ecografías y estudios radiográficos en medio magnéticos y/o por medio de correo electrónico.

[Firma manuscrita]

- ✓ Socializar las alternativas con que cuenta el hospital para que los ciudadanos puedan interponer sus PQRS puesto que las nuevas tecnologías son poco utilizadas y el hospital cuenta con Correo Electrónico pqr@hospitalgranada.gov.co, link de contacto en la página web <http://hospitalgranada.gov.co/portal/contactenos/>, línea gratuita 018000965050
- ✓ Garantizar la resolución efectiva de PQRS, incentivando el uso de medios electrónicos como alternativa para la respuesta con mayor oportunidad, sin desconocer los otros medios escritos de acuerdo a las posibilidades de acceso del usuario.
- ✓ Aumentar la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario a través de la página web de la institución.
- ✓ Incentivar el uso de mecanismos electrónicos para el recaudo de servicios prestados en la institución por parte de usuarios particulares.

4.3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio que aporta a la transparencia y la comunicación directa con la ciudadanía.

Se genera a través de este espacio condiciones de confianza entre las entidades y ciudadanos, garantizando el ejercicio del control social a la Administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

El espacio de rendición de cuentas que desarrollará el Hospital Departamental de Granada E.S.E. tiene por objetivos:

- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos
- Crear un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La estrategia y acciones contempladas para el cumplimiento de este componente presentan las siguientes etapas:

- ❖ **Convocatoria:** Se divulgará a través de diferentes medios de comunicación (página web, radio, tv local, prensa escrita, cartelera institucional y comunicaciones personales) por lo menos con 30 días de anticipación a la audiencia con el fin de invitar a la comunidad a participar y a realizar inscripción previa de propuestas e inquietudes con el fin de ser resueltas de manera ordenada y respondidas de forma integral en la audiencia.
- ❖ **Informe de rendición de cuentas:** Se elaborará un informe con los resultados de gestión, logros significativos y retos de la actual vigencia y se divulgará en la página web de la institución y

comunicado a la superintendencia de salud.

- ❖ **Ejecución:** La audiencia de rendición de cuentas anual se realizará en el primer semestre del año siguiente, teniendo en cuenta el procedimiento PE-P2-PR2 procedimiento de rendición de cuentas.
- ❖ **Publicación de acta y evaluación de rendición de cuentas:** Se publicará en la página web de la institución dentro los 10 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.

ITEM	Actividad	Fecha	Lugar	Dirigido a:	Asunto	Responsable
1	Audiencia Pública	11/04/2019	Hospital Departamental de Granada	La ciudadanía	Informe de Gestión de la entidad	Asesor de Planeación

Realizar diferentes estrategias que permitan realizar rendición de cuentas permanente a la comunidad por diferentes medios y la utilización de las nuevas tecnologías.

4.4 COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca permitir el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación que tiene dispuestos el **Hospital Departamental De Granada E.S.E.**, para responder y atender de manera pertinente y oportunamente sus solicitudes.

1. En el Subcomponente Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico

El Grupo de Atención al Usuario, se encuentra liderado por la Subgerencia de Atención al Usuario, dependencia que pertenece a la alta dirección del **Hospital Departamental De Granada E.S.E.** y el direccionamiento estratégico está Liderado por la Gerencia a través del proceso de planeación, lo que nos muestra que la estructura del Hospital está ajustada y coordinada desde la alta dirección para atender los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales institucionales

2.1. El hospital realizara actividades encaminadas a la actualización permanente de la página web <http://www.hospitalgranada.gov.co/>, que permita fácil acceso a la ciudadanía, a los link de los planes, programas y proyectos que adelante **Hospital Departamental De Granada E.S.E.**, así como los resultados de su gestión, para el control social por parte de la ciudadanía.

2.2. Actualización de la encuesta de satisfacción al usuario de acuerdo con su programación y la posibilidad de que los usuarios la diligencien por medio de nuestra página facilitan el acceso y aumentan la posibilidad de participación de los ciudadanos

2.3. Disposición de línea telefónica anticorrupción, y su divulgación por diferentes medios, registro de llamadas, seguimiento mensual a la atención y gestión de las denuncias según la dependencia responsable.

2.4. La Oficina de Atención al Usuario será responsable de recepcionar, seleccionar, clasificar y presentar, las quejas, peticiones o reclamos ante cada uno de los subgerentes quien a su vez tienen

[Firma manuscrita]

la responsabilidad de buscar las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.

Las estrategias para recepción de las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son:

- ✓ Recepción directa en la oficina de atención al usuario con respectivo acuse de recibido.
- ✓ Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales son abiertos en presencia de un Representante de los usuarios, se levanta acta y se consolida el total de las PQRF tabulando la información presentada en la ficha del indicadores correspondiente y con su respectivo análisis, luego debe ser socializada por el subgerente de atención al usuario a todos los responsables de procesos en COMITÉ DE CALIDAD, para la acción correctiva o preventiva a la que haya lugar.
- ✓ El hospital para que los ciudadanos puedan interponer sus PQRS cuenta con el uso de nuevas tecnologías como el Correo Electrónico pqr@hospitalgranada.gov.co, link de contacto en la página web <http://hospitalgranada.gov.co/portal/contactenos/>, línea gratuita 018000965050

La oficina de atención al usuario está atenta al momento que un ciudadano presente alguna PQRF en cada servicio y el procedimiento de esta será el mismo que el anterior.

3. Subcomponente Talento Humano

La entidad tiene contempladas, dentro del Plan Institucional de Capacitación y el de Bienestar Social e incentivos de 2019, las acciones que permiten fortalecer el Talento Humano en materia de sensibilización y gestión de los servidores públicos, entre ellas capacitaciones temáticas relacionadas con normatividad aplicable a entidades públicas y las específicas del sector salud. Por otra parte, dichos planes involucran temáticas relacionadas con competencias y habilidades personales y otros asuntos, tal como se puede observar en el Plan Institucional de Capacitación PIC y en el Plan de Bienestar 2019.

4. Subcomponente Normativo y Procedimental

Todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, se realizarán acorde con el Manual de Contratación de **Hospital Departamental de Granada E.S.E.**, y demás normas vigentes y se publicarán en la página web de la Entidad y en el portal de contratación del Estado.

5. Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano

El hospital construirá mecanismos que posibiliten la participación de la ciudadanía en la construcción de instrumentos de gestión de la Entidad como los planes de acción, el presupuesto general, la formulación de proyectos de desarrollo.

Se continuara fortaleciendo la política de humanización y buen trato donde las relaciones de respeto contribuyan siempre a la imagen institucional ante el Ciudadano

[Handwritten signature]

Cada tres meses se publicará la información relacionada con los Estados Financieros de la Entidad y los resultados de la ejecución presupuestal; las notas explicativas de los Estados Financieros se presentarán al cierre de la vigencia fiscal.

Responsables: Oficina Asesora de Planeación, Sistemas y Subgerencia Administrativa y Financiera – Proceso de Talento Humano, Subgerencia de Atención al Usuario

Tiempo de ejecución: Vigencia 2019 actividades de carácter permanente.

4.5 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación del Hospital Departamental de Granada E.S.E, y las demás dependencia servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración y del mismo.

Para el cumplimiento del quinto componente se generan los siguientes lineamientos:

Transparencia Activa:

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. deberá publicar en la página web: www.hospitalgranada.gov.co, su plan anticorrupción, de igual manera las acciones adelantadas conforme a las estrategias propuestas y cumplirá con toda la publicidad y divulgación de la información establecida en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 103 de 2015, o las normas que las sustituyan o modifiquen, el seguimiento y control de las acciones contempladas será realizado por parte de la Oficina de Control Interno de la Institución.

Transparencia Pasiva:

La institución deberá dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de los usuarios a través de PQRS en los medios dispuestos por la institución, descritos en el componente 4 del presente plan.

Monitoreo y acceso a la información pública:

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. garantizará el monitoreo a las solicitudes de acceso a información mediante informe que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
5. El hospital lleva un registro público semestral de los derechos de petición recibidos y gestionados al cual se le realiza seguimiento semestral a su materialidad y oportunidad y se publica en la página web del hospital en cumplimiento de la Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno.

Esta información será socializada por el Subgerente de Atención al Usuario en comité de calidad y el documento será publicado con el consolidado anual en la página web de la institución.

RA

Responsables: Subgerente de Atención al Usuario, Líderes de proceso, de acuerdo con la información que se ha de publicar.

Tiempo de ejecución: Actividad permanente en 2019

4.6 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Dentro de este componente el Hospital Departamental de Granada E.S.E. incorpora como iniciativa adicional la socialización y apropiación por parte de todos los funcionarios y contratistas, del **CODIGO DE INTEGRIDAD** iniciativa del Departamento Administrativo de la Función Pública que contiene una lista de valores del servidor público y las acciones que deben orientar su comportamiento, este proceso se realizara de manera permanente, en los procesos de inducción y re-inducción de los funcionarios y contratistas de la entidad.

Responsables: Talento Humano

Tiempo de ejecución: Actividad permanente en 2019

5. APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO

El presente plan es aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El seguimiento de las acciones contempladas estará a cargo del Asesor de Control Interno, quien definirá y comunicará la metodología a utilizar a través de un procedimiento institucional.

Artículo Segundo: El presente acto administrativo se divulgará y socializará a través de los medios de comunicación e información de la entidad.

Artículo Tercero: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Granada Meta, a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2019


JESUS EMILIO ROSADO SARABIA
 Gerente

Reviso: María Aurora Torres Pardo Subgerente Administrativa
 Proyecto: Brosman Rueda Robayo Asesor de Planeación y Costos