

 HOSPITAL LOCAL ASÍS NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 1 de 22	

## RESOLUCIÓN No.022 30 DE ENERO DE 2020

El Gerente de la ESE Hospital Local de Puerto Asís, en uso de sus facultades, Constitucionales, Legales y en especial las conferidas en los artículos 209 y 269 de la Constitución Nacional; el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 y el artículo 15 del Decreto Municipal No.142 de 2000 y

### CONSIDERANDOS

Que en la Constitución de 1991 en el segundo párrafo del artículo 209 establece que “,,, **las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La Administración Pública en todo sus órdenes, tendrá un Control Interno que se Ejercerá en los términos que señale la ley,,,**”

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos de Control Interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de 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 artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que el Decreto 2641 de 2012 modifica la Ley 1474 de 2011 y en su artículo 1 describe”,,, **Señálese 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,,,**”

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
---	--	--

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 2 de 22	

Que el Decreto Municipal 142 de 2000 en su artículo 15 describe las funciones del Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital de Puerto Asís, quien tiene la obligación con cumplir con la elaboración del **Plan Estratégico Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** para la vigencia 2020 con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que esta entidad ofrece a la comunidad.

Que con el conocimiento expuesto en los cinco (5) párrafos anteriores, se hace necesario desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la comunidad, orientados a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación y del cronograma Institucional que permita la elaboración y presentación permanente de informes de Gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.

Que con la elaboración del Plan Estratégico Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se busca que al interior de la Institución los funcionarios entren en un plano de autorregulación y autoevaluación que permitan no solo el conocimiento de la norma sino la aplicación y ejecución de procesos libres de corrupción con la seguridad de que lo que se devenga es ingreso suficiente para al sostenimiento individual y familiar garantizando que los tramites se surtirán de forma normal y sin contratiempos.

Con lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE:

**Artículo Primero:** Adoptar y aprobar el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la ESE Hospital local de puerto asís para la vigencia 2020, dentro de la ejecución del plan de Desarrollo Institucional "**Velamos por su Salud y la de su Familia**".

**Artículo Segundo.** El plan aprobado está integrado por los siguientes componentes:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</u> Subgerente Administrativa y Financiera	<u>MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</u> Subgerente Administrativa y Financiera	<u>JULIO OSWALDO QUINONES</u> MAYORAL Gerente

 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 3 de 22	

- Primer componente : Mapa de Riesgo de corrupción
- Segundo Componente: Estrategias antitrámites
- Tercer componente: Rendición de cuentas
- Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

**Artículo Tercero:** Los coordinadores y líderes de área, coadyuvarán en el cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.

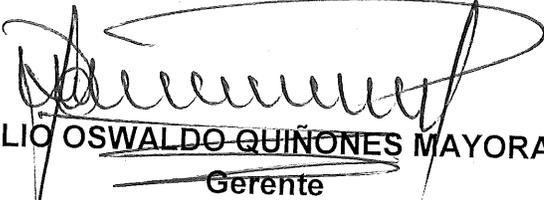
**Artículo Cuarto:** El jefe de la oficina de Control Interno realizará seguimiento a la ejecución del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano, según lo establece la ley 1474 de 2012, con corte a las siguientes fechas:

- Primer seguimiento con corte al 30 de abril, publicación 10 primeros días de mayo
- Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto, publicación 10 primeros días de septiembre
- Tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre, publicación 10 primeros días de enero

**Artículo Quinto:** La presente resolución rige a partir de su sanción.

### COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Puerto Asís a los treinta (30) días del mes de enero de 2020

  
**JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL**  
 Gerente

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
---	--	--

 <b>HOSPITAL LOCAL ESE</b> NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 <b>TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	<b>Código:</b> PPTU	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
	<b>Versión:</b>	<b>Página</b> 4 de 22	

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS

### PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL  
GERENTE GENERAL**

**“VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA 2020”**

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL Gerente
---	--	--

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 <b>HOSPITAL LOCAL ASIS</b> NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO          HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 <b>TODOS JUNTOS POR LA          ACREDITACIÓN</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	<b>Código: PPTU</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
	<b>Versión:</b>	<b>Página 5 de 22</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACIÓN

1. OBJETIVOS
2. ALCANCE
3. ESTRATEGIAS
4. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD
5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS
6. METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
  - 6.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES
  - 6.3 ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
7. ANEXOS

<b>Elaborado por:</b> <u>MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</u> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> <u>MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</u> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> <u>JULIO OSWALDO QUINONES</u> MAYORAL Gerente
--	---	---

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
 CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 6 de 22	

## PRESENTACIÓN

Este Plan Anticorrupción se diseña como una estrategia que la ESE Hospital Local de Puerto asís Putumayo define para la lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el cual busca la prevención de situaciones de corrupción que se pueden presentar y permitirá generar procesos de control que garantizan los derechos y deberes de todos los que formamos parte de la ESE Hospital Local de Puerto Asís.

La ESE Hospital Local de Puerto Asís Putumayo, es una institución prestadora de servicios de salud de carácter público cuyo objetivo es prestar los servicios de salud de baja y mediana complejidad que se encuentra comprometido con la salud de los habitantes de la región del Putumayo enfatizando en la Promoción y Mantenimiento y autocuidado de la salud, promoviendo un mejoramiento continuo.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento que permite a la entidad garantizar las actuaciones de forma ética y desarrollando factores de autocontrol que garantiza la protección de los recursos públicos y permite ofrecer servicios con calidad y de forma oportuna; fue desarrollado teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento de la Función pública, los cuales se encuentran enmarcados en la guía "Estrategias para la Construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la cual es una herramienta que permite el control de la gestión y la transparencia.

### 1. OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Presentar una metodología que permita apoyar la lucha contra la corrupción, a través de la adopción del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano a través del establecimiento de un programa que permite desarrollar estrategias y actividades

<u>Elaborado por:</u>	<u>Revisado por:</u>	<u>Aprobado por:</u>
MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL Gerente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	<b>Código:</b> PPTU	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
	<b>Versión:</b>	<b>Página</b> 7 de 22	

anticorrupción, orientando hacia una gestión íntegra, transparente con valores y principios éticos establecidos en la E.S.E Hospital Local de Puerto asís.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar que las diferentes acciones se realicen con autonomía, independencia y responsabilidad social.
- Generar el autocontrol en todas las acciones institucionales asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las Instituciones Públicas, la empresa privada, la ciudadanía, medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Crear responsabilidad en el entorno institucional y en los funcionarios que intervienen en cada actividad asegurando la confiabilidad de los procesos y de la información.
- Identificar las causas de las debilidades, oportunidad, fortalezas y amenazas de cada uno de los procesos que adelanta la entidad.
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información de manera oportuna y eficaz
- Fortalecer la cultura la gestión de riesgos de corrupción en la alta dirección y en todas las dependencias de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís Putumayo.
- Establecer la política y la metodología para llevar a cabo la gestión de riesgos de corrupción.
- Definir las responsabilidades en la participación de la gestión de riesgos de la corrupción.

### 2. ALCANCE

Las estrategias, mecanismos, y la gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en este plan, son de estricto cumplimiento y aplicación

<b>Elaborado por:</b> <u>MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</u> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> <u>MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</u> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> <u>JULIO OSWALDO QUIÑONES</u> MAYORAL Gerente
--	---	---

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 HOSPITAL LOCAL NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 8 de 22	

por los diferentes procesos y funcionarios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís Putumayo.

### 3. ESTRATEGIAS

Se establecen criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La construcción del mapa de riesgos de corrupción tuvo como referente la metodología descrita en la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, para local se ha caracterizado, valorado los riesgos de corrupción con el fin de evitar y reducir los mismos de tal suerte que su significado se entiende por:

**EVITAR RIESGOS:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.

**REDUCIR RIESGOS:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

### 4. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

#### MISIÓN

La ESE Hospital Local de Puerto Asís, **busca mejorar las condiciones de vida de nuestros usuarios** ofreciendo servicios de baja y mediana complejidad disminuyendo los factores de riesgo que afectan la salud del individuo, familia y comunidad, a través de la optimización de recursos tecnológicos y financieros, **con un trato digno y humanizado con profesionales calificados e idóneos.**

#### VISIÓN

En el año 2020, la ESE Hospital Local de Puerto Asís, **se posicionara a nivel Departamental como una Institución líder en la prestación de servicios integrales de salud** de baja y mediana complejidad, desde un modelo de Atención Primaria, **con los más altos estándares de calidad**, rentable financiera, social y medio ambiental.

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
---	--	--

 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 9 de 22	

## 5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ✓ Universalidad: Atender a todas las personas que soliciten los servicios de la institución **sin ninguna discriminación** y en todas las etapas de la Vida.
- ✓ Equidad en la prestación de nuestros servicios.
- ✓ Calidad en la prestación de nuestros servicios.
- ✓ Satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- ✓ Desarrollo integral de nuestros empleados.
- ✓ Mejoramiento continuo de nuestros procesos administrativos y asistenciales.
- ✓ Trabajo en equipo.

## 6. METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La E.S.E Hospital Local de Puerto Asís para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano toma como referencia los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el decreto reglamentario 2641 de 2012, por las guías y directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública para cada uno de sus componentes.

### ✓ 6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Documento que le permite a la E.S.E. Hospital Local establecer criterios para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, en el cual se establecen los criterios generales para la identificación y prevención permitiendo elaborar acciones para prevenirlos o evitarlos.

Es importante establecer las causas, debilidades y amenazas en los procesos y procedimientos que generen riesgos de corrupción.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo a la guía para la administración del riesgo del DAFP consideran los siguientes criterios.

<u>Elaborado por:</u>	<u>Revisado por:</u>	<u>Aprobado por:</u>
MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente

 HOSPITAL LOCAL NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACION
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión: !	Página 10 de 22	

**Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.

**Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

Una vez identificados los riesgos de la E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís putumayo se debe establecer los controles así.

Controles preventivos. Disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo

Controles correctivos. Eliminar las causas que lo generan.

Es importante para la entidad establecer una política de Administración del Riesgo que permita garantizar la eficacia de las acciones frente a los posibles riesgos de corrupción y establecer acciones permanentes de seguimiento que permitan evidenciar causas de los riesgos de corrupción

#### ✓ 6.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís, se propone actualizar los canales y medios de comunicación para con los usuarios tanto internos como externos con el propósito de racionalizar los tramites 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:

- Implementación de Información Institucional a través de la Web.
- Tramites de documentos cero papeles
- Medios de comunicación
- Procesos PIC y PIB
- Implementación de la Política de Humanización del servicio
- Implementación Google Drive Institucional
- Fortalecimiento de solicitud y entrega de historia clínica y otros documentos

#### ✓ 6.3 ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

Comprende acciones de solicitud de información, explicaciones y evaluación de la gestión buscando la transparencia de la gestión de la administración pública, debe ser un ejercicio permanente entre la E.S.E. usuarios, ciudadanía, proveedores y demás interesados.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 11 de 22	

La rendición de cuentas garantiza el deber de informar y el derecho a ser informado con la participación de los ciudadanos, antes de control y vigilancia.

Debe realizarse con invitación pública en el Primer trimestre del año siguiente a su realización y participación de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general, además se debe publicar en la página web de la entidad y se deben suscribir acuerdos de gestión.

✓ **6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que permita satisfacer las necesidades. Los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano son los siguientes:

- Página Web con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la entidad.
- En cada dependencia se fortalecerá la atención al ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- Generar relaciones de respeto, fortalecer e implementar una y única imagen institucional ante el ciudadano en forma permanente.
- Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la entidad las cuales serán clasificadas por el SIAU, y resueltas contando para ello con el seguimiento del comité de coordinación de Control Interno y/o comité de Ética y el monitoreo del área de calidad.
- Fortalecimiento de los buzones físicos ubicados en la E.S.E como en sus sedes, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios, un delegado de la Secretaria de Salud Municipal, el Jefe de Control Interno y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por el área de Calidad y Comité de Ética.
- Elaboración de Plan de Mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos, sugerencias y expectativas planteadas por la ciudadanía frente al resultado mensual del reporte de PQRS, según su clasificación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL Gerente

 HOSPITAL LOCAL NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 12 de 22	

- Implementación de encuestas a cliente externo y al cliente interno.  
 Como parte de estrategia relevante la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, le apuntara a la implementación del CALL CENTER, con el fin de propender en la atención preferencial, oportuna y accesible a los usuarios bajo enfoque de humanización y seguridad del paciente como dos políticas transversales de la entidad.

### ✓ 6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 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.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

La entidad debe publicar la información en el sitio WEB oficial de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley y por la estrategia de gobierno en línea, así mismo debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de la información.

Anexo 1: Mapa de riesgos de Corrupción

Anexo 2: Estrategias Antitrámites

Anexo 3: Rendición de Cuentas

Anexo 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

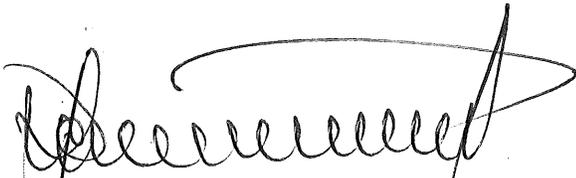
Anexo 5: Mecanismo para la Transparencia a la Información

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
 CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 13 de 22	

El presente documento se presenta por parte de la Alta Dirección y se suscribe en Puerto Asís Putumayo, a los treinta días del mes de Enero de Dos mil veinte 2020, en la E.S.E Hospital Local.

  
**JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL**  
 Gerente General  
 ESE Hospital Local de Puerto Asís

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL Gerente

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
 CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS

 HOSPITAL LOCAL ASIS NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 TODOS JUNTOS POR LA <b>ACREDITACIÓN</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 14 de 22	

## 7.Anexos

### ANEXO 2

<b>ESTRATEGIAS ANTITRAMITES 2020</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>META</b>
Implementación de información institucional a través de la Web	Actualización y mejoramiento de la página Web de la entidad	Comunicación eficiente y permanente con los usuarios a través del uso de medios tecnológicos
Trámite de documentos-cero papeles	Disminuir costos de operatividad y mejorar resultados financieros	Contar con las herramientas tecnológicas para la remisión de información
Medios de comunicación	Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales y las páginas oficiales de la entidad	Disminuir, hasta eliminar el sistema de radicación de oficios físicos
Procesos PIC, PIB	Adoptar un aplicativo que permita desplegar las acciones de capacitación, reinducción, inducción	Brindar espacios de accesos fáciles y a tiempo para los usuarios y reducción de costos en capacitaciones presenciales
implementación de la política de humanización del servicio	Fortalecer la atención hacia los usuarios con el talento humano disponible y propiciar estrategias innovadoras que eliminen barreras de acceso a los usuarios	Implementar el CALL CENTER y el sistema automatizado de atención al cliente.
Implementación Google Drive Institucional	Permitir el almacenamiento de información para conocimiento de líderes transversales, jefes de áreas entre otros	Brindar herramientas para el acceso de la información de manera oportuna para el cliente interno
Fortalecimiento de solicitud y entrega de Historia Clínica y otros documentos	Mejorar el proceso de la solicitud y entrega de historias	entrega oportuna de Historias clínicas y de otros documentos solicitados

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
---	--	--

 HOSPITAL LOCAL ASIS NIT: 846000253-6	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 TODOS JUNTOS POR LA <b>ACREDITACIÓN</b>
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 15 de 22	

ANEXO 3

RENDICION DE CUENTAS			
PROCESO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCION	RESPONSABLE
GESTION DOCUMENTAL	Oportunidad en la presentación de informes para contribuir a la transparencia	Informes de gestión presentados a la dirección y control interno	subgerencia Administrativa, Subgerencia Científica
	conservación y seguridad en el manejo de documentos	documentos protegidos con las normas legales y ambientales	
AUDITORIA Y CONTROL INTERNO	Coordinar y liderar el proceso de rendición cuentas	Implementar las estrategias organizativas y publicitarias que permitan dar a conocer a la ciudadanía en general, los informes de rendición de cuentas	Jefe de control interno
	Divulgación de los informes de propias de control interno y de las demás de dependencias		
DIRECCION Y PLANEACION	Mecanismos de comunicación y participación que permitan generar transparencia	Publicar infporme en la página Web de la entidad	Gerencia, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Científica Lider de Gestión
		Publicación de informes de gestión en carteleras y emisoras	
		Oportunidad en las respuestas de las PQRS que se presenten	Comunicaciones , Ing. De sistemas, lider de calidad y contador
		Información con tiempos y lugares precisos del sitio donde se realizara la	

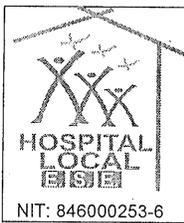
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL Gerente

 <b>HOSPITAL LOCAL</b> EN CIE NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 <b>TODOS JUNTOS POR LA</b> <b>ACREDITACIÓN</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	<b>Código:</b> PPTU	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
	<b>Versión:</b>	<b>Página</b> 16 de 22	

**ANEXO 4**
**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

No	CONTENIDO	SEGUNDO CUATRIMESTRE	RESPONSABLE
1	Página Web con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad	En la página Web se continua el cargue de información e informes que son remitidos por las diferentes areas de la institución	Sistemas
2	En cada dependencia se fortalecera la Atención al ciudadano para proveer una información veraz y oportuna de forma presencial, virtual y via telefónica	Constantemente se le informa al personal la atención del usuario, además del proceso de inducción que se le hace al personal, en donde se especifica la atención humanizada y de calidad para los usuarios de la E.S.E.	SIAU
3	Generar relaciones de respeto, fortalecer e implementar una y única imagen institucional ante el ciudadano en forma permanente	cualificación al personal de la E.S.E. y educación en salud a los usuarios externos de la E.S.E.	SIAU
4	Presentación de quejas, Reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas contando para ello con el seguimiento del comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de Ética y el monitorio del área de calidad.	Realización de apertura de buzones con su respectiva acta y PQRSF, como así mismo la presentación de lo anterior en los comités de ETICA Y HUMANIZACION	SIAU

<b>Elaborado por:</b> <b>MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</b> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> <b>MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</b> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> <b>JULIO OSWALDO QUINONES</b> MAYORAL Gerente
---	--	--



**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

5	Fortalecimiento de los Buzones físicos en la E.S.E. como en sus sedes, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios, un delegado de la secretaria de la salud Municipal, el jefe de Control Interno y serán tabulados por el SIAU y evaluados por el área de Calidad y del	La solicitud se hizo al año 2019 , este año no se ha reiterado dicha solicitud	SIAU
6	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas , reclamos ,sugerencias y expectativas planteadas por la ciudadanía, frente al resultado mensual del reporte de PQRS	Se tiene el plan de mejora y las estrategias que se han generado para este primer cuatrimestre	SIAU
7	Implementación de encuestas cliente externo y al cliente interno	Las encuestas se han implementado al cliente externo bajo la resolución 256. Dichas encuestas son las únicas que le corresponden al área , la institución cuenta con un 87% de satisfacción	SIAU
8	Como parte de estrategia relevante de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís , le apuntara a la implementación del CALL CENTER , con el fin de propender en la atención preferencial, oportuna y accesible, a los usuarios bajo enfoque de humanización y seguridad del paciente como dos politicas transversales de la	Call Center esta implementado a partir de septiembre de 2018	SIAU

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL Gerente
---	--	--

 HOSPITAL LOCAL ASIS NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 TODOS JUNTOS POR LA <b>ACREDITACIÓN</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	<b>Código:</b> PPTU	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
	<b>Versión:</b>	<b>Página</b> 18 de 22	

ANEXO 5

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION						
Subcomponente	Actividades		Metas o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de transparencia	1.1	Publicación de la información mínima de la entidad de acuerdo a la	información actualizada	Información actualizada y publicada	Sistemas	permanente
	1.2	Divulgación de datos	información publicada e	Datos publicados	sistemas	Según requerimiento de la administración
	1.3	Publicación de la contratación pública	Publicación de contratos en el SECOP	contratos publicados	contratación	permanente

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
--	---	---

**VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA**  
 CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASÍS



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS

RESOLUCIÓN

Código: PPTU

Fecha aprobación: /01/2018

Versión:

Página 19 de 22



TODOS JUNTOS POR LA  
ACREDITACION

MAPA DE RIESGOS ANEXO 2

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso	Causa	Riesgo		Probabilidad materialización		Tipos de control		Administración del riesgo		Acciones	Fecha Programada	Responsable
		No.	Descrip.	Casi seguro	Posible	Preventivo	Correctivo.	Evitar	Reducir			
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Implementación de información institucional a través de la web	1	Actualización y mejoramiento de la página web		X		X	X		Comunicación eficiente y permanente con usuarios a través de la red.	Permanente	Sistemas
	Tramites de documentos (cero papeles)	2	Reducir costos operativos		X		X		X	Adquisición o implementación de programas que reduzcan costos operativos	Permanente	Sistemas Subgerencia Científica-Administrativa
	Medios de comunicación	3	Mejorar la comunicación interna a través de la red		X		X	X		Reducir la tramitación de documentos físicos	Permanente	Sistemas
	Procesos PIC y PIB	4	Adopción de aplicativos, para mejorar las acciones de inducción, re inducción y capacitación		X		X	X		Brindar espacios de acceso y tiempo a usuarios y permita reducir costos en capacitaciones presenciales	Permanente	Sistemas Talento Humano Subgerencia Científica
	Implementación políticas de humanización de servicios	5	Fortalecer la atención de usuarios con estrategias innovadoras		X		X	X		Utilización efectiva de CALL Center. Capacitación permanente a los servidores.	Permanente	Sistemas Talento Humano Subgerencias Científica-Administrativa
	Implementación Google Drive Institucional	6	Almacenamiento de información para transversalidad (Compartimentación)		X		X		X	Brindar las herramientas necesarias para el logro de los objetivos	Permanente	Sistemas
	Fortalecimiento de solicitud y entrega de historia clínica y otros documentos	7	Mejorar el proceso de solicitudes de Historia Medicas		X		X	X		Entrega oportuna de las Historias Médicas y otros documentos	Permanente	Sistemas Estadística Archivo Talento Humano Subgerencia Científica y Administrativa Gestión Documental

<b>Elaborado por:</b> MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
---	--	--

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASIS PUTUMAYO

 <b>HOSPITAL LOCAL</b> NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 <b>TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN</b>
	RESOLUCIÓN		
	Código: PPTU	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión:	Página 20 de 22	

MAPA DE RIESGOS ANEXO 3												
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso	Estrategia	Riesgo		Probabilidad materialización		Tipos de control		Administración del riesgo		Acciones	Fechas Programadas	Responsable
		No	Descripción	Casi seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Oportunidad en la presentación de informes.	1	Demora en la entrega de informes que inciden en el proceso		X		X	X		Elaboración calendario Único de informes	Permanente	Subgerencias Control Interno Revisoría Fiscal
	Conservación y seguridad en el manejo de documentos.	2	Manejo de copias de seguridad		X	X		X		Procesos de microfilmación. Manejo de Backus Cajilla de seguridad	Permanente	Archivo Sistemas Tesorería
	Divulgación de la información	3	Conocimiento de la información a presentar en este proceso por parte del equipo institucional		X	X		X		Compartimentación de información a través de Google Drive. Reuniones periódicas	Permanente	Presupuesto Tesorería Contabilidad Subgerencias Científica y Administrativa Revisoría Control Interno Gerencia
	Mecanismos de comunicación y divulgación	4	Información oportuna a entes de control, usuarios y comunidad.		X	X		X		Publicidad visual y auditiva previa al evento. Publicación del Informe en página web, periódico y emisoras.	Permanente	Jefe de Comunicación Subgerencias Científica y Administrativa Revisoría Control Interno

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASIS PUTUMAYO

 <b>HOSPITAL LOCAL ESE</b> NIT: 846000253-6	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		 <b>TODOS JUNTOS POR LA ACREDITACIÓN</b>
	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	<b>Código:</b> PPTU	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
	<b>Versión:</b>	<b>Página</b> 21 de 22	

MAPA DE RIESGOS ANEXO 4												
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso	Causa	Riesgo		Probabilidad materialización		Tipos de control		Administración del riesgo		Acciones	Fecha Programada	Responsable
		No	Descripción	Casi seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Actualización diaria página web	1	Alimentación de las paginas institucionales		X			X		Recolección semanal de información	Permanente	Sistemas
	Información veraz, clara y oportuna por ventanilla	2	Información parcial o desconocimiento general de la prestación de servicios		X	X		X		Certeza y conocimiento de toda la actividad institucional	Permanente	SIAU Facturadores
	Respeto en la atención ciudadana	3	Buena atención		X			X		Capacitación permanente	Permanente	SIAU Talento Humano
	Seguimiento a la reclamaciones en SIAU por Control Interno y Comité de Ética	4	Respuesta oportuna, información adicional, direccionamiento de la PQR		X	X			X	Reunión periódica del Comité de Ética con el área afectada por el PQR	Permanente	Control interno y Comité de Ética
	Elaboración del Plan de Mejoramiento continuo, frente a las PQR recibidas	5	Correctivos aplicados a la PQR referida por el usuario		X			X	X	Capacitaciones Elaboración Plan de Mejoramiento	Permanente	Subgerencias científica y Administrativa Control interno Talento Humano SIAU
	Implementación de encuestas internas y externas	6	Indicador estadístico		X	X			X	Ejecución de estas por secciones y externamente a usuarios y gente del común	Permanente	Subgerencias científica y Administrativa Control interno SIAU
	Implementar funcionamiento y dinamismo CALL CENTER	7	Brindar opciones al usuario, desde la comodidad de su hogar		X			X		Servicio permanente y continuo 24 horas. Capacitación a operadores Conectividad del sistema	Permanente	SIAU Sistemas

<b>Elaborado por:</b> <b>MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</b> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> <b>MARIA EUGENIA ZAMBRANO ROMO</b> Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> <b>JULIO OSWALDO QUINONES</b> MAYORAL Gerente
---	--	--

**VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA**  
 CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASIS PUTUMAYO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS

RESOLUCIÓN

Código: PPTU

Fecha aprobación: /01/2018

Versión:

Página 22 de 22



MAPA DE RIESGOS ANEXO 5

Subcomponente	No	Actividad	Producto	Indicador	Valoración		Fechas Programadas	Responsable
					Tipo de control			
					Preventivo.	Correctiv o.		
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA	1	Publicación de la información de la Entidad conforme a normatividad vigente .	Garantía del derecho a la información publica, veraz, actualizada, bajo los términos definidos (Ley 1712/14 – Dec. 1081/15) Actualización páginas web.	Información actualizada	x		Permanente	Área de Sistemas Control interno
	2	Divulgación de datos	Información  Implementación Google Drive.	Acceso a datos Calidad de información Veracidad de información Oportunidad en la información. Almacenamiento y compartimentación de información transversal entre áreas.	x		Permanente	Área de Sistemas Control Interno
	3	Publicación de la Contratación Publica	Publicación de Contratación en el SECOP	Contrato Publicado	x		Permanente	Área de Sistemas Contratación Subgerencias Control Interno

<b>Elaborado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Revisado por:</b> MARÍA EUGENIA ZAMBRANO ROMO Subgerente Administrativa y Financiera	<b>Aprobado por:</b> JULIO OSWALDO QUINONES MAYORAL Gerente
--	---	---

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASIS PUTUMAYO