



## **RESOLUCION N. 20180125 ( 25 de Enero de 2018)**

### **"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2018)**

La GERENTE de la Empresa Social del Estado Hospital Local Santa Bárbara de Pinto, Magdalena en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales, reglamentarias y en especial las conferidas por el Decreto Nacional 1876 de 1994, y

#### **CONSIDERANDO**

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno de las Entidades Oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó 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".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de



la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos..."

Que el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" contenido en el citado Decreto 2641, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Que anualmente debe elaborarse dicha estrategia que contendrá lo recopilado en el Decreto Nacional N. 1081 de 2015 y N. 124 de enero 26 de 2017,

En mérito de lo anteriormente expuesto se,

## **RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO.** Adoptar para la ESE Hospital 7 de Agosto el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2018, que consta en el documento anexo que hace parte integral del presente acto administrativo, diseñado bajo los criterios de transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientando su accionar a acercar al ciudadano a la institución, haciendo visible su gestión y permitiendo la ciudadanía su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

**ARTICULO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD.** El PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, tiene el carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evacuación por parte de los funcionarios y servidores de esta E.S.E.

**ARTICULO TERCERO: SEGUIMIENTO:** Para garantizar el cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, su seguimiento, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de la E.S.E., o de quien haga sus veces, para lo cual se publicara en la página web del Hospital las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.



**ARTICULO CUARTO: PUBLICIDAD.** De conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO se publicara en la página web institucional de esta entidad hospitalaria.

**ARTICULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición y respectiva publicación y deroga todas las disposiciones internas que le sean contrarias.

### **COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y COMPLASE**

Dada en SANTA BARBARA DE PINTO, Magdalena, a los 25 días del mes de enero de 2018.

LIDA ESTHER VERA SINNING  
GERENTE



## **INTRODUCCION**

Con fundamento en la ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y en la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y acceso a la información las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar credibilidad ante la comunidad, cediéndoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno; por lo que la E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO, en aras de fortalecer el trabajo Institucional ha establecido estrategias en cada uno de los componentes que conforma el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que contribuyen a establecer políticas de fiscalización de los recursos.

La Gerencia y el Grupo Directivo de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO, a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, en el relacionamiento de la E.S.E., con sus usuarios, proveedores y entidades del sector salud.



## **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar la política establecida en por el Gobierno Nacional en materia de riesgos, optimización de trámites, transparencia, y servicio al Ciudadano.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Adoptar el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 y la Ley 1757 de 2015.

Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Liderar acciones que fortalezcan a la entidad en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario.



## MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- ❖ Artículo 115 de la Constitución Política de 1991.
- ❖ Ley 136 de 1994. Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- ❖ Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- ❖ Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 715 de 2001. por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros., artículos 74 y 76
- ❖ 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 78 establece que: "Todas las entidades y organismos de la administración "...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional..."



- ❖ 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".
- ❖ Ley 1755 de 2015. "Por media de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ❖ Decreto 124 del 26 de Enero del 2016. Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015, de la Presidencia de la Republica.
- ❖ Manual de Rendición de Cuentas de la presidencia de la Republica, departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el Departamento Nacional de Planeación- DNP.
- ❖ Guía para la Caracterización de los Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación.

For medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión en la "E.S.E. HOSPITAL SANTA BARBARA DE PINTO,"

#### CONSIDERANDO

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, 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 igualmente el artículo 76, ibidem, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro



de sus funciones, el "Sehalar la metodología para diseriar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corruption y de atencion al ciudadano que deberan elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo sehalarado en el articulo 73 de la Ley 1474 de 2011 ...", asi como tambien, "senalar los estandares que deben tener en cuenta as entidades pUblicas para la organizacion de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos

COMPROME77005 CON LA 5ALUD DE UN PUEBLO...!

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL LOCAL DE SANTA BARBARA DE PINTO  
COD. PREST SERV. No. 4772000104  
MT. 819.004.347-1.

Que el decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Unico del Sector Presidencia de la RepOblica", compild el decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 se reglamentaron los articulos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Que la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de Ia Republica elabor6 el documento "Estrategias para la ConstrucciOn del Plan Anticorruption y de Atencion al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los articulos 73 y 76 de Ia Ley 1474 de 2011. en el cual se sefialan de una parte la metodologia para disenar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra Ia corruption y de atencion al ciudadano, y de la otra, los estandares que deben cumplir las entidades publicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que la ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la informacion "Senala: En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la informacion, toda persona puede





conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podía ser restringido excepcionalmente.

Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos".

El Decreto Nacional 124 de Enero 26 del 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".

Que la E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO, propende por el mejoramiento de la salud y calidad de vida de los habitantes del municipio de SANTA BARBARA DE PINTO.

Que el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene el propósito de fomentar las buenas prácticas en la gestión de lo público, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas estratégicas y de gestión, con énfasis en la transparencia e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo directivo y en general de todos los funcionarios, para asegurar un manejo responsable y transparente del HSBP.

## 1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

Gestión del Riesgo de Corrupción — Mapa de Riesgos Corrupción;

**Artículo 1º.** De los mapas de riesgos y de corrupción. La elaboración de los mapas de riesgos de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO de SANTA BARBARA DE PINTO, Magdalena toman como punto de partida los lineamientos impartidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública — DAFP y complementados con los requisitos exigidos por el Decreto 2461 de 2012 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción expedidos por la Presidencia de la República.



Le permite a la entidad establecer los criterios para la identificación y prevención de riesgos Institucionales y de corrupción para generar alarmas y mecanismos orientados a prevenirlos a evitarlos.

El impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas. que corresponde desarrollar.

Posterior a dicha valoración se diseñan estrategias o acciones orientados a reducir o evitar la presencia de tales riesgos, teniendo en cuenta la Política de Administración del Riesgo establecida en el Decreto 0160 del 25 de Abril de 2014.

**Artículo 2º. Estrategias:** Se describen las siguientes estrategias a desarrollar

## **2. POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCION**

Pretende garantizar desde el más alto nivel del HSBP, la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados, por medio de actividades de adopción de Política de Riesgos de Corrupción (manuales, guías),

## **3. CONSTRUCCION DE MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION**

### **3.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En general, el Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y definición de medidas para mitigar los riesgos, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior de este Hospital.

En esta etapa se busca revisar y actualizar los eventos de corrupción potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos de la Entidad, estableciendo las causas y los efectos de su ocurrencia, en los procesos que por su naturaleza, pueden ser fácilmente objeto de acciones de corrupción.

Dentro de los procesos establecidos en el mapa de procesos del HSBP, desarrollaremos las siguientes actividades:

### **3.2. VALORACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION:**

#### **3.2.1. Análisis del Riesgo de Corrupción**



En esta actividad se determina la posibilidad, de materialización del riesgo sus consecuencias o impacto, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información necesaria para las acciones que se van a implementar.

Para la probabilidad se utilice Posible y Casi seguro y para el impacto, su clasificación es Única y no se escalara en ningún nivel de gravedad, cualquiera que sea el que se materialice, provocara un impacto Inaceptable.

### **3.2.2. Evaluación del Riesgo de Corrupción**

Se compara los resultados del análisis del riesgo con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgos final.

Esta actividad se realiza en tres pasos:

- a. Determinar la naturaleza de los controles,
- b. Determinar si lo controles están documentado
- c. Determinar las clases de controles

#### **a. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION:**

En base al mapa de riesgos, se deberá elaborar la matriz de riesgos de corrupción.

## **4. CONSULTA Y DIVULGACION**

El documento final y la estrategia Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano Y Mapa De Riesgos De Corrupción, será publicada a través de las herramientas de comunicación de la Institución: Pagina Externa: el enlace "Transparencia y Accesos a la Información".

## **5. MONITOREO Y REVISION:**

Monitorear permanente la gestión del riesgos, por parte de los líderes de cada uno de los procesos, de igual manera revisar los controles establecidos, toda vez que los actos de corrupción, por su naturaleza son difíciles de detectar.

Se deberá analizar actividades y acciones de mejora que nos permitan mejorar la valoración del riesgo, e identificar riesgos emergentes.



## 6. SEGUIMIENTO:

A través de los procesos de auditoria la Oficina Asesora de Control Interno, realizara el seguimiento, analizara las causas, los riesgos y los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

A través de los procesos de auditoria la Oficina Asesora de Control Interno, realizara el seguimiento, analizara las causas, los riesgos y los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

<i>COMPONENTS</i>	<i>OBJETIVO DEL Subcomponente</i>	<i>RESPONSABLES</i>
<i>COMPONENTS</i>	<i>/Actividades</i>	<i>ACTIVIDADES</i>
Gestión de Riesgos de Corrupción	Adopción de Política de Riesgos de Corrupción (manuales, guías)	Gerencia
	Establecer los Criterios para la Construcción o Identificación y seguimiento de los Riesgos de Corrupción (Identificación, Valoración, Profesional y Matriz de Riesgos, (Aplicar la Guía de gestión de Riesgos de Corrupción y 2017)	Gerencia. Profesional y Líderes de procesos y Asesor de control interno
	Mecanismos Orientados a Consultar y Divulgarlos o Prevenirlos evitarlos	Profesional, lideres de procesos de Control Interno
	Monitoreo y revisión Seguimiento	



## RACIONALIZACION DE TRÁMITES

**Artículo 3°. La estrategia Anti-tramites** de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO, de SANTA BARBARA DE PINTO Magdalena, se encuentra basada en el Decreto 019 de 2012 — Ley Anti-tramites y en las especificaciones presentadas en el Decreto 2641 de 2012, los cuales buscan facilitar el acceso a los servicios que prestan las Entidades Públicas

### ESTRATEGIA ANTRITRAMITES 2016.E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO, SANTA BARBARA DE PINTO MAGDALENA

ESTRATEGIA ANTRITRAMITES 2016.E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO, SANTA BARBARA DE PINTO MAGDALENA,

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRAMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICION
	Aprobacion del Departamento Administrativo de la Funcion Publica o del Sistema de Gestign Integral	Realizar las <b>correccion yu observaciones planteadas a los tramites y procedimientos administrativos del HSBP, planteados por El Departamento Administrativo de la Función Pt:Italica (DAFP)</b>	Tramites y procedimientos administrativos de HSBP
	Tramites y Servicios con enlace en la pagina Web de la E.S.E. HSBP	<b>Actualizar e Incluir los Tramites y Procedimientos Administrativos aprobados por el DAFP, en el listado de tramites del HSBP publicado en la pagina WEB de la entidad</b> <b>Incluir el link de cada Tramite y Procedimiento Administrativo del HSBP, en los servicios correspondientes.</b>	Tramites y procedimientos administrativos de HSBP



<p>Priorización de Trámites Diagnóstico Trámites a intervenir</p>	<p>de Estudio de Factores Memos y - Externos</p>	<p>Realizar un estudio de Los pasos, requisitos, Documentos y cobros Exigidos a los Ciudadanos para la realización de trámites Y procedimientos Administrativos que mas utiliza la comunidad en el HSBP</p>	<p>Trámites Procedimientos Administrativos regulados por la Normatividad referente</p>	<p>X por</p>
		<p>Clasificación de las PQRS a los Trámites y Servicios cuando este relacionado, asignar un campo en el formulario De captura de la información de la PQRS Clasificación de las No Conformidades de las Auditorias de Calidad a Los trámites y procedimientos Administrativos cuando esté relacionado</p>	<p>Trámites y Servicios Implementados para SIAU No Conformidades resultantes de Auditorias y Realizadas.</p>	<p>y</p>
		<p>Permitir la exposición De percepciones o criterios de los clientes Internos y externos, Frente al desarrollo de Los trámites para incentivar la consulta y Participación ciudadana</p>	<p>Realizar una Encuesta par parte del HSBP, acerca de las percepciones que Tienen los ciudadanos de los Trámites y servicios.</p>	
<p>Racionalización de Trámites</p>	<p>Eliminación de trámites requisitos innecesarios</p>	<p>De acuerdo a la finalidad pública, a la clasificación de trámite interno y a los soportes legales, estudiar la posibilidad o necesidad de suprimir trámites o</p>	<p>Trámites y procedimientos administrativos de HSBP</p>	<p>y de</p>



**Requisitos f**  
**(Según lo establecido**  
**en el Estatuto**  
**Anticorrupción)**

<p>Implementar- iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario</p>	<p>Relaciones entre Entidades estatales, sistema nacional de Bienestar familiar, Sector público en salud, Comunidad en general,</p>	<p>entre Poner en marcha e la optimización de las acciones elegidas, Diseñar componente interoperabilidad para la E.S.E. HSBP, Implementando Cadenas de Trámites y ventanillas (Micas.</p>
<p>Mantener los puntos de atención</p>	<p>de Realizar Capacitación Permanente al Referente de sistema de SIAU, PQRS, atención al usuario</p>	<p>"facturación"</p>
<p>Agilizar as procesos que Soportan Los trámites (Tecnologías de la Información y la Comunicación)</p>	<p>que Poner funcionamiento plataforma que permita la ejecución de tramites y servicios a través de su página WEB</p>	<p>en Poner en Funcionamiento la Nueva plataforma De tramites via Web, aria&amp; el Enlace Transparencia acceso a información.</p>



			la Administración. base de datos participantes y listas de asistencia	HSBP, Ciudadanía participante Servidor de Público de la entidad. Grupo Organizador de Rendición Mayo - de cuentas noviembre de la E.S.E. E HSBP y ciudadanía participante Grupo organizador. da. Rendición de cuentas de la E.S.E. HSBP y ciudadanía participante
Subcompon	4.1	Evaluación de la información publicada	Documento informe	
Ente	4			
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Elaborar y divulgar Plan de Mejoramiento institucional, s Auto evaluación del cumplimiento de	da	
	4.2	Partir de los acuerdos. Propuestas y evaluaciones planeado/docum. Producto de las acciones del proceso de RPC,	da lo	

## MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

**Artículo 6°. Mecanismos y estrategias para mejorar la Atención al Ciudadano.** Buscamos mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, a través de una mejora continua en la satisfacción a los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Desarrollado en base a la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013). Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.





REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO  
 CODIGO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO No 4772000104 NIT.819.004.347-1  
 CELULARES 3233636555



<u>ESTRATEGIA</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>TRAMITES</u> <u>SERVICIOS</u> <u>FORMA</u> <u>MEDICION</u>	<u>Y/O</u> <u>DE</u>	<u>FECHA DE FECHA DE</u> <u>TERMINACION</u>	<u>RESPONSAB</u> <u>LE</u>	
A DESARROLLO INSTITUCIONA L PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Difundir portafolio Tramites Servicios Ciudadano	el Socializar de capacitar y ciudadano al respecto Uso herramientas Para llevar a Cabo tramites y servicios en la pagina web	y Repartir al volante de tramites al se realizan de lugares estrategicos Del hospital, crear a Los tramites implementado s y publicarlos via web	los que en en	4 de Abril de 2018 31 de Octubre de 2018	de Oficina de SIAU	
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar atencion adecuada oportuna	Implementer preguntas la encuesta de medicdn de satisfacción al usuario que hate la oficina SIAU.	Realizar en mediciones satisfaccion de usuario preguntas que Identifiquen necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar La atencion adecuada oportuna	de al con que que e del de de	2 11 de Abril de 2018	de 30 de Noviembre de 2018	Sistema de GestiOn / Oficina SIAU
	Divulgar derechos los usuarios y los medio	los Difundir de traves de pagina Web, los derechos v	a Publicar en la pagina Web, los derechos y deberes de los		la 11 Web, Abril 2018	30 de Noviembre de 2018	de Oficina SIAU



	Horarios de Atención y Ubicación de los puntos de Atención, Para Atención Consultas Externas y Sus derivados	de Elaborar y socialización necesaria para difundir el horario y la puntos de atención por atención as entradas y principales del HSBP en un Material Duradero	la Elaborar colgar las seriales para 2018 el recentradas los principales de (urgencias y en consulta externa)	y 11 da 30 de 2 Abril 2018	da 30 de 2018	de Sistema de Gestión / Oficina SIAU
	Dependencia, Nombre y Cargo del Servidor	Actualizar y directorio que contiene a información de las dependencias. el nombre y el Cargo del o los Funcionarios institucionales Principales a (IMPLEMENTAR) y Dirigirse para publicarlo en la Página Web	el Actualizar que enviar la directorio de todos los funcionarios a Través del correo corporativo	y 15 da 30 de 2018	da 30 de 2018	de Oficina SIAU
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	Desarrollar Competencias y habilidades Para Servicio Ciudadano en Los servidores Públicos, Mediante Programas de Capacitación y Sensibilización	implementar una estrategia presencial y telefónica al fin de entregar mediciones y resultados telefónicos frecuentemente e. que corrijan los aspectos débiles del servicio al cliente	Realizar mediciones y satisfacción con usuario de utilizando las estrategias y	2 15 da 30 de 2018	da 30 de 2018	de Sistema de Gestión



Generar incentivar Realizar los 9 de 30 de Sistema de  
 Incentivos a mediante los Premios, Junio Noviembre Gestión  
 Los servidores Premios 0 publicar el 2018 da, 2018 Integral,  
 Públicos d distintivos, e nombre y foto OCI  
 Las áreas d publicaciones del funcionario  
 Atención at en página web  
 Ciudadano del servidor  
 Público, en  
 carteleras  
 Resaltando la  
 Calidad con la  
 que presta los  
 servicios,  
 Realizar  
 Encuestas  
 Sobre la  
 Atención de  
 los servidores  
 públicos. Medir  
 X premiar  
 aquellas  
 Dependencias  
 o funcionarios  
 que en dichos  
 resultados son  
 sobresalientes

D.  
 FORTALECIM  
 IENTO DE  
 LOS  
 CANALES DE  
 ATENCION

Implementar Socializar Llevar a cabo ll De 30 de Oficina  
 Protocolos de difundir las reuniones para Abril De Noviembre SIAU  
 Atención at protocolo de socializar 2018 da, 2018  
 Ciudadano servicio al difundir el  
 Ciudadano con protocolo de  
 Los servicio at  
 Funcionarios ciudadano con  
 Del HSBP. Los  
 Funcionarios  
 públicos y  
 Contratista del  
 HSBP



	Adecuar	Realizar	Realizar	11	de	30	de	Oficina de
	Espacios físicos	o de socialización de las áreas y oficinas en atención de ciudadano, adecuarla e implementarla para la buena prestación de servicio.	de la informa y plan de mejoramiento al da la socialización de la oficina SIAU, en la que respecta a la adecuación, Publicidad y	Abril	de	Noviembre	de	Salud ocupación al, presupuest o
D. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Informar a la ciudadanía Sobre Medios de Atención los Cuentas Entidad de Denuncias de actos de corrupción	la Difundir diferentes Medios de Cuales que ciudadanía la Puede para presentar recepción PQRS, y posibles actos de corrupción.	los visibilidad Campanas publicitarias, "pendones, los pagina web la	11	de	30	de	Sistemas de información a y publicidad
E. VEEDURIAS CIUDADANAS	Llevar Registro Sistematico de Observaciones Presentadas por veedurias ciudadanas, alianzas usuarios	un Presentar Informe semestral Acerca de los Oficios recibidos por Parte de las veedurias ciudadanas, con los datos de principales	un Informe semestral	11	de	12 de	Abril	Oficina SIAU de 12 de Abril de 201801



Evaluar los Incluir dentro Informe 11 de 30 de Oficina  
Correctivos del informe semestral Abril de Diciembre SIAU  
Que surjan de semestral 2018 de 2018  
as presentado,  
Recomendación las acciones  
ones ejecutadas por  
Formuladas las  
por las recomendación  
Veedurías nes recibidas  
Ciudadanas por as  
veedurías.  
ciudadanas.

## **MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

### **Artículo 7°. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.**

- Las condiciones especiales de tratamiento a las excepciones que se presentan en el ejercicio del derecho de acceso a la información y se indica el sustento de las mismas con el fin de que pueda ser controvertido.
- El esquema de publicación de la información. Enfocado a fortalecer en la cultura organizacional de los servidores públicos, información requerida por la ciudadanía, mediante los canales tradicionales y los de tecnologías de información y comunicaciones que permitan una mayor cobertura, celeridad en el proceso y participación de la ciudadanía en su definición.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL LOCAL SANTA BARBARA DE PINTO  
CODIGO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO No 4772000104 NIT.819.004.347-1  
CELULARES 3233636555



**Artículo 8°.** El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias

## **PÚBLIQUENSE Y CÚMPLASE**

Dado en Santa Bárbara de Pinto, Magdalena los 25 días del mes de Enero de 2018,

  
**LIDA ESTER VERA SINING**  
**GERENTE**