



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	Leidy Marcela Leiva Vargas	Teresa Cabrera	Sergio Mauricio Zúñiga Ramírez
CARGO	Profesional de Apoyo de Planeación y	Subdirectora Administrativa y Financiera	Gerente
FECHA	18/03/2016	28/03/2016	Resolución 058 30/03/2016



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

MISIÓN

Somos una institución pública que presta servicios de salud de baja complejidad, con personal idóneo, calificado y comprometido; con tecnología apropiada y procesos que garanticen la rentabilidad social y financiera.

VISIÓN

Para el año 2015 seremos una institución modelo por la prestación de servicios de salud enfocados en la atención humanizada y eficaz, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los usuarios. (Sujeta a modificaciones de actualización acorde al Plan de desarrollo Municipal)

VALORES CORPORATIVOS

✓ TRATO DIGNO Y HUMANO:

Saludar con respeto y amabilidad; estar dispuestos a dar un extra y hacer un poco más de lo que nos corresponde; ponernos en los zapatos del otro; considerar la circunstancia (miedos, estrés, angustia) en las que acude el paciente; apoyarnos en otros miembros del equipo de salud para “yo” resolver problemas; valorar nuestro lugar de trabajo, desempeño y los recursos de los que disponemos; valorar y respetar las actividades de nuestros compañeros; respetar la discreción y confidencialidad; comunicarnos con palabras claras y comprensibles para la persona a la que atendemos. Todo ello forma parte del trato digno e integral hacia los enfermos y allegados.

✓ CREATIVIDAD Y RENOVACIÓN COLECTIVA:

Capacidad que tiene el ser humano de trabajar y participar “espontáneamente” en la resolución de situaciones o problemas de la comunidad.

✓ AUTO ORGANIZACIÓN:

Todos propendemos por la habilidad en el arte de comprender las situaciones que están intentando organizar o gestionar. Esta habilidad se desarrolla generalmente como un proceso intuitivo, aprendiendo a través de la experiencia y de la habilidad natural.



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

✓ **LOS RECURSOS PÚBLICOS SON SAGRADOS:**

Los recursos públicos son sagrados. Sin embargo, lo sagrado no sólo implica la ejecución honesta y transparente del presupuesto, sino que también la búsqueda de los mejores insumos y procesos de producción.

VALORES ÉTICOS

Por Valor se entiende el conjunto de ideas, conceptos o elementos abstractos que demarcan el alcance del significado o importancia que para cada persona tiene una cosa, una palabra, una acción y que se reflejan en su comportamiento y en su conducta, convirtiéndose estos, en atributos altamente deseados y aceptados por la comunidad, que posibilitan su sana y armónica convivencia y desarrollo.

Cada uno de los miembros de la Institución se compromete a observar y mantener un comportamiento y un patrón de conducta dirigido a alcanzar el bien para los grupos de interés.

Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión individual y colectiva de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito se describen de la siguiente manera.

- ✓ CALIDEZ
- ✓ CALIDAD
- ✓ RESPONSABILIDAD
- ✓ EFICIENCIA
- ✓ AUTOCONTROL
- ✓ RESPETO
- ✓ SOLIDARIDAD
- ✓ CONFIDENCIALIDAD

POLITICA DE CALIDAD

Para el cumplimiento de su misión institucional y el alcance de su visión, a través de sus propósitos corporativos, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, se compromete a orientar todos sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo en todos sus procesos, funciones y actividades en todos los niveles de la institución, con el fin de alcanzar los más altos niveles de calidad,



reflejados en la atención eficaz de las necesidades y requerimientos de la comunidad con un servicio oportuno, amable, humano y digno: lo cual, se logra mediante la participación de un equipo de personal idóneo, motivado y comprometido con los objetivos de calidad y con las creencias, los principios y valores de la organización.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios y la comunidad en la prestación de los servicios asistenciales.
- ✓ Garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios asistenciales
- ✓ Mejorar la eficacia de los procesos.
- ✓ Promover programas que fortalezcan las competencias del personal de la institución.

PRESENTACIÓN

La ESE Municipal Manuel Castro Tovar de la ciudad de Pitalito, es una entidad pública descentralizada, de carácter municipal y categoría especial, creada mediante Decreto 017 de 19 de marzo de 1999, emitido por el Despacho de la Alcaldía Municipal de Pitalito, en virtud de las facultades especiales otorgadas al Ejecutivo Municipal, por la Corporación Edilicia, como se acredita con los Acuerdos 039 de 1998 y 009 de 1999.

En virtud de ello, el ejecutivo Municipal, creó la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 100 de 1993 y demás normas que lo reglamentan, modifican, adicionan y complementa. Igualmente fijó la estructura administrativa y sus funciones y el régimen jurídico al cual se somete.

Que por Acuerdo 009 de fecha 26 de Febrero de 1999, la Junta Directiva de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, denominó la misma como EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL “MANUEL CASTRO TOVAR”, denominación que subsiste.

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 se ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, como un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional.

Atendiendo los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar refleja el fortalecimiento de acciones a implementar durante el año 2016, a través de una Administración eficiente, eficaz y



transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública y lograr la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos proyectos de mejora que garanticen la efectividad de sus derechos.

OBJETIVO GENERAL

Establecer en la ESE Municipal Manuel Castro Tovar estrategias encaminadas a identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción y acciones para su mitigación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar los riesgos de posibles actos de corrupción, causas, consecuencias y medidas para controlarlos
- ✓ facilitar al ciudadano el acceso a los servicios que brinda la Empresa
- ✓ Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública
- ✓ Mejorar la satisfacción de los usuarios
- ✓ Fortalecer espacios de dialogo e interacción con el ciudadano frente a la gestión pública

MARCO LEGAL

- ✓ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.** *Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.*
- ✓ **LEY 1474 DE 2011** “Estatuto Anticorrupción”

Artículo 73. 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por



el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas. *A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.*

✓ **Ley 962 de 2005**

“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

✓ **Ley 1150 de 2007**

“Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”.

✓ **Decreto 2641 de 2012**

“Reglamenta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano”

✓ **Ley 1712 de 2014**

“Ley de transparencia y acceso a la información”

✓ **Decreto 103 de 2015**

“Reglamenta la Ley 1712 de 2014- Ley de transparencia y acceso a la información pública”

✓ **Ley 1757 de 2015**

“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

✓ *Guía para la administración del riesgo 2015.*

✓ *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”
Versión 2. 2015*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar está integrado por cinco políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios:

1. Gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y accesos a la información

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS

1. Política de Administración del Riesgo

Acorde a los lineamientos para la gestión del riesgo de corrupción, la alta dirección de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar mediante resolución administrativa No. 056 del 18 de marzo de 2016, adoptó la política de Administración de riesgos de corrupción como herramienta orientada a definir un conjunto de estrategias y acciones conducentes a proteger los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos que aseguren la estabilidad financiera, y minimicen las pérdidas, daños o afectaciones ocasionadas por la ocurrencia de contingencias.

2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción

El mapa de riesgos de corrupción para la presente vigencia, se construyó con la participación de los líderes de procesos de la Empresa: Planeación Estratégica, Misionales, de Apoyo y Evaluación, mediante el diligenciamiento de formatos para identificar, priorizar y establecer los mecanismos de control de los riesgos, implementando políticas para reducir, mitigar o evitar su



impacto, en concordancia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Con el fin de mantener el mejoramiento continuo en el desarrollo de las actividades institucionales, de acuerdo a la valoración y seguimiento establecidos en la vigencia anterior, se fortalecerán las medidas de mitigación acordes al diagnóstico de nuevos posibles riesgos identificados y consolidados en el mapa de riesgos de corrupción.

(ANEXO 1) Mapa de riesgos de corrupción ESE Municipal Manuel Castro Tovar.

Con el firme objetivo de mejorar el desempeño institucional, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, el cual define todos los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias, así mismo obtuvo la Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, con resultados satisfactorios en primer seguimiento, convirtiéndose en la única ESE certificada a nivel Departamental y segunda a nivel Nacional.

3. Consulta y Divulgación

El Mapa de riesgos de corrupción de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar se divulgará a través de nuestro sitio web oficial www.esemanuelcastrotovar.com, al igual que los resultados a los seguimientos planteados para la vigencia 2016 de acuerdo al cronograma establecido por el DAFP, a corte 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre.

4. Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

5. Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, adelantará el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.



(ANEXO 2) Componente 1 Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. Identificación de Trámites

Con el propósito de facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la institución y los mecanismos encaminados a la racionalización de trámites que permitan potenciar el respeto y trato digno, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, realiza actualización permanente del portal web institucional www.esemanuelcastrotovar.com sobre los programas y servicios de la entidad a través de la publicación de boletines, comunicados a la opinión pública, portafolio de servicios y cronograma de actividades.

Dentro del proceso de Racionalización de trámites, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar se encuentra en la fase de identificación de trámites que deben efectuar los usuarios ante la entidad, para lo cual se realizó el inventario y registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, obteniendo posterior aprobación de los mismos, para continuar con el proceso de simplificación y racionalización.

Posteriormente se procederá a la identificación y registro de Otros Procedimientos Administrativos OPAS, de acuerdo a las políticas del SUIT.

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HM	27025	2015-08-11	Certificado de nacido vivo	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]
HM	27033	2015-08-11	Certificado de defunción	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]
HM	27166	2015-08-13	Examen de laboratorio clínico	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]
HM	27039	2015-08-11	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]
HM	27146	2015-08-13	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]
HM	27013	2015-08-11	Historia clínica	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]
HM	27227	2015-08-13	Radiología e imágenes diagnósticas	E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR - PITALITO	Lleiva333	[Iconos]



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

Pantallazo pág. Web.

El portal web de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar incluye el enlace al Sistema único de información de trámites SUIT permitiendo integrar la información y actualización de trámites y servicios de la entidad para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.



Pantallazo pág. Web.

Comprometidos en garantizar respuestas y servicios ágiles y oportunos, se busca optimizar los diferentes puntos de consulta de la Empresa ubicados en cada una de sus sedes, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite; realizar una Petición, Queja o Reclamo por medio físico u oral y tener acceso a la información o capacitación sobre trámites y servicios de la institución.

Haciendo uso de mecanismos más directos y de mayor alcance, se fortalecerá el servicio de asignación de citas Call Center con el fin de racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos.

Para dar continuidad a las fases de Racionalización, La ESE Manuel Castro Tovar buscará facilitar el acceso a los servicios mediante el análisis de las variables externas e internas que afecten los diferentes trámites para proceder a establecer criterios de intervención para la mejora del mismo, permitiendo a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Código PE-P-001 | Versión 1
Aprobado 07/05/2014

Página 10 de 22

—
correo@esemanuelcastrotovar.com
www.esemanuelcastrotovar.com





Para facilitar el acceso a la información la ESE implementará un espacio virtual donde el ciudadano puede instaurar las PQRS dándole celeridad y economía en el proceso.

Teniendo en cuenta los lineamientos de la estrategia nacional para el año 2016, la fase que ayudará a construir la Estrategia de Racionalización de Trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que está en construcción y de la cual estaremos atentos para su implementación.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo a lo estipulado en 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”, se desarrollará la metodología para la preparación, formulación, aprobación y ejecución del plan de gestión de la ESE, acorde a los lineamientos establecidos en la Resolución 743 de 2013, para lo cual la Gerencia y el Grupo Directivo, expresa su compromiso no solo en el desarrollo de una serie de indicadores para las áreas de direccionamiento y gerencia, financiera y administrativa y gestión asistencial, sino también con el mejoramiento continuo para los diferentes grupos de interés en cumplimiento de la razón de ser de la institución, que no es otro que la prestación de los servicios de salud con los mayores estándares en seguridad, oportunidad, calidad y eficiencia.

Atendiendo las orientaciones del Manual Único de Rendición de Cuentas y los pasos para la elaboración contenidos en la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, se programará Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la cual se convocará con anticipación a los grupos representativos para el sector: Asociación de usuarios, veeduría ciudadana, Concejo Municipal, Personería Municipal, Administración Municipal, y la ciudadanía en general, a quienes se les informará sobre la gestión realizada durante la vigencia y en la audiencia además de la exposición magistral se generará un espacio de dialogo donde se pueda fortalecer la Rendición de cuentas. Como estrategia orientada a la democratización de la función pública, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

A) Los Elementos de la Rendición de Cuentas:

- ✓ **Información:** Generando contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de metas institucionales asociadas al plan de desarrollo Municipal e Institucional.
- ✓ **Lenguaje comprensible al ciudadano:** Proporcionando información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles) _ que sea de fácil entendimiento de los participantes.



- ✓ **Diálogo:** La ESE Municipal Manuel Castro Tovar, dentro de la Audiencia de Rendición de cuentas abrirá un espacio para atender inquietudes, aportes, sugerencias de la ciudadanía.
- ✓ **Incentivo:** La oficina de control interno o quien haga sus veces velara por el cumplimiento de la rendición de cuentas.

(ANEXO 3) Componente 2 Racionalización de trámites.

B) Estrategia de Rendición de Cuentas

1. Análisis del estado de la rendición de la entidad

La ESE Municipal Manuel Castro Tovar, tradicionalmente ha venido presentando oportunamente, de manera amplia dirigido a los usuarios, Organismos de Control local (Concejo Municipal, veedurías, Personería) clase dirigente y ciudadanía en general, en la vigencia 2015 se realizó conjuntamente con la administración Municipal como estrategia de integración, lográndose la presentación de un informe interdisciplinario (Salud, Educación, Vías, entes descentralizados, entre otros) contando con un excelente grupo de asistentes quienes tuvieron la posibilidad de interactuar en las diferentes temáticas presentadas.

2. Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia

Contribuir de manera efectiva en la lucha contra la corrupción, mediante la rendición de cuentas ante la Superintendencia Nacional de Salud y a la ciudadanía en general, la cual será permanente a través de la publicación trimestral del seguimiento a los indicadores de gestión en nuestra página web oficial, audiencia de rendición de cuentas del año inmediatamente anterior y los diferentes informes a entes de control y vigilancia.

3. Implementación de las acciones

Para la realización de la audiencia de Rendición de Cuentas 2015 se convocará abiertamente a la ciudadanía, enfatizando en los grupos de interés: Asociación de usuarios, veeduría ciudadana, Concejo Municipal, Personería Municipal, Administración Municipal, mediante notificación personal, en página web, redes sociales y cartelera institucional, con cinco días de anticipación a la fecha de la audiencia.

Se incorporará dentro de la Rendición de cuentas un espacio para el dialogo donde se genere la retroalimentación entre la alta dirección y los interesados, ofreciendo la mejor explicación a cada una de las observaciones presentadas.



La ESE Municipal Manuel Castro Tovar publicará en la página web institucional www.esmanuelcastrotovar.com el informe de rendición de cuentas 2015 en conjunto con la nueva estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, el plan de acción, plan general de compras, distribución presupuestal y proyectos de inversión para la presente vigencia.

Así mismo, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción en el cual todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, publicará en la página web institucional www.esmanuelcastrotovar.com los resultados de seguimiento a las medidas del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo al cronograma estipulado por la normatividad vigente y el seguimiento trimestral a los indicadores de gestión, con el fin de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

Se realizará la rendición de cuentas ante la Superintendencia Nacional de Salud (circular única) con la presentación de informes financieros, misional y estratégico, así como los diferentes informes contables, contractuales, indicadores de calidad y mantenimiento hospitalario de la Empresa, ante los diferentes entes de control a nivel nacional, departamental y municipal, así como la respectiva publicación en cartelera.

La Empresa brindará total disposición ante la rendición de informes de gestión a solicitud del Honorable Concejo Municipal, organizaciones sociales, veedurías ciudadanas, diferentes medios de comunicación y la comunidad en general.

4. Evaluación interna externa del proceso de rendición de cuentas

Al finalizar la Audiencia de rendición de cuentas se entregará a cada uno de los asistentes un formato de evaluación del evento de Rendición de cuentas, el cual se diseñará de tal manera que permita medir el grado de satisfacción de los asistentes respecto a la información entregada.

La alta dirección con el equipo asesor y líderes de procesos se reunirá dentro de los cinco días siguientes a la audiencia para analizar las evaluaciones presentadas por los asistentes, tomando atenta nota de las fortalezas y las debilidades contenidas en la evaluación, como también dentro de un dialogo abierto manifestar el punto de vista de cada uno de los asistentes, con el fin de implementar acciones de mejora en la rendición de cuentas, dejando registro detallado en el acta de reunión, la cual será publicada en la página de la institución.



4. LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política de Colombia, y en congruencia con los valores institucionales y la legislación en salud, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar, mediante Resolución 195 del 7 de septiembre de 2012 adopta los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, los cuales son un elemento fundamental para la promoción de la salud y el cumplimiento de las políticas legislativas del estado y la institución.

Con el objeto de facilitar el acceso a los servicios prestados por la ESE Municipal Manuel Castro Tovar se cuenta con los siguientes mecanismos de atención:

a) Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La ESE Manuel Castro Tovar cuenta con el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, la cual ha sido merecedora de reconocimientos por la Secretaría de Salud Departamental como la mejor oficina SIAU del departamento.

El sistema está integrado por un equipo de auxiliares SIAU ubicados en las diferentes sedes de la empresa (Cálamo, Panorama, Paraíso, Bruselas), al igual que en los puestos de salud de (Criollo, La Laguna, Palmario, Guacacallo) quienes interactúan directamente con los usuarios y ciudadanos en general, entregando la información requerida para facilitar el acceso a los servicios.

La empresa tiene establecidos los siguientes horarios de atención al público:

- Área administrativa: De 07:00 a.m. a 12:00 M y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. de lunes a viernes.
- Área misional: De 07:00 a.m. a 05:00 p.m. jornada continua de lunes a viernes.
- Oficina PQR: De 07:00 a.m. a 12:00 M y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. de lunes a viernes.

Para la vigencia 2016 se fortalecerán las campañas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, llegando a los núcleos familiares mediante el sistema de georeferenciación y canalización que realizan las promotoras y auxiliares.

En busca de mejorar la prestación y la cobertura de los servicios, la ESE continúa y fortalece la estrategia “MANUELITO EN CASA”, la cual consiste en llevar el equipo de Atención Primaria en Salud APS a los hogares Laboyanos para facilitar el acceso a los servicios.



Se tienen operativizados los comités Misionales (Referencia y contrareferencia, Tecnovigilancia, Seguridad del paciente, Historias Clínicas, Farmacia, Salud Ocupacional, IAMI, Calidad) los cuales sesionan mensualmente y de estos hace parte la subdirectora técnico científica en representación de la alta dirección, quien socializa con la Gerencia para la toma de decisiones.

La empresa ofrece el siguiente portafolio de servicios:

1. SERVICIOS AMBULATORIOS

Medicina General
Psicología
Odontología
Atención prioritaria (Bruselas)

2. APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO

Farmacia
Laboratorio Clínico

3. DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA

4. SALUD PÚBLICA

5. TRASPORTE ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO

Planta Física

✓ Sedes:

Área urbana:

- Sede Cálamo: Sede Principal y área administrativa Carrera 14 A No 9 A – 65 Teléfono +57 (8) 8363362
- Sede Paraíso
- Sede Panorama

Centro poblado:

- Sede Bruselas

Sector rural (Puestos de salud)

- Criollo
- La laguna
- Guacacallo
- Charguayaco



- Chillurco
- Palmarito

b) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Mecanismos de comunicación:

- ✓ Correos electrónicos para recepción de comunicación externa e interna:
gerencia@esmanuelcastrotovar-pitalito.gov.co
gerencia@esmanuelcastrotovar.com
- ✓ Líneas telefónicas: Se atiende jornada continua en el horario de 07:00 a.m. a 04:00 p.m.
Call Center: Mediante siete (7) agentes a través de las líneas +57 (8) 8366747 para asignación de citas médicas; odontología +57 3132648084, Sede de Bruselas +57 3106776791 y cancelación de citas +57 3106591614.
- ✓ Fax +57 (8) 8364285

Desde esta perspectiva todas las iniciativas deben estar encaminadas a mejorar la calidad del servicio, disminuyendo obstáculos y simplificando procesos. En este caso la información y la capacitación de los usuarios es la principal solución. Para ello el uso de herramientas de comunicación tanto audiovisuales (radio, tv, Call Center), como físicas (cartelera, folletos, reuniones) facilitan el proceso informativo, así como el acompañamiento permanente de un Auxiliar SIAU en cada una de las sedes.

La nueva imagen corporativa es una creación original, moderna, minimalista y concertada entre todos los entes de la empresa y sus usuarios. El avatar llamado “Manuelito” es una creación propia, concertada, agradable y que permite su utilización en la elaboración de diferentes piezas publicitarias.

El portal web www.esmanuelcastrotovar.com es un sitio diseñado profesionalmente, con las condiciones y especificaciones técnicas requeridas por la empresa. Debiéndose fortalecer para esta vigencia bajo los lineamientos de la Ley transparencia y acceso a la Información pública, El dinamismo que presenta este sitio permite la transmisión de información de una manera mucho más efectiva con los diferentes públicos, mediante la actualización permanente de campañas para la promoción de la salud y la prevención de enfermedad, publicación de informes, planes y seguimientos a programas de la entidad.

La ESE Manuel Castro Tovar cuenta con cinco buzones físicos, ubicados en cada sede,



acompañados de formatos únicos que facilitan el diligenciamiento. Ésta es una herramienta clave para la recolección de la PQRS, ya que la mayoría de las personas prefieren la confidencialidad que este mecanismo tiene. De igual manera se garantiza a través del SIAU respuesta inmediata a las solicitudes; durante el 2016 de habilitará en la página el link de PQRS.

Internet revolucionó el mundo, y el sector salud no es ajeno a estos cambios, la validación de derechos en tiempo real de un usuario en las diferentes bases de datos de las EPS, reportes de novedades, reporte de atención de urgencias entre otros, requieren que nuestros profesionales cuenten con acceso a este canal de comunicación, independientemente del sitio de trabajo, sea en sedes del área urbana como rural.

Para este propósito se adquirió e implementó:

- ✓ Canal Dedicado de 10Mb última milla en fibra (Proveedor Movistar).
- ✓ Internet banda ancha de 2Mb para el área de Gerencia, red lan independiente.
- ✓ Internet banda ancha de 4mb para el área de PIC, red lan independiente.

Se configuro e instalo un servidor Proxi Linux Pfsense:

- ✓ Administrar el Internet dedicado para todas las sedes, un único servicio de internet.
- ✓ Administración de acceso de contenido, restricción de sitios.
- ✓ Administración de seguridad de puertos.
- ✓ La actualización del hardware y el software no tendría sentido, si estos no se pueden interconectar para compartir información, y recursos, independientemente del sitio de trabajo.

Se adquirió equipos de comunicación y se puso en funcionamiento un sistema moderno de interconectividad entre sedes tanto del área urbana como rural por medio de un sistema de radio enlace con equipos microtik de alta velocidad de transmisión y cubrimiento de grandes distancias, con el objetivo de garantizar y agilizar el proceso de atención integral en línea y en tiempo real de los usuarios mediante el uso del software institucional directamente desde el servidor central ubicado en la sede cálamó.

c) Talento Humano.

La ESE Municipal Manuel Castro Tovar encaminada a fortalecer el recurso humano en materia de sensibilización, vocación de servicio y gestión, a través de la coordinación del Proceso SIAU, brinda capacitación a la ciudadanía, cliente interno y Asociación de usuarios, con el propósito de prestar orientación en temas de interés en salud, valores corporativos, normatividad, deberes y



derechos, entre otros.

La Asociación de Usuarios es la organización social que constituye el mecanismo más importante de participación dentro del sistema general de la salud, está conformada por los usuarios de los servicios prestados por la ESE Manuel Castro Tovar. Mensualmente la junta directiva de la asociación de usuario se reúne con el coordinador SIAU, para hacer seguimiento a las labores expuestas en el cronograma de SIAU, evaluar las PQRS y los planes de mejoramiento que se llevaran a cabo dentro de la institución.

La empresa tiene institucionalizado el programa de inducción y reinducción el cual se viene desarrollando de conformidad con las políticas públicas en pro del mejoramiento continuo, para el presente año se requiere incluir en estas jornadas la sensibilización respecto a la austeridad del gasto, estrategia cero papel y políticas de transparencia.

Se realizará seguimiento al programa anual de capacitaciones, el cual es construido con la participación de los líderes de procesos, verificando el cumplimiento de sus objetivos y la cobertura planteada.

El programa de bienestar social de la institución de la vigencia debe ser integral, donde se incluyan actividades deportivas, recreativas, vacacionales, artísticos, culturales, Promoción y prevención de la salud, Educación en artes y artesanías, promoción de programas de vivienda, clima laboral, Cambio organizacional, Adaptación laboral, Preparación a los prepensionados para el retiro del servicio, cultura Organizacional, Programas de incentivos, Educación formal (primaria, secundaria y media, superior)

d) Normativo y procedimental

En el Manual de procedimientos SIAU, Se utiliza el proceso de categorización de las PQRS según su nivel de impacto, ordenando el tipo de atención y tratamiento que se debe dar a cada reclamación, definiendo conceptos y tiempos de repuesta, éstos son:

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar, de un prestador de servicio de la ESE Manuel Castro Tovar. (15 días)

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna prestación de los servicios de salud ofrecidos por la ESE Manuel Castro Tovar. (15 días)



Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la ESE Manuel Castro Tovar. (15 días)

Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene una persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular. (15 días)

Comentario positivo o Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. (30 días hábiles)

La coordinación SIAU presenta trimestralmente un consolidado de las PQRS en el comité de ética Hospitalaria y al comité Misional,

e) **Relacionamiento con el Ciudadano:**

Respecto a la medición del nivel de satisfacción, mediante la aplicación de encuestas mensuales al cliente externo y encuesta trimestral a los servicios externos que se tienen contratados, la ESE Manuel Castro Tovar evalúa el ciclo de servicio de manera detallada, con el fin de identificar cada pregunta, los inconvenientes y la satisfacción que el usuario tiene con los servicios prestados. En caso de que el consolidado final de tasa de satisfacción sea menor a la meta esperada del 90%, se genera plan de mejora para cumplir con el indicador de satisfacción.

A través de la página web www.esmanuelcastrotovar.com se publicarán las estadísticas de prestación del servicio y de atención de peticiones quejas y reclamos, el consolidado de encuestas de percepción y satisfacción, con el firme propósito de garantizar la transparencia y compromiso con la ciudadanía.

(ANEXO 4) Formato Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

5. MECANISMO 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. En tal sentido, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar fortalecerá las siguientes estrategias:



1. Lineamientos de Transparencia Activa

De acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 en su artículo 9°, La ESE Municipal Manuel Castro Tovar ha incorporado en su sitio web www.esemanuelcastrotovar.com la publicación de información mínima requerida, la cual acorde a los lineamientos se encuentra en proceso de organización en el link *“Transparencia y acceso a la información pública”*.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

Para el cumplimiento de la obligación de responder las solicitudes de información, la ESE Municipal Manuel Castro Tovar ha establecido dentro del manual de procedimientos SIAU, el monitoreo de las PQRS desde su recepción, categorización y remisión al líder de proceso (según nivel impacto) con copia a las subdirecciones para investigación, hasta la proyección de respuesta al usuario incluyendo el compromiso de mejora. Todo esto dentro del término legalmente establecido para posterior elaboración del consolidado mensual de PQRS con el análisis general de los hallazgos. La medición se evidencia en el indicador de oportunidad de respuesta establecida dentro del proceso e incluida en el mapa de riesgos de corrupción.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Empresa gestionará la implementación de los mecanismos de adopción y actualización de los instrumentos: Registro o inventario de activos de Información, Esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada dentro del Programa de gestión documental y la correspondiente publicación en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace *“Transparencia y acceso a información pública”* así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad

En cumplimiento a los principios de prestación de los servicios de salud con los mayores estándares en seguridad, oportunidad, calidad y eficiencia, la Empresa ha implementado estrategias que proporcionen el acceso a las poblaciones específicas mediante el uso de herramientas de comunicación tanto audiovisuales (radio, tv, Call Center), como físicas (carteleros, folletos, capacitaciones) que facilitan el proceso informativo, además de la ejecución de diferentes programas como las Olimpiadas de la discapacidad, el Plan de intervenciones colectivas, entre otras. Estructuralmente las sedes están diseñadas con los accesos requeridos para el fácil desplazamiento de la población en situación de discapacidad. Así mismo, la Empresa ha brindado diversas oportunidades a nivel laboral a personas en esta condición especial.



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública

Dentro del proceso de monitoreo y categorización de las PQRS, se implementará la generación de un informe que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

(ANEXO 6) Estrategia Transparencia y Acceso a la Información

6. INICIATIVAS ADICIONALES

Con el propósito de fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, la ESE Manuel Castro Tovar mediante Resolución Administrativa No. 231 del 18 de Octubre de 2012, adoptó el Código de ética y valores, a través del cual se regula las aplicaciones de los valores y principios éticos definidos por los funcionarios en el desarrollo de la función pública recomendada a los servidores de la entidad.

Igualmente, el Código de Buen Gobierno diseñado, construido y adoptado por la ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito mediante Resolución No. 193, es el producto del propósito de un estilo de dirección basándose en la plataforma estratégica, de la misión, visión, las políticas establecidas y el conjunto de valores y principios que rigen de manera individual y colectiva la conducta y el comportamiento de todos los servidores públicos vinculados a la entidad.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30-03-2016	Versión inicial implementación SGC

Mapa de Riesgos de Corrupción

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión					
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del riesgo			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador				
				Riesgo inherente				Riesgo Residual							Acciones asociadas al control			
				Probabilidad	Impacto	Zona de impacto		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo					Periodo de ejecución	Acciones	Registro	
1	Estratégico	Falta de seguimiento a la ejecución de metas establecidas	Incumplimiento del plan de gestión	Calificación deficiente en evaluación de gestión, baja respnsabilidad social	1 (Rara vez)	10 (Mayor)	10 (baja)	Seguimiento trimestral al cumplimiento de metas del plan de Gestión	1 (Rara vez)	10 (Mayor)	10 (baja)	Trimestral	Diligenciamiento digital de la matriz de cumplimiento de metas del plan de desarrollo Municipal	Matriz digital	Cuatrimestral	Revisión de indicadores de cumplimiento	Planeacion estratégica	Número de metas del plan operativo anual cumplidas/ Número de metas del plan operativo anual programadas
1		Falta de: compromiso con la Institución, ética profesional, adopción de políticas de Autocontrol	Reporte de actividades no realizadas por el equipo encargado de intervenciones PYP, APS, PAI	Información erronea, generación de glosas, procesos disciplinarios	5 (Casi seguro)	15 (Catastrófico)	20 (Extrema)	Seguimiento estricto y auditoria de campo por el líder de proceso y el supervisor del contrato.	4 (Probable)	10 (Mayor)	40 (Alta)	Permanente	Seguimiento a usuarios atendidos	Evidencias de seguimiento	Cuatrimestral	Verificación telefonica, visitas a usuarios atendidos, cruce de información, actualización de bases de datos	PyP y PAI	Actividades reportadas/ Actividades ejecutadas
	2		Omisión o mal diligenciamiento de las evoluciones de historia clinica.	Procesos judiciales, glosas y/o devoluciones	5 (Casi seguro)	10 (Mayor)	50 (Alta)	Seguimiento por el equipo auditor	4 (Probable)	5 (Moderado)	20 (Moderado)	Permanente	Capacitación y toma de correctivos inmediatos	Listado asistencia y Acta de Compromiso	Cuatrimestral	Reporte del hallazgo por parte del equipo auditor al lider del proceso y acciones correctivas	PyP	Número de hallazgos/ Número de correctivos

4	Falta de gestión en el cobro de cartera	Pérdida de cartera	Detrimiento patrimonial	5(Casi seguro)	10 (Mayor)	50 (Alta)	Seguimiento permanente a la gestión de cartera	4 (Probable)	10 (Mayor)	40 (Alta)	Permanente	Seguimiento prioritario a la cartera mayor a 90 días	Histórico de gestión y Consolidado de cartera	Cuatrimestral	Seguimiento a las acciones de cartera	Gestion financiera-Cartera	Valor cobrado/ Valor recaudado	
	5	Incumplimiento a la política de protección de la información	Pérdida de soportes de cuentas de cobro	Detrimiento patrimonial	1 (Rara vez)	10 (Mayor)	10 (Baja)	Realizar copias de seguridad de los soportes de la cuenta	1 (Rara vez)	10 (Mayor)	10 (Baja)	Permanente	Escanear documentación de soporte de cuentas de cobro antes de enviarlas a una entidad	Documento digital	Cuatrimestral	Verificación de la información digital	Facturación	Cuentas scaneadas/Cuentas enviadas
		Presentación de soportes incompletos que acompañan la factura de acuerdo a la normatividad vigente	perdida de recursos por glosa y/o devolución	Detrimiento patrimonial	5(Casi seguro)	10 (Mayor)	50 (Alta)	Revisión de la factura y sus soportes por facturación, preauditoria y equipo auditor	4 (Probable)	10 (Mayor)	40 (Alta)	Permanente	Verificación continua de soportes e insumos	Formato de seguimiento a preauditoria diaria de facturas - Instrumentos de auditoria por evento	Cuatrimestral	Reporte del hallazgo por parte del equipo auditor al lider del proceso y acciones correctivas	Mejora continua-Auditor de cuentas médicas	Total Facturas sin soportes/Total de facturas auditadas. Total de facturas con hallazgos corregidos/ total de facturas devueltas
Evaluacion	Carencia de tiempo para la ejecución de auditorias	Incumplimiento al plan anual de auditorias	Falta de medición oportuna para la toma de decisiones frente al cumplimiento de metas institucionales	1 (Rara vez)	5 (Moderado)	10 (baja)	Seguimiento plan anual de auditorias	1 (Rara vez)	5 (Moderado)	5 (Baja)	Permanente	Seguimiento plan anual de auditorias	Informe de auditorias	Cuatrimestral	Seguimiento plan anual de auditorias	Control Interno	Auditorias realizadas/ Auditorias programadas	

ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Construcción de la política de Administración de Riesgos de corrupción	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación	31 de marzo de 2016
	1.2	Socialización de la política de Administración de Riesgos de corrupción con el personal Administrativo y líderes Misionales	Política de riesgos de corrupción socializada	Oficina Asesora de Planeación	4 de abril de 2016
	1.3	Adopción de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción mediante Resolución Administrativa.	Política de riesgos de corrupción adoptada	Gerencia	7 de abril de 2016
	1.4	Publicar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción publicada	Comunicaciones	7 de abril de 2016
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realización de mesas de trabajo por dependencias para identificar los posibles riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción identificados	Oficina Asesora de Planeación	22 de enero de 2016
	2.2	Socializar del mapa de riesgos de corrupción con el personal Administrativo y líderes Misionales	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Oficina Asesora de Planeación	28 de marzo de 2016
	2.3	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones del personal Administrativo y líderes Misionales	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Oficina Asesora de Planeación	29 de marzo de 2016
	2.4	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de Planeación	31 de marzo de 2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado permanentemente	Oficina Asesora de Planeación	del 31 de marzo al 31 de Diciembre 2016
	3.2	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente	Oficina Asesora de Planeación	del 31 de marzo al 31 de Diciembre 2016
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	Líderes de procesos / Oficina Asesora de Planeación	Permanente
	4.2	Garantizar controles eficaces y eficientes	Controles eficaces y eficientes	Líderes de procesos / Oficina Asesora de Planeación	Permanente
	4.3	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Líderes de procesos / Oficina Asesora de Planeación	Permanente
	4.6	Monitorear mensualmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso	Reporte de monitoreo mensual	Oficina Asesora de Planeación	Cuatrimestral
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar análisis de la Administración de los Riesgos de Corrupción	Informe cuatrimestral	Oficina de Control Interno	31/05/2016 - 30/09/2016 y 30/12/2016

ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Estrategia Antitrámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
	27025	Certificado de nacido vivo	Inscrito	Validado	Reducción de tiempo	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
	27033	Certificado de defunción	Inscrito	Validado	Reducción de tiempo	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
	27166	Examen de laboratorio clinico	Inscrito	Validado	Reducción de tiempo	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
	27039	Dispensacion de medicamentos y dispositivos medicos	Inscrito	Validado	Reducción de tiempo	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
	27146	Asignación de cita para prestación de servicios de salud	Inscrito	Validado	Fortalecimiento de canales	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Tecnologico	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
	27013	Historia clinica	Inscrito	Validado	Reducción de pasos	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
	27227	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito	Validado	Reducción de tiempo	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Estudio de racionalización	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
OPAs		Otros Procesos Administrativos	Sin identificar	Sin identificar	Reducción de tiempo / Reducción de pasos /	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Identificación	01/05/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
OPAs		Otros Procesos Administrativos	Sin identificar	Sin identificar	Reducción de tiempo / Reducción de pasos /	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Inscripción	01/06/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación
OPAs		Otros Procesos Administrativos	Sin identificar	Sin identificar	Reducción de tiempo / Reducción de pasos /	Usuario _ Ciudadanía en general_ ESE Municipal Manuel Castro Tovar	Administrativo	Validación	01/11/2016	30/12/2016	Oficina asesora de Planeación

ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 <i>Preparación del informe de gestión de la vigencia 2015</i>	Informe de gestión vigencia 2015	Asesor de Planeación	01/02/2016
	1.2 <i>Convocatoria Asociación de usuarios, veeduría ciudadana, Concejo Municipal, Personería Municipal, Administración Municipal, y la ciudadanía en general.</i>	Convocatoria	Asesor de Planeación	18/03/2016
	1.3 <i>Publicación del informe de Gestión en la pagina web www.esmanuelcastrotovar.com y en la Supersalud</i>	Publicación del Informe en la página web	Comunicaciones	28/03/2016
	1.4 <i>Audiencia de Rendición de cuentas</i>	Presentación del informe de gestión	Gerencia y equipo de trabajo	30/03/2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 <i>Espacio para la interacción al público en la audiencia de Rendición de cuentas</i>	Participación de los asistentes	Moderador del evento / Gerencia	30/03/2016
	2.2 <i>Respuestas, ampliaciones o aclaraciones sobre las intervenciones de los participantes</i>	Dar claridad sobre el informe entregado	Gerente	30/03/2016
	2.3 <i>Presentación de los mecanismos de comunicación con la ESE- (Página web, correo institucional, buzón)</i>	Mecanismos de presentación permanente de información	Sistemas	30/03/2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 <i>Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y plan anticorrupción y atención al ciudadano</i>	Plan actualizado	Asesor de Planeación	Permanente
	3.2 <i>Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas</i>	2 campañas realizadas	Asesor de Planeación	Julio Noviembre
	3.3 <i>Publicación trimestral en la web de indicadores de Gestión</i>	Resultado de indicadores	Asesor de Planeación	Trimestral
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 <i>Aplicar una encuesta sobre el logro de los objetivos de la rendición de cuentas</i>	Encuestas aplicadas	Asesor de Planeación	30/03/2016
	4.2 <i>Tabulación de las encuestas</i>	Información consolidada del logro de los objetivos de la rendición de cuentas	Asesor de Planeación	04/04/2016
	4.3 <i>Mesa de trabajo con los líderes de proceso para el análisis de resultados de la encuesta</i>	análisis de la Información	Equipo de Calidad	07/04/2016

ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Socialización de la política de Calidad	Política de Calidad Adherida al servidor público	Equipo de Calidad	30/05/2016
	1.2 Revisión y Actualización de la Estructura organizal	Estructura organica actualizada y adoptada	Asesor de Planeación	30/06/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecimiento del SIAU	SIAU acorde las necesidades de la empresa	Lider SIAU	30/12/2016
	2.2 Fortalecimiento del Call Center	Call Center en optimas condiciones	Lider de Facturación	30/12/2016
	2.3 Creación de un link para PQRS en la página Institucional, con monitoereo permanente	Recepción de PQRS por medio eletrónico	Comunicaciones / SIAU	30/07/2016
	2.4 Adquisición de una linea telefónica movil para la asignación de citas desde Bruselas	Línea en funcionamiento	Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2016
	2.5 Gestionar la construcción del Hospital de primer nivel	Formulación del programa medico arquitectónico	Asesor de Planeación	30/08/2016
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Realizar capacitación al personal de planta y contratistas en los protocolos de servicio al cliente	Personal de planta y contratistas capacitados	Talento Humano /SIAU	30/06/2016
	3.2 Capacitación a la asociación de usuarios sobre sus derechos y deberes	Asociación de usuarios capacitada	Lider SIAU	21/05/2016
	3.3 Capacitación a las veedurías ciudadanas	veedurías capacitadas	Jurídico	20/05/2016
	3.4 Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano - Humanización en salud	Estrategia de cambio cultural implementada	Equipo de Calidad	30/07/2016
	3.5 Capacitación cliente interno Plan de capacitaciones	Cliente interno capacitado	Talento Humano /SIAU	01/04/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Implementar la política de protección de datos personales	Acciones de la política de protección de datos personales, implementadas	Jurídico / Talento humano	30/07/2016
	4.2 Actualizar el reglamento interno de PQRS de acuerdo con la normativa vigente.	Manual interno para la gestión de las PQRS implementado	Asesor de Planeación	01/08/2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de satisfacción y de percepción	Informe mensual de resultados de las encuestas de satisfacción y percepción aplicadas	Lider SIAU	Mensual
	5.2 Publicación en la página web los resultados de las encuestas	Resultados de encuestas publicdas	Lider SIAU	Cuatrimestral

ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Creación del enlace de Transparencia y acceso a la información	Enlace creado	# de enlaces requeridos / # de enlaces creados	Sistemas	01/04/2016
	1.2	Realizar diagnóstico de la información institucional publicada en la página (link transparencia y acceso a la información) frente a la normativa vigente.	Diagnóstico realizado	# de diagnósticos planeados / # de diagnósticos realizados	Asesor de Planeación	15/04/2016
	1.3	Actualizar la información institucional y registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información.	Información publicada y actualizada	# de publicaciones/# total de publicaciones requeridas por la normativa vigente	Asesor de Planeación	Permanente
	1.4	Registrar en el SUIT los nuevos trámites y OPAs	Nuevos trámites y OPAs registrados en el SUIT	# de trámites registrados/# de trámites aprobados	Asesor de Planeación	30/08/2016
	1.5	Registrar las hojas de vida de los servidores y contratistas en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	# de hojas de vida publicadas / # total de servidores y contratistas	Talento Humano	Permanente
	1.6	Registrar los contratos en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Contratación	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Creación del formulario para la recepción de PQRS en línea	Formulario implementado	# de Formularios planeados / # Formularios creados	Sistemas	30/06/2016
	2.2	Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta	Formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información implementado	# de Formularios planeados / # Formularios creados	Equipo de calidad / Sistemas	30/06/2016
	2.3	Modificar la Resolución de peticiones, quejas y reclamos incluyendo los costos de reproducción de información	Resolución actualizada	# de Resoluciones planeados / # Resoluciones aprobadas	Juridico / SIAU	30/06/2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Aprobación de las TRD	TRD aprobadas	# de TRD planeados / # TRD aprobadas	Líder de Archivo	30/08/2016
	3.2	Revisar y documentar la Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	# Documentos planeados / # documentos aprobadas	Juridico / Talento Humano	30/08/2016
	3.3	Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 Esquema actualizado	Sistemas	30/08/2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad*	4.1	Elaboración del diagnóstico de la población con criterios diferenciales	Diagnóstico de accesibilidad elaborado	1 Documento de diagnóstico realizado	Lider SIAU	30/09/2016
	4.2	Priorización para la atención de un grupo de población diferencial	Un grupo de población diferencial con acceso a la información publicada en la web	# de grupos de población diferencial planeados / # grupos de población con acceso a la información de la web	Sistemas	30/12/2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Incluir en el informe de PQRS el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe incluido en el informe de PQRS	Informes realizados	Lider SIAU	Mensual
	5.2	Socializar el informe de PQRS con el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información con el equipo de calidad	Socialización del informe de PQRS	2 Socializaciones	Lider SIAU	Julio - Diciembre