

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

PAAC

**PROCESO DE PARTICIPACION SOCIAL Y
ATECION AL CIUDADANO**

**ESE HOSPITAL INTERGRADO SAN JUAN
DE CIMITARRA**

**MAYO – AGOSTO
2024**

PRESENTACION

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG conforme al Decreto 1499 de 2017 y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la planeación de la vigencia 2024 y en el Estatuto Anticorrupción - ley 1474 de 2011, la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra - Santander, ha definido mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad del servicio que esta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población.

El presente plan es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión institucional que permite autorregular, controlar y evitar actos corruptos y establecer controles enmarcados en la normatividad vigente. De esta manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra es formulado anualmente y contempla los siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción
- Rendición de cuentas
- Servicio al ciudadano

El plan será publicado en la pagina web de la E.S.E. en cumplimiento al art. 9 de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCION

Adoptar estrategias que contribuyan a la lucha contra la corrupción, definiendo acciones concretas que estén enfocadas a fortalecer la confianza en la ciudadanía de conformidad con las políticas y directrices señaladas en la constitución política de Colombia y demás normas concordantes.

OBETIVOS ESPECIFICOS

- Trabajar en el mejoramiento continuo de atención al ciudadano en términos de servicio y tiempos de respuesta.
- Identificar los riesgos de corrupción, a través de la formulación y visualización en el mapa de riesgos de corrupción de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA.
- Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la entidad y la interrelación con los grupos de interés.

NORMATIVIDAD

Constitución política de Colombia, consagra principio para la lucha contra la corrupción. (Arts. 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270)

Ley 80 de 1993

Ley 190 de 1995

Ley 599 de 2000 (Código Penal)

Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único. Ley 1150 de 2007

Ley 1471 de 2011: Estatuto anticorrupción, artículo 73 – modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022

Decreto Ley 019 de 2012

Decreto 1649 de 2014, artículo 15

Decreto 1081 de 2015

Decreto 1083 de 2015

Decreto 124 de 2016, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC.

Decreto 1499 de 2017

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION

➤ GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION

Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el mapa de riesgos de corrupción.

Elementos que lo componen:

- Política de administración de riesgos
- Construcción del mapa de riesgos de corrupción
- Consulta y divulgación
- Monitoreo y revisión
- Seguimiento

➤ RENDICION DE CUENTAS

A través de la Ley 489 de 1998, “Sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del Estado”, se establece la aplicación de mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y rendición de cuentas. En su implementación sugiere que los compromisos deben ser articulados desde el orden nacional hasta el departamental y de este con el orden municipal y sus entes descentralizados con el fin de que hay coherencia entre los objetivos, metas y acciones del estado.

La idea de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, es la invitación pública a la comunidad en general, asociación de usuarios y autoridades a la rendición de cuentas para lograr la participación de la ciudadanía en los diferentes aspectos administrativos de manejo de los recursos públicos en la entidad.

Luego de esto se realiza la publicación de la audiencia de rendición de cuentas en la pagina web institucional.

➤ SERVICIO AL CIUDADANO

La E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA tiene como objetivo contar con un sistema de información que permita la implementación de acciones de mejora a través del uso de los diferentes mecanismos de escucha para satisfacer con calidad las necesidades de los usuarios de acuerdo con los parámetros definidos por la entidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 174 de 2011, la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, ha implementado diferentes mecanismos de denuncia para

fortalecer la cultura de la denuncia poniendo a disposición diferentes medios de atención y comunicación.

La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, permite brindar atención adecuada, oportuna y con calidad a los usuarios; la funcionaria encargada lidera los procesos de atención y participación de los usuarios, gestionando sus requerimientos, solicitudes, reclamos, peticiones y todo aquello que este relacionado con el proceso de atención al usuario.

La ESE en cabeza de la funcionaria AIDA AGUILAR HERNANDEZ realiza charlas informativas en la entidad esto con el fin de dar a conocer a los usuarios los diferentes mecanismos de escucha que tiene la ESE para cumplir su objetivo y satisfacer las necesidades.



Así mismo mediante la medición de satisfacción del usuario se da a conocer en forma técnica y objetiva la percepción que tienen estos usuarios acerca de la calidad y eficiencia de los servicios prestados por parte de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, realizando constantemente encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios.

INFORME DE PQRSF Y SATISFACCIÓN MES: I TRIMESTRE 2024

1. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1. Atenciones al Usuario

Tipo de atención	Cantidad
Gestión de necesidades	40
Orientación	89
Total	129

1.2. Canal de recepción de quejas

Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	1
Correo electrónico	8
Página web	0
Presencial	0
Total	9

1.3. Relación de manifestaciones por tipo y servicio

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	2	3	0	0	5
Queja	4	0	0	0	4
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	6	3	0	0	9

Teniendo en cuenta estos resultados obtenidos se deben determinar acciones de mejoramiento y así poder mantener la calidad de la prestación de los servicios en la entidad.

Así mismo la ESE trabaja en brindar a la ciudadanía y población en general toda la información y noticias de interés los cuales son publicados en la pagina web de la entidad para mayor conocimiento.

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/RESO-192-DE-2024-COMITE-Y-PROCEDIMIENTO-DE-BAJAS.pdf>

www.esehospitallcimitarra.gov.co

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/RESO-192-DE-2024-COMITE-Y-PROCEDIMIENTO-DE-BAJAS.pdf>

9:30 a. m.

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/RESOLUCION-N-205-DECLARATORIA-DE-ALERTA-AMARILLA2024.pdf>

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/RESOLUCION-N-205-DECLARATORIA-DE-ALERTA-AMARILLA2024.pdf>

9:30 a. m.

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.gov.co/index.php/2024/08/15/brigada-de-salud-mes-de-agosto/>

www.esehospitallcimitarra.gov.co

<https://www.esehospitallcimitarra.gov.co/index.php/2024/08/15/brigada-de-salud-mes-de-agosto/>

9:31 a. m.

Dentro del subcomponente de incentivos la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, ha venido promoviendo esta cultura enmarcada en las fechas especiales, las cuales generan espacios de esparcimiento y motivación para los empleados.





Asi mismo la ESE, ha venido promoviendo actividades dentro del subcomponente de talento humano, con todo lo referente a capacitaciones a los funcionarios los cuales ayuden dia a dia a mejorar la calidad del servicio de la entidad.





ALCALDÍA MUNICIPAL CIMITARRA - SANTANDER		Cimitarra Avanza 2024-2027		ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIMITARRA		
				ACTIVIDAD: Capacitación médicos y Personal Susstid Ese Hospital integrado San Juan de Cimitarra		
				FECHA: 05-09-2024		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° DOCUMENTO	ENTIDAD	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	HANIN RIVERA SUAREZ	28069724	ESE HSI	siurivera@hospitalhs.com	3133523180	
2	YOLANDA BOLAÑOS	2223604	ESE HSI	gabrielbolla@gmail.com	3165380055	
3	MANUEL RIVERA TORRES	2228172	Hospital	manuelrivera@hotmail.com	314793345	
4	JOHAN BARRERA	2976985	Hospital	joanbarbera@hotmail.com	3142874131	
5	LILIAM BEATRIZ SANCHEZ MURILLO	103004700	Hospital	liliambea@gmail.com	314321947	
6	WILSON SANCHEZ MURILLO	1099354894	Hospital	wilsonmurillo@gmail.com	3124413001	
7	JOHAN GONZALEZ RODRIGUEZ	10250110	Hospital	joanrivera@hospitalhs.com	3227676072	
8						
9						
10						
11						

FIRMADO EN ORIGINAL
LILIAM BEATRIZ SANCHEZ MURILLO
 GERENTE


CAROLINA RUEDA DELGADO
 CONTROL INTERNO