PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2022

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ

GERENTE

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 – 21 Barrio Libertador Ramiriquí – Boyacá
Contacto: 3114802222
E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co /gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

CONTENIDO

pág.

INTRODUCCION 4

1. MARCO NORMATIVO 5

2. OBJETIVOS 7

2.1 OBJETIVO GENERAL 7

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 7

3. ALCANCE 8

4.DEFINCIONES 9

5. GENERALIDADES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI 11

5.1 RESEÑA HISTORICA 11

5.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA 13

5.2.1 MISION 13

5.2.2 VISION 13

5.2.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES 13

5.3 CODIGO DE INTEGRIDAD 15

5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL 20

5.4.1 DESCRIPCIÓN ORGANIGRAMA 21

5.5 DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS 24

5.5.1 Despliegue de Procesos 24

5.6 MAPA DE PROCESOS 27

5.7 DERECHOS Y DEBERES 28

6. METODOLOGÍA 31

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

7.COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....33

7.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION.....34

7.2 RACIONALIZACION ANTITRAMITES.....35

7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....35

7. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....37

7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....38

7.6. INICIATIVA ADICIONAL.....39

8.INDICADORES.....41

9. BIBLIOGRAFÍA.....41

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

INTRODUCCION

De acuerdo con lo establecido en 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", se incorpora el plan anticorrupción de atención al ciudadano como instrumento de medición estrategia orientado a prevenir hechos o actos de corrupción donde se vea reflejada la efectividad en los controles que tiene la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí, y en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 "por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. En el artículo 2.2.22.2.1 políticas de Gestión y desempeño institucional. La transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

La Empresa social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí implementa el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo a la metodología expedida por el (DAFP) Departamento Administrativo de la Función Pública para diseñar y hacer el seguimiento a la Estrategia de la lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, desarrolla los lineamientos de los (6) componentes: Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Este Plan, tal como lo establece el Decreto 1083 de 2015, en su artículo 2.2.22.1 y siguientes, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión actualizado mediante Decreto 1499 de 2017 del DAFP, por lo cual atiende a las 16 políticas de gestión y desempeño. El Plan será publicado en la página web de la ESE, en cumplimiento al art.9 Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

1. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCION
Constitución política de Colombia	En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 126,127, 128, 129, 173, 184, 209 y 270.
Decreto 1757 de 1994	Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994
ley 850 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas: crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Ley 962 DE 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción)	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.
Decreto 2641 de 2012	por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. 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 la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Decreto 1083 de 2015	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Decreto 1081 de 2015	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Ley 1757 de 2015.	Promoción y protección del derecho a la participación democrática. La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
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".
Decreto 1499 de 2017	"por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. En el artículo 2.2.22.2.1 políticas de Gestión y desempeño institucional. La transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

Fuente: "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2 - 2015"

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias y actividades tendientes a evitar que los riesgos de corrupción se materialicen, implementándolas y desarrollándolas en el periodo correspondiente a la vigencia 2022.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Definir estrategias que contribuyan a la disminución de trámites, costos, tiempos, pasos y contactos innecesarios que adelantan los usuarios para acceder a los servicios de salud, generando mayor accesibilidad, aumento de la seguridad en la atención, uso adecuado de tecnologías de la información para la gestión de las PQRSD y acceso a la información, incrementando la satisfacción del usuario y mejorando la eficiencia en la gestión pública.

Fortalecer los espacios de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas Públicas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés, con acceso oportuno y claro a los informes de gestión y al trámite de las inquietudes de la comunidad.

Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el proceso de atención y generen confianza en el manejo de la información confidencial de los usuarios y grupos de interés.

Identificar posibles riesgos de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la institución.

Involucrar y comprometer a todos los servidores de la ESE en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

3. ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aplica para los funcionarios públicos, contratistas y terceros del Hospital San Vicente de Ramiriquí, incluyendo las estrategias formuladas para el cumplimiento de los cinco componentes descritos en la ley 1474 de 2011, que serán implementadas en la entidad durante la vigencia 2021, con el fin de prevenir actos de corrupción.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

4.DEFINCIONES

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Corrupción: La entendemos como el "abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones"

Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia: Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.

Identificación del Riesgo: Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión (función), estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo alguna práctica corrupta.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Impacto: Efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto en la medida en que mayor sea esa repercusión sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión, sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.

Mapa de Riesgos: Es una herramienta básica que muestra los riesgos a los cuales está expuesta una entidad, identificando las áreas, actividades, activos que podrán verse afectados por un suceso. En él se mide la importancia de cada riesgo, cada nivel de riesgo, y el entorno de cada riesgo.

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Probidad: Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza.

Transparencia: Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información, y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5. GENERALIDADES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI

5.1 RESEÑA HISTORICA

El Hospital San Vicente de Ramiriquí, fue fundado el año de 1905 por el presbítero Nicolás Tolentino Pedraza, mediante escritura número 379 el 10 de octubre de 1908. El sacerdote católico Abigaíl Morales, compra el primer predio ubicado en la vereda del centro de Ramiriquí a nombre de la Parroquia y destinado exclusivamente para el Hospital de Caridad. El predio fue vendido y con el producto de dicha venta se compró un edificio con mayores ventajas y comodidades.

Para la administración y funcionamiento del hospital se conformó una Junta Directiva, quien crea los estatutos, el reglamento interno y solicitó le fuese concedido personería jurídica, lo que fue aprobado y reconocido en el diario oficial número 14955, del 11 de julio de 1913. Mediante Decreto 2727 de agosto 16 de 1950 el Presidente de la República establece zonificación hospitalaria para el Departamento de Boyacá, donde quedó incluido el Hospital de Ramiriquí, como regional general previsto de personal científico y administrativo, así como de la dotación necesaria para la correcta atención en los casos de enfermedades ocurridas en el territorio de su jurisdicción.

A partir de 1950, todos los recursos del Gobierno Nacional fueron hechos mediante el Plan Hospitalario del Ministerio de Higiene. En el año de 1970 la Secretaría de Salud de Boyacá firma contratos para la prestación de los servicios de salud con esta Entidad y, desde ese entonces y hasta mediados del año de 1999, ésta ha sido la encargada de nombrar los Directores y asesorar financieramente a la institución.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Actualmente y de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo 013 proferido por el Concejo Municipal de Ramiriquí el día 30 de junio de 1999, ***La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí***, es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capitulo III, Artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y adscrita a la Dirección Seccional del Sistema de Seguridad Social en Salud del municipio de Ramiriquí. La infraestructura, recursos y organización corresponde a un primer nivel de atención, asumiendo algunas acciones del segundo, con el propósito de brindar servicios de óptima calidad a un gran porcentaje (90%) de población con necesidades básicas insatisfechas.

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí tiene como domicilio el municipio de Ramiriquí capital de la Provincia de Márquez, en la Cra. 3ra N° 7-21.

Ramiriquí es la capital de la asociación de municipios de la Provincia de Márquez, factor que condiciona su relación como eje articulador de esta región del departamento Su área de influencia corresponden las poblaciones de Rondón, Ciénega, Jenesano, Viracachá y Boyacá (Boy). Con una población total de 10.274 personas, de los cuales 49.04%, es decir 5.038 habitantes residen en el área urbana, y el 50.96%, 5.236 en el área rural. La población de mujeres en el municipio de Ramiriquí es mayor que la de hombres, existiendo una relación de 101.3 mujeres cada 100 hombres de la población. (DANE 2012).

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Aprobada mediante acuerdo No 004 de 28 de marzo de 2018 por medio del cual se actualiza la plataforma estratégica para la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

5.2.1 MISION

Somos una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención; orientados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, contamos con un equipo interdisciplinario capacitado, con vocación de servicio, integrando a sus procesos, la docencia, formación e investigación, comprometidos con la efectividad, seguridad y humanización del servicio en el ejercicio del derecho a la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del municipio de Ramiriquí y la provincia de Márquez

5.2.2 VISION

En el año 2022 la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí será reconocida como líder en la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención y de formación académica e investigativa, acreditada bajo estándares de calidad, basados en la seguridad del paciente y humanización para el usuario.

5.2.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Objetivo General

Garantizar la prestación de los servicios de salud de primer nivel de atención en salud a los usuarios individuales y colectivos, basados en las características del

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

sistema obligatorio de la garantía de la calidad que incluye la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, y continuidad; con humanización y equidad.

Objetivos Específicos

Optimizar la prestación de servicios de primer nivel de atención de salud dentro de las competencias asignadas por la estructura de la red departamental.

Cumplir con los estándares del sistema obligatorio de la garantía de calidad de la atención en salud.

Garantizar que el equipo de trabajo de la Empresa Social del Estado San Vicente de Ramiriquí sea competente y comprometido con la cultura del servicio.

Prestar servicios de salud eficientes y humanos garantizando la seguridad del paciente y su acompañante.

Fortalecer la gestión de los procesos asistenciales y administrativos apoyado en el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud y Manual técnico del modelo estándar de control interno.

Salvaguardar el patrimonio y la autonomía administrativa del hospital fundado en la venta de los servicios de salud, la contratación y el uso racional de los recursos

Establecer los procesos de docencia, formación e investigación, para el desarrollo de la práctica formativa del talento humano en salud.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.3 CODIGO DE INTEGRIDAD

Aprobada mediante resolución No 389 de 08 de octubre de 2018 por medio del cual se adopta el código de integridad para la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

VALORES

HONESTIDAD: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

LO QUE SE PROHIBE

- Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

- Aceptar incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- Usar recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- Estar descuidado con la información a mi cargo, y con su gestión.

RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE SE PROHIBE

- Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

- Agredir, ignorar o maltratar de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

LO QUE SE PROHIBE

- Trabajar con una actitud negativa, que puede afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- Pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- Pensar que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Evito ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

LO QUE SE PROHIBE

- Malgastar los recursos públicos a mi cargo
- Postergar as decisiones o actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día
- Demostrar falta de interés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los de los servidores públicos
- Evadir mis funciones y responsabilidades ningún motivo es más importante

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

LO QUE HAGO

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

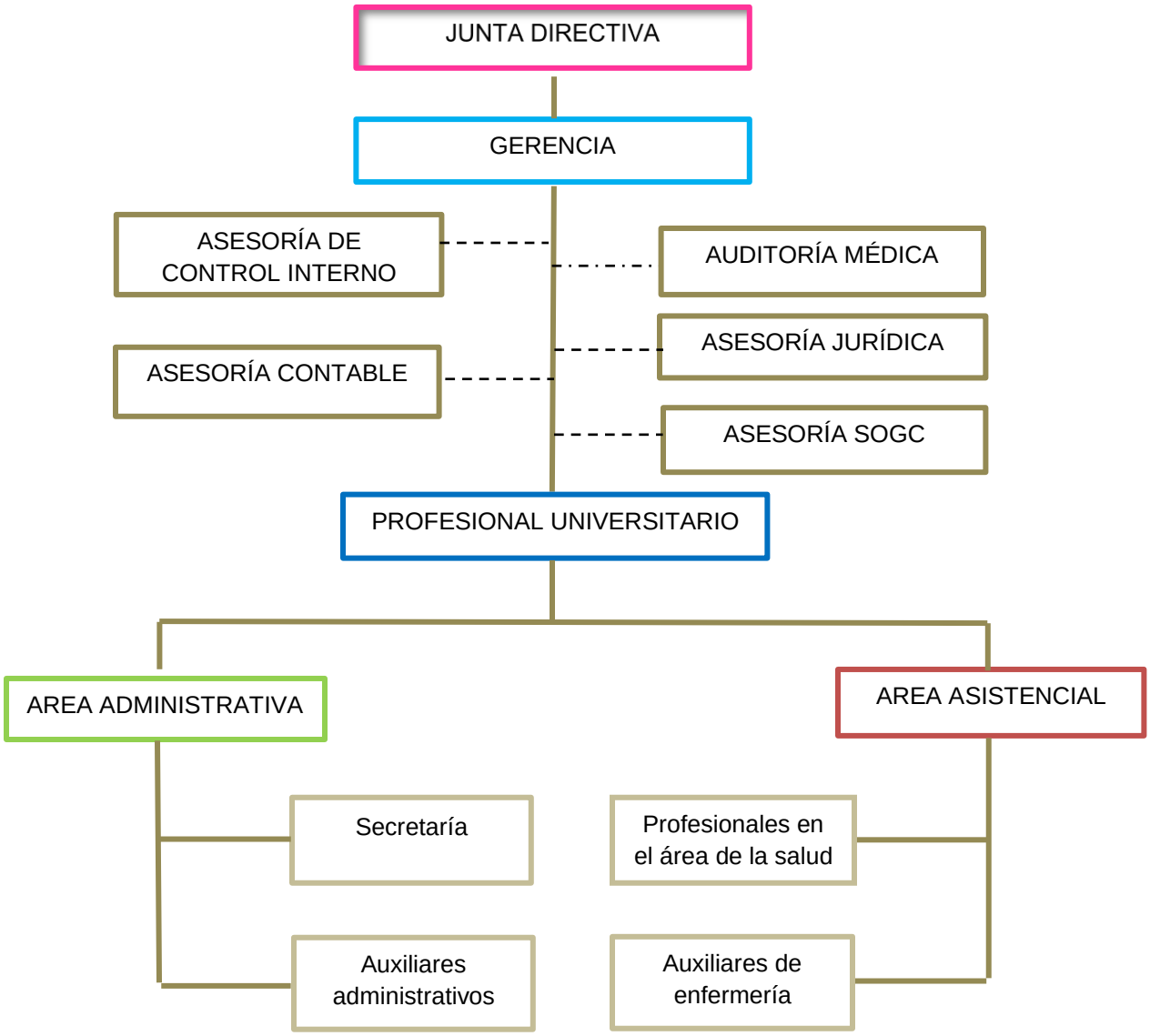
LO QUE SE PROHIBE

- Promover o ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- Favorecer el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisiones y gestión pública.
- Postergar las decisiones o actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- Demostrar falta de interés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos
- Evadir mis funciones y responsabilidades ningún motivo es más importante

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL

Aprobado mediante acuerdo No 003 de 28 de marzo de 2018 por medio del cual se modifica la estructura Orgánica de la Empresa Socia del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.4.1 DESCRIPCIÓN ORGANIGRAMA

Directiva: Está sujeta al decreto 2993 de 2011 o normas que las sustituyan; tiene como responsabilidad; expedir, adicionar y reformar el estatuto interno, Discutir y aprobar los planes de desarrollo de la empresa social, aprobar planes operativos anuales, analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el plan de desarrollo y plan operativo para la vigencia, Aprobar modificaciones de tarifas y cuotas de recuperación que proponga el gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes, aprobar planta de personal y las modificaciones a la misma, aprobar los manuales de funciones y procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente, analizar los informes financieros y los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional, supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la empresa social, servir de voceros de la empresa social del estado ante las instancias político administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de dirección del sistema de salud, apoyando la labor del gerente en este sentido, determinar la estructura orgánica funcional de la entidad y someterla para su aprobación. Artículo 11 de decreto 1876 de 1994

Gerencia: Está sujeto a la resolución 0710 de 2012 y resolución 743 de 2013 o normas que las sustituyan, Responsable de las decisiones estratégicas y la implementación de políticas en la empresa. con el objeto de mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos institucionales, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, establecer los planes, programas y proyectos, así como las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la Empresa.

Profesional Universitario: Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional diferente a la técnica, profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales. Articulo 4 decreto 785 de 2005

Área Asistencial: Está conformada por el conjunto de unidades orgánico – funciones encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario (sección de consulta externa y apoyo diagnóstico y complementarios, protección específica y detección temprana, procesos, urgencias, transporte asistencial básico, internación). Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención y la prestación del servicio.

Área administrativa: Esta área comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

objetivos de la empresa y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación (Financiera, secretaria, servicios de apoyo). En esta área y teniendo en cuenta las limitaciones presupuestales de la empresa.

Asesoría Jurídica: Órgano asesor que se encarga del seguimiento y contestación de las demandas en curso, así como los requerimientos y ordenamientos jurídicos necesarios para el buen desarrollo de la institución. Así mismo es consultado permanente por gerencia según los preceptos legales y jurídicos.

Asesoría de control interno: El control será ejercido de manera integral e independiente, según la estructura señalada; se realizará sobre la totalidad de recursos procesos y actividades, e implica el control financiero, de calidad, eficiencia, eficacia, legalidad y conveniencia de los actos. ley 87 de 1993.

Asesoría de auditoria medica: mejoramiento y ejecución de los procesos de facturación y auditoría de cuentas médicas (preparación, radicación, auditoria médica y administrativa, objeciones y glosas. Ley 100 de 1993, ley 1122 de 2007 y ley 1438 de 2011.

Asesoría contable: se encarga de satisfacer necesidades de la entidad mediante la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera de la entidad, mediante la elaboración y presentación de informes sobre la situación financiera. Ley 43 de 1990. Título I Articulo 35

Asesoría SOGC: Dar cumplimiento al sistema obligatorio de la garantía de calidad y las normas, requisitos, mecanismos, y proceso deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud, para generar, mantener, y mejorar la calidad de los servicios de salud.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.5 DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS

El mapa de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí cuenta con 4 procesos, los cuales se clasifican:

Procesos Estratégicos: incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección

Procesos Misionales: incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Procesos de Apoyo: incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Procesos de Evaluación: incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

5.5.1 Despliegue de Procesos

PROCESOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ATENCIÓN AL USUARIO, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA
DOCENCIA, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN
PROCESOS MISIONALES
CONSULTA EXTERNA ENFERMERÍA MEDICINA GENERAL ODONTOLOGÍA GENERAL

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

PSICOLOGÍA
DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECIFICA PROTECCIÓN ESPECÍFICA – ATENCIÓN DEL PARTO. PROTECCIÓN ESPECÍFICA – ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS) DETECCIÓN TEMPRANA - DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS) DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES DEL EMBARAZO. DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS) DETECCIÓN TEMPRANA – CÁNCER DE CUELLO UTERINO DETECCIÓN TEMPRANA – CÁNCER DE SENO DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL. PROTECCIÓN ESPECÍFICA – VACUNACIÓN PROTECCIÓN ESPECÍFICA – ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL. PROTECCIÓN ESPECÍFICA – ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR. (HOMBRES Y MUJERES)
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICO TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO SERVICIO FARMACÉUTICO TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO RADIOLOGÍAS E IMÁGENES DIAGNOSTICAS TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRÁFICAS ODONTOLÓGICAS FISIOTERAPIA ESTERILIZACIÓN
URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN SERVICIO DE URGENCIAS. OBSTETRICIA. GENERAL ADULTOS GENERAL PEDIÁTRICO TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO TAB
SALUD PUBLICA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

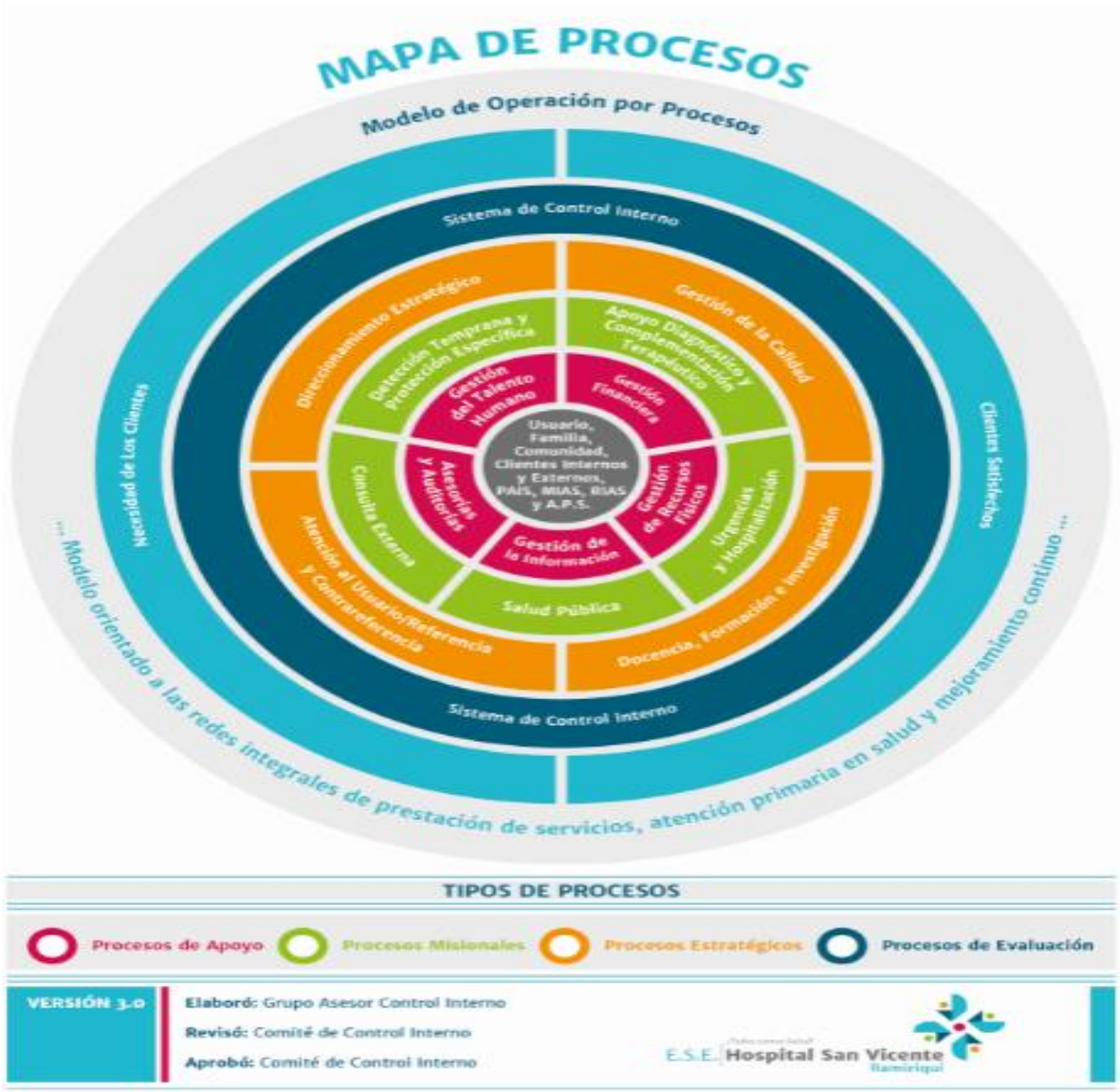
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

PROCESOS DE APOYO
GESTION DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO CONTRATACIÓN
GESTON FINANCIERA CAJA FACTURACIÓN TESORERÍA PRESUPUESTO CONTABILIDAD CARTERA
GESTION DE RECURSOS FISICOS SERVICIOS GENERALES ALMACÉN COMPRAS MANTENIMIENTO SEGURIDAD SECRETARIA
GESTION DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA REDES Y SISTEMAS ARCHIVO
ASESORIAS Y AUDITORIAS ASESOR MEDICO ASESOR JURÍDICO ASESOR CONTABLE
PROCESO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.6 MAPA DE PROCESOS

Aprobado mediante resolución No 258 de 04 de Julio de 2018) Por medio de la cual se Actualiza y adoptan los procesos que conforman el Mapa de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.7 DERECHOS Y DEBERES

Esta declaración fue elaborada y aprobada mediante Resolución N°158 del 10 de julio de 2021.

Derechos

Como afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, son derechos de los usuarios, de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.

Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.

Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.

Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.

Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.

Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención.

Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico.

Elegir libremente al profesional de salud que se encuentre dentro de la disponibilidad del recurso humano que tiene la entidad.

Recibir información y ser convocado individual o colectivamente, a los procesos de participación Social en salud

Deberes

Son deberes de los usuarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí los siguientes durante el proceso de atención los siguientes:

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.

Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.

Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.

Asistir puntualmente a los servicios en los cuales está citado o cancelar la cita con anticipación.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Cancelar el valor de las cuotas moderadoras de los servicios prestados establecidos normativamente.

Responsabilizarse de los niños(as), adolescentes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad física, psíquica, mental o auditiva.

Comunicar las irregularidades observadas, peticiones, quejas, reclamos sugerencias para mejorar la prestación del servicio.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

6. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano es la siguiente:

- Se realizará reunión de comité de control interno en el mes de enero con el fin de socializar cada uno de los componentes el cual está compuesto:

1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Racionalización de tramites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales.

Para la elaboración del plan se debe tener los siguientes lineamientos:

- El plan anticorrupción y de atención al ciudadano se debe publicar a más tardar el 31 de enero de cada año. A partir de la fecha de publicación, cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de los componentes, y les hará seguimiento y evaluación permanentemente.
- Después de la publicación del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Estos Cambios se deben solicitar por escrito y ser justificados e informados al comité de control interno.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

- La E.S.E. Hospital San Vicente de Ramiriquí debe adelantar las acciones necesarias para la divulgación a todo el personal de la entidad.
- El seguimiento está a cargo del asesor de control interno, quien es el verificador de los avances de las actividades consignadas en el plan de corrupción y de atención al ciudadano, para socializar las ejecuciones de las acciones de control al comité de control interno.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

7.COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.[1]



[1] Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

7.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
1. Política de Administración de riesgos	1.1	Divulgar la política de administración del Riesgo	Socializar la política administración del riesgo	Profesional Universitario	Abril de 2022
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción y Actualización del Plan	2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la metodología gestión del riesgo	Mapa de riesgo	Control interno y líderes de procesos	Mayo de 2022
	2.2	Presentar a los integrantes de comité de control interno el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerencia	Enero de 2022
	2.3	Publicar en la pagina web institucional el plan anticorrupción y de atención al ciudadano con las respectivas estrategias de cada componente para la vigencia 2022	PAAC publicado en la pagina web	Auxiliar administrativo	Enero de 2022
3. Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado en página web institucional	Mapa de riesgos de corrupción publicado en página web	Auxiliar administrativo	Junio de 2022
4.Monitoreo y revisión	4.1	Realizar la verificación, elaboración, visibilizarían, seguimiento y control del mapa de Riesgos de corrupción	Tres (3) veces al año	control interno	Con corte a: 30 de abril 31 de agosto 31 de diciembre
	4.2	Publicar informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación en pagina web	Auxiliar administrativo	10 de mayo 2022 y 10 de septiembre de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

4. Seguimiento	4.1	Realizar seguimiento al cumplimiento del PAAC vigencia 2022	Informe de cumplimiento de actividades PAAC	Asesor de control interno	mayo y septiembre de 2022

7.2 RACIONALIZACION ANTITRAMITES

Busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN ANTITRAMITES					
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
2.Racionalizacion de tramites	2.1	Elaborar plan de racionalización de tramites vigencia 2021	plan de racionalización de tramites vigencia 2022	Profesional universitario	Febrero de 2022
	2.2	Publicar en la pagina web de la entidad el plan de racionalización de tramites vigencia 2022	Publicación del plan de racionalización de tramites vigencia 2022	Auxiliar administrativo	Febrero de 2022
	2.3	Seguimiento a la respuesta de las PQRS en término legal	Informe de Seguimiento trimestral	Control interno	Trimestralmente

7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *"por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*, la rendición de cuentas es " … *un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los*

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Documentar la información sobre la gestión, resultado y cumplimiento de las metas propuestas. En un lenguaje comprensible al ciudadano	presentación power point	Gerente	Marzo de 2022
	1.2	Programar audiencia publica participativa	Audiencia Pública Planeada y ejecutada	Gerente y profesional universitario	Marzo de 2022
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Convocar e informar a la ciudadanía en general y grupos de valor a la audiencia pública rendición de cuentas por los diferentes medios de comunicación de acuerdo a lo definido en la circular externa 008 del año 2018 de la Supersalud	Invitación a audiencia publica	Gerente y Auxiliar administrativo	Abril de 2022
	2.2	Realizar Rendición de cuentas	Acta Rendición de cuentas	Gerente control interno	Abril de 2022
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Buscar estrategias para incentivar la participación a la rendición de cuentas	Definir estrategias para incentivar la rendición de cuentas	Gerente y Profesional Universitario	Abril de 2022
4.Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la rendición de cuentas por parte de los asistentes a la rendición de cuentas	Informe evaluación rendición de cuentas	control interno	Mayo de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

	4.2	Publicar en la página web de la entidad informe consolidado de rendición de cuentas	Acta elaborada y publicada en pagina web institucional dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia y deberá estar acompañada de los registros de asistencia y el informe final presentado en la audiencia pública.	Auxiliar administrativo	Mayo de 2022

7. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

COMPONENTE 4: MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
1.Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento del SIAU como área que lidera la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad.	Informe de Auditoría Interna	Gerente y Control Interno	Junio y diciembre de 2022
	1.2	Publicar en la plataforma SECOP 1, la información de los contratos suscritos por la ESE en la vigencia fiscal, para la adquisición de bienes, servicios y obras.	100% de los contratos suscritos por la ESE en la vigencia fical, para la adquisición de	Profesional Universitario	Permanentemente

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

			bienes, servicios y obras, publicados en la plataforma SECOP 1. No. Contratos publicados en SECOP 1. / No. Contratos formalizados (con requisitos de ejecución) *100		
2.Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Divulgar permanentemente los servicios que oferta la entidad	Publicación en pagina web y pauta publicitaria en la emisora comunitaria del municipio de Ramiriquí	Gerente y Auxiliar administrativo SIAU	Permanentemente vigencia 2022
3. Talento humano	3.1	Capacitar al personal en competencias (atención - orientación al usuario)	Registro de capacitación	Gerente y Profesional Universitario	Permanentemente vigencia 2022
4. Normativo y procedimental	4.1	Socializar las PQRS en comité de ética hospitalaria	acta de comité de ética Hospitalaria	Auxiliar Administrativo SIAU	Mensualmente vigencia 2022
5.Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaborar periódicamente encuestas de satisfacción para medir la percepción de los usuarios.	Informe trimestral	Auxiliar Administrativo SIAU	Abril, julio, octubre de 2022

7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Gestionar la Publicación de los contenidos propios de cada unidad, acorde a los lineamientos a la ley 1712 de 2014 y la Matriz de Cumplimiento V.3, diseñada por la Procuraduría General de la Nación.	publicación página web de la entidad	Gerencia y Auxiliar Administrativo	Junio de 2022
2.Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Gestionar la respuesta aolicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley	Proporción de requerimientos de información respondidos de forma oportuna	gerente, Auxiliar administrativa y Asesor Jurídico	permanentemente vigencia 2022
3.Seguimiento acceso a la información pública	3.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de la Matriz de Cumplimiento V.3 establecida por la Procuraduría General de la Nación, para el cumplimiento de la ley 1712 de 2014.	Generar Informe de seguimiento	Control interno	Vigencia 2022

7.6. INICIATIVA ADICIONAL

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONAL					
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
CONFLICTO DE INTERES	1.1	Implementar estrategias para que los servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por el decreto 484 de 2017 y Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas en el aplicativo establecido por Función Pública.	Comunicación informativa dirigida a servidores y contratistas de la entidad obligados por el decreto 484 de 2017 y la Ley 2013 de 2019 para que publiquen la declaración de bienes, rentas en el aplicativo establecido por Función Pública. Informe de resultados en el que se evidencia la declaración de bienes, rentas en el aplicativo establecido por Función Pública.	Profesional universitario y Control Interno	Junio y agosto de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

8.INDICADORES

TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	LINEA BASE	FORMULA	RANGO DE GESTION			RESPONSABLE	PERIODICIDAD
					Bajo	medio	alto		
Eficacia	Implementación del plan vigencia 2021	100%	100%	Implementación: Numero de actividades ejecutadas/ Total de actividades programadas * 100		x		Asesor de Control Interno	Cuatrimestral

9. BIBLIOGRAFÍA

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015. Presidencia de la republica

VALIDACION DEL DOCUMENTO		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
FIRMA: NOMBRE: SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ CARGO: GERENTE	FIRMA: NOMBRE: COMITÉ DE CONTROL INTERNO CARGO: COMITÉ DE CONTROL INTERNO	FIRMA: NOMBRE: COMITÉ DE CONTROL INTERNO CARGO: COMITÉ DE CONTROL INTERNO

CONTROL DE CAMBIOS		
CAMBIO REALIZADO	**FECHA DE CAMBIO**	**VERSIÓN**
AJUSTE A LA INTRODUCCIÓN ACTUALIZACIÓN MARCO NORMATIVO COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN (CONCEPTO Y ACTIVIDADES)	15 DE ENERO DE 2020	04
AJUSTE A ACTIVIDADES DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	18 DE ENERO DE 2021	05
AJUSTE A LA INTRODUCCIÓN ACTUALIZACIÓN OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS) IMPLEMENTACIÓN DE CONCEPTOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN (ACTIVIDADES)	25 de enero de 2022	0 6

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD