



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS
Nit. 846.000.253-6**

Código: SA-HL-PL

Versión: 01

Página : 1 de 21

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016 E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

RESOLUCIÓN No. 71

(Enero 27 de 2016)

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS 2016

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 del 10 de Enero de 2012 y

CONSIDERANDO

- Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un plan Anticorrupción y atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "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.
- En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ajustar y actualizar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de La E.S.E Hospital Local de puerto Asís, el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: El plan aprobado estará integrado por los siguientes componentes:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

Componente I: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Componente II: ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

Componente III: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Componente IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ARTICULO TERCERO: El funcionario líder y responsable de gestionar las acciones previstas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, así como de su actualización será la Subgerencia Administrativa.

ARTICULO CUARTO: Este plan será revisado y actualizado anualmente.

ARTÍCULO QUINTO: El Subgerente administrativo, los líderes de los procesos y Coordinadores de área coadyuvaran para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

ARTICULO SEXTO: El Jefe de Control Interno de la entidad, deberá publicar cada seis (6) meses en la página web de la Empresa Social del Estado, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

ARTICULO SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

■

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Despacho de la Gerencia, a los veintisiete (27) días del mes de Enero de Dos Mil dieciseis (2016).

DARCED MARINO RINCON
Gerente

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo y Alcance
3. Fundamento Legal
4. Elementos Estratégicos Corporativos
5. Componentes del Plan
 - 5.1 Aspectos Generales
6. Primer Componente – Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
7. Segundo Componente – Estrategia Antitrámites
8. Tercer Componente – Rendición de Cuentas
9. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

1. INTRODUCCION.

La E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de La E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS contiene cuatro componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS y las medidas que se establecen para mitigarlos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

2. Estrategia Anti trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.

3. Rendición de cuentas. El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la confianza en la institución.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

GENERAL

Adoptar en La E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

ESPECÍFICO

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS

ALCANCE

Desde la adopción del manual, hasta el despliegue a todas las dependencias de La

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS.

3. FUNDAMENTO LEGAL

En La E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 2641 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

MISION

Somos una entidad prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención, que trabaja con criterios de calidad, seguridad del paciente y entrega fraterna por la salud integral de la comunidad Asisense y su área de influencia, contando para esto con un equipo humano cualificado y proyectado a la docencia servicio que asume la promoción de la salud, la atención primaria en salud y la prevención de la enfermedad como ejes fundamentales de su razón de ser, para esto nos perfilamos como una Entidad formadora que asume la docencia servicio como estrategia para su desarrollo institucional.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

VISION

Para el año 2016 seremos una institución con amplio reconocimiento de sus procesos direccionados a la asistencia, promoción de la salud, atención primaria en salud y prevención de la enfermedad, con talento humano calificado y proyectado a la docencia servicio, adecuada infraestructura física y tecnológica; garantizando a sus pacientes servicios oportunos, seguros y con los más altos estándares de calidad.

PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Gestión del Talento Humano

Con la implementación de estrategias que van desde la competencia, el trabajo en equipo y liderazgo, la gestión del conocimiento, la humanización en la atención, la motivación y la satisfacción del cliente interno

Fortalecimiento de la Calidad en la Atención

Con procesos y procedimientos centrados en el usuario y su familia, teniendo como factor primordial la atención humanizada y la gestión del riesgo en la atención.

Gestión Administrativa y Financiera

Con estrategias claras y certeras para la contención de los costos y gastos y la generación de ingresos en proporción o superior a las erogaciones, a fin de buscar el equilibrio financiero y la efectividad en la utilización de los recursos.

VALORES

Integridad Y Mejoramiento Continuo De Los Procesos: Generamos confianza y credibilidad en nuestros servicios por eso nos preocupamos Por mejorar cada día.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

Lealtad: La lealtad es un valor que debemos desarrollar en nuestro interior y tener Conciencia de lo que hacemos y decimos. Es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás

Fraternidad

Es la afirmación y el compromiso decidido por construir entre todos los funcionarios públicos una relación de profunda respeto y hermandad. Es el reconocimiento absoluto de la dignidad del otro; y este reconocimiento no es simétrico, no depende del comportamiento del otro, es la exigencia que se tiene de relacionarse con el otro otorgándole un valor único e irrepetible.

Transparencia

Todos los funcionarios públicos deberán estar comprometidos a realizar su trabajo con la mejor voluntad de servicio, a usar racional y austeramente los recursos del Estado, a buscar la mayor eficiencia y calidad en el trabajo, a mejorar la propia competencia profesional, a practicar la buena fe en la relación con los ciudadanos y a ayudar a crear un buen clima laboral. Además deberán estar dispuestos a la rendición de cuentas cuando sean requeridos por la comunidad y/o los entes de control.

Respeto

El respeto nos permite convivir en armonía, conservando la unidad en la diversidad y la multiplicidad de la individualidad. El servidor público debe dar a todas las personas con quienes a diario interactúa un trato digno, amable, respetuoso, receptivo, cortés, cordial y tolerante. El ser respetuoso conlleva a un acto de valor, de dominio personal, de autocontrol y comprensión, permitiendo mejorar el ambiente de trabajo, el trato a todos los ciudadanos y el cumplimiento de la misión institucional.

Responsabilidad

Es la capacidad de responder por nuestros actos como servidores públicos; de asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión o acción que se acuerde o realice en el ejercicio de nuestras funciones, y sujetarse a la evaluación de la sociedad. El servidor público debe realizar sus funciones con eficacia y calidad; desarrollar en los procesos a su cargo todo su talento; hacer eficiente y eficazmente sus funciones, actividades y tareas; satisfacer y responder permanentemente a las necesidades e intereses de la sociedad; generar confianza y mantener continuamente una relación digna con todos los conciudadanos, cumpliendo así con la misión y visión institucionales.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

5. COMPONENTES DEL PLAN.

5.1 Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

En este marco, La E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

- (1) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,
- (2) las medidas Antitrámites,
- (3) la rendición de cuentas y
- (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento

6. PRIMER COMPONENTE:

METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgo, conforme a la estrategia para la elaboración del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para su elaboración se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente Administración de Riesgos que se divide en los siguientes elementos:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la institución, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

Análisis de Riesgos: Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.

Implementación de políticas para la administración del riesgo: Permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al Interior de la Entidad.

POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCION.

La Administración del Riesgo dentro de La E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS, hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos que permitan evitar posibles actos de corrupción y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la rectitud en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

La identificación de los principales factores de riesgo debe estar asociado con el ejercicio de las funciones administrativas, tanto estratégicas como misionales y de apoyo; debe señalar cómo se manifiestan estos riesgos, su descripción y valoración, para establecer cuál será la mejor manera de prevenirlos y combatirlos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

7. SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

Los funcionarios de E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS, en cabeza del Gerente, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

Se han establecido medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía (minimizar las filas).
- De forma gradual se implementara la Solicitud de citas médicas por call center

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

- Se continuara fortaleciendo el registro en la historia clínica digital
- Se fortalecerá la oficina de atención al usuario
- En proceso de implementación de asignación de citas por internet.

8. TERCER COMPONENTE:

RENDICION DE CUENTAS.

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

ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONALES

La ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública en el tercer o cuarto mes del año siguiente de la vigencia a evaluar con la invitación pública a su realización y participación directa de la Comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

El Informe de la rendición de cuentas Anual, se publicará en la página web de la entidad y se enviara copia al respectivo organismo de control. (Supersalud)

La Se fortalecerá la oficina de atención al usuario. Se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de Rendición de cuentas, con un máximo compromiso y profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público participante.

PASOS PARA LA RENDICION DE CUENTAS

ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

La entidad debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por un representante de cada área de la entidad que respalde la consolidación de la información, la oficina de Calidad será la encargada de prescribir y coordinar todo el proceso.

IDENTIFICACIÓN DE INTERLOCUTORES

La Entidad deberá conformar una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociación o comité de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de sus servicios, para contactarlas e invitarlas.

Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la rendición de cuentas

ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA

Para organizar la Audiencia Pública se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

- Lugar – Identificar un lugar para llevar a cabo la Audiencia Pública, debe ser amplio, respondiendo a las necesidades de la Entidad y de fácil acceso a la ciudadanía; se tendrán en cuenta las normas básicas de seguridad.
- Fecha – se establecerá con la suficiente anticipación, y se informara a quienes deban asistir para que igualmente con el debido tiempo, reserven su agenda.
- Duración – la Rendición de cuentas se programara para llevarse a cabo en un horario adecuado para los participantes, esto con el fin de evitar cortes y deserción de la Audiencia.
- Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria – Se debe prever el número de personas que se harán presentes en la Audiencia Pública para poder planear antes y no tener que enfrentar contratiempos mayores el día de la misma por falta de logística y de recursos.
- Suministros – se establecerán las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la Audiencia, ejemplo refrigerio, computador, punto de red, internet, pantalla, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- Reglamento de la audiencia – Se llevará una agenda para su desarrollo donde se tendrá en cuenta aspectos varios como tiempo de intervenciones, número de intervenciones, se especificaran las reglas para el desarrollo de la Audiencia.

CONVOCATORIA

Se realizará quince días antes de la Audiencia Pública por todos los medios masivos de comunicación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de la entidad, dentro de los cuales podemos citar boletines de prensa, canal local de televisión regional, radio y espacios institucionales en medios de comunicación, internet, carteleras institucionales, volantes, entre otros, serán invitados las Organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

INSCRIPCIÓN Y RADICACIÓN DE PROPUESTAS

Las organizaciones de la sociedad civil, con mínimo 10 días de antelación a la audiencia, deberán presentar y radicar en la oficina que la entidad convocante destine, las propuestas de intervención, para que les sean asignados los espacios respectivos dentro de la Audiencia, esto en consideración a la representatividad de las organizaciones sociales. Se establecerá previamente el número máximo de páginas por documento propuesta de acuerdo al número de organizaciones que prevean participar en la audiencia y con la capacidad (disponibilidad) para realizar el análisis de las mismas.

Los ciudadanos individualmente tendrán la oportunidad de intervenir en la audiencia sin necesidad de radicar previamente sus propuestas. Para ello se fijará un tiempo de intervenciones.

REALIZACION DE LA AUDIENCIA

La audiencia pública será presidida siempre por el Gerente, Participarán además en la mesa principal, el Comité Técnico de cada entidad así como el área de calidad de las mismas y el grupo de apoyo.

EVALUACION DE LA AUDIENCIA

Una vez culminada la audiencia se distribuirá un formato de evaluación de la audiencia pública de cuentas a la ciudadanía, con el fin de realizar ajustes que mejoren procesos futuros.

9. CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS Nit. 846.000.253-6	Código: SA-HL-PL
		Versión: 01
		Página : 1 de 21

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y Mejorará los siguientes instrumentos:

- La ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS cuenta con Página Web <http://www.esehospitallocal.gov.co> la cual será actualizada de manera permanente con relación a los planes, programas y proyectos de la Institución.
- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una Información veraz y oportuna, de forma presencial, telefónica.
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de la Oficina de SIAU, quien será la responsable de seleccionarlas, clasificarlas y dar respuesta.
- Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el Oficina de Atención al Usuario y resueltas en los tiempos establecidos.
- Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos conforme al procedimiento documentado por la E.S.E con la Asociación de Usuarios.
- Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.