



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

LUIS HENÁN SÁNCHEZ MONTOYA
Gerente

EQUIPO TECNICO

JUAN JOSÉ ÁLVAREZ TRUJILLO
Subdirector Administrativo y Financiero

MARIANA HERRERA LLANOS
Odontóloga

AMANDA ALVAREZ MONSALVE
Tecnóloga Regencia De Farmacia

KAREN MARGARITA KAMMARER VILLAR
Enfermera

YENIS ANTONIA CHAVEZ FLORZ
Auxiliar de Enfermera

LUZ MARCELA GARCIA ROMERO
Bacterióloga Y Laboratorista

1

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hsclvegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

EDUARDO ENRIQUE GUERRERO MOLINA
Medico

LUIS GUILLERMO VALENCIA GOMEZ
Técnico Sistemas

CLAUDIA GONZALEZ GONZALEZ
Asesora

2017

2

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hsclvegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	5
2	OBJETIVO Y ALCANCE	6
2.1	Objetivo	6
2.2	ALCANCE	6
3	METODOLOGÍA Y COMPONENTES	6
3.1	Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción	6
3.1.1	Política de administración del riesgo de corrupción	7
3.1.2	Mapa de riesgos de corrupción	8
3.1.3	Consulta y divulgación	8
3.1.4	Monitoreo y revisión	9
3.1.5	Seguimiento de los riesgos de corrupción	9
3.2	SEGUNDO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	9
3.2.1	-Realizar la Audiencia pública: rendición de cuentas presencial	9
3.2.2	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:	10
3.2.3	- Desarrollo campañas internas	10
3.2.4	Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control	10
3.2.5	Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal	10
3.2.6	Veedurías Ciudadanas	10
3.3	TERCER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
3.3.1	Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de Peticiones (PQRS peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y denuncias de acuerdo con la normatividad	11

3

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hsclvegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA

3.3.2	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	12
3.3.3	Adecuar los espacios físicos de atención al usuario	12
3.3.4	Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos).....	12
3.3.5	- Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.....	12
3.3.6	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados	12
3.3.7	Tener una página web, la cual incluya un espacio para la formulación de peticiones y solicitudes de información.....	12
3.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
3.4.1	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.....	13
3.4.2	Definir costos de reproducción documental	13
3.4.3	Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información.....	13
3.4.4	- Publicar en el sitio web la información institucional de acuerdo a los requerimientos de gobierno en línea	13
3.4.5	Publicación de la gestión contractual.....	13
4	OTRAS ESTRATEGIAS	14
5	CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

1 INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de dar cumplimiento a los requisitos de la Ley 1474 de 2011, la nueva Gerencia y su Equipo Técnico, desarrollan mecanismos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de los servicios de salud que el hospital ofrece, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a la comunidad con responsabilidad, oportunidad y agilidad; mediante procesos transparentes que brinden espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia.

La Gerencia reitera su compromiso con la erradicación de prácticas corruptas y el mejoramiento de la calidad de la atención al ciudadano.

Para lograr esto se instauran controles e implementan estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en las actuaciones institucionales de manera que se dé cumplimiento estricto a la normatividad aplicable a la Institución, situación que permite la presentación oportuna de informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad, en especial sobre los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su objeto social.

Este documento adopta estrategias en materia de la lucha contra la corrupción y orienta la gestión hacia la eficiencia y la transparencia mediante la identificación y tratamiento de los riesgos de corrupción en la gestión con la implementación de los componentes: mapa de riesgos, rendición de cuentas, la atención al ciudadano, la racionalización de trámites y la transparencia y acceso a la información lo cual genera confianza entre los ciudadanos y asegura la confiabilidad de los procesos y la información.

Se debe aclarar que, para la ESE Hospital San Camilo de Lelis, no aplica la estrategia de racionalización de trámites en el sentido estricto del componente, debido a que en el análisis de los procesos y servicios de la entidad no se cumple con las condiciones que caracterizan los mismos, definidos por la función pública, estas son:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.

5

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hsclvegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Para el caso de la ESE, la gestión de las remisiones ambulatorias a otros niveles de complejidad es lo que más se acerca a ser un trámite.

Es finalmente muy importante recordar que constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2 OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 Objetivo

Establecer en un plan las estrategias concretas para tratar los riesgos de corrupción y mejorar la atención e información al ciudadano en la ESE Hospital San Camilo de Lelis de Vegachí, aportando al cumplimiento de su objeto social.

2.2 ALCANCE

Este plan se aplica a todo el personal del hospital con el ánimo de que por medio de su participación activa se logre la administración de los riesgos de corrupción, el mejoramiento de la atención al ciudadano y la verificación del grado de calidad del servicio prestado al usuario.

3 METODOLOGÍA Y COMPONENTES

3.1 Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción

La ley 1474 de 2011 y en especial su artículo 73 que dispone: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.



E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS

VEGACHÍ ANTIOQUIA

Dicha estrategia contempla, 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”.

Obliga a la entidad a evaluar las posibles situaciones o eventos que en caso de presentarse se configurarían en una transgresión a la norma y, por tanto, son riesgos de corrupción que atentan contra los intereses de la ciudadanía.

Con el ánimo de realizar una correcta administración de los riesgos de corrupción se determinan unos conceptos básicos descritos a continuación:

Riesgo: Situación o evento que en caso de presentarse podría impedir el logro de los objetivos.

Corrupción: Es el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular.

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

En este sentido la ESE entiende los riesgos de corrupción como la PROBABILIDAD DE TRANSGREDIR O NO CUMPLIR LA NORMA. Existen cuatro tipos de normas: las legales, las establecidas por el cliente, las del SIGC (requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, la Norma Técnica NTC GP 1000:2009 y los elementos del MECI) y, finalmente las establecidas internamente mediante directrices, resoluciones y/o procedimientos del Hospital.

3.1.1 Política de administración del riesgo de corrupción

La ESE Hospital San Camilo de Lelis está comprometida con una prestación de servicios oportunos, eficientes, eficaces y humanizados, basada en la ejecución de procesos que generen confianza y seguridad en los usuarios externos e internos, se trabaja en un Sistema de Administración de Riesgos que permita identificarlos e intervenirlos oportunamente; se cuenta con un equipo de servidores responsables concientes de sus valores éticos y morales y capaces de asumir sus errores y aprender de ellos.

Como parte de las estrategias de lucha contra la corrupción está el diseño e implementación de la gestión de los riesgos, estructurando los mecanismos para su



E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA

administración entre ellos la formulación de la política institucional de administración del riesgo y la construcción del mapa de riesgos

La política definida por la alta dirección para la administración de los riesgos de corrupción debe incluir los siguientes lineamientos:

- Generar dentro de la ESE una visión Sistémica de la Administración del Riesgo, que permita identificar, analizar, valorar y monitorear los riesgos asociados a los procesos; minimizando las pérdidas y maximizando las oportunidades mediante una adecuada toma de decisiones.
- El objetivo de la administración de los riesgos es llevarlos a un nivel bajo de acuerdo a la metodología adoptada por la Empresa
- Establecer el mejoramiento continuo de los procesos, corrigiendo en ellos la presencia de los riesgos tanto para el usuario externo como el interno; soportado en los Sistemas de Control Interno y Gestión de la Calidad.
- El desarrollo en el talento humano la conciencia de la importancia de la identificación y reporte oportuno de la presencia de los diferentes riesgos en su actuar diario y prepararlos para ser capaces de asumir sus errores y aprender de ellos.
- Define los responsables directos de la administración del Riesgo, como son la Gerencia, los directivos y líderes de los procesos. El Asesor de Control Interno es responsable de la verificación de la implementación de la administración del riesgo en la Institución
- La Implementación del Sistema de Administración del Riesgo acorde con la Normatividad vigente.
- La revisión anual y actualización de los riesgos de los procesos en la Evaluación Integral del Sistema de Calidad
- El mantenimiento de la Administración del Riesgo de corrupción acorde con la normatividad vigente.

3.1.2 Mapa de riesgos de corrupción

Construir el Mapa de anticorrupción y acciones de mejoramiento

3.1.3 Consulta y divulgación

Para garantizar el conocimiento del mapa anticorrupción de la entidad y la fácil consulta de la política de gestión de riesgos, los riesgos de corrupción identificados y

8

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hsclvegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

los controles establecidos se publicará en los medios de comunicación incluyendo la construcción del portal web de la Institución.

Para la gestión del mapa de riesgos de corrupción y se realizan jornadas de socialización que involucren a todos los colaboradores en la reducción del nivel de corrupción en la entidad.

3.1.4 Monitoreo y revisión

Debido a que la corrupción se presenta en un ambiente cambiante y quienes cometen este tipo de hechos dañinos encuentran espacios y momentos que facilitan su actuar es necesario que los líderes de los procesos permanentemente revisen los riesgos de corrupción y sus causas a fin de detectarlos antes de que se presenten o en el peor de los casos, disminuir su efecto en la operación de los procesos y en el resultado final.

3.1.5 Seguimiento de los riesgos de corrupción

La oficina de control interno incluye en su plan de acción anual el seguimiento a los mapas de riesgo que debe realizarse por lo menos tres veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Este seguimiento debe estar orientado a la detección de posibles actos de corrupción y evaluar qué tan eficaces, eficientes y efectivos son los controles.

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas entendida como un proceso permanente de interlocución y retroalimentación con la ciudadanía que busca afianzar la relación entre el Hospital San Camilo de Lelis y la ciudadanía contará con las siguientes estrategias:

3.2.1 -Realizar la Audiencia pública: rendición de cuentas presencial

Con el fin de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana de la entidad, realiza una reunión anual con la comunidad usuaria del Hospital y con las fuerzas vivas especialmente los grupos organizados de la comunidad y entidades públicas y privadas del Municipio.

El objetivo de la reunión es presentar el informe de gestión del Hospital, así como los principales avances y logros. También es un espacio para conocer las peticiones,



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

inquietudes y sugerencias de los usuarios. La audiencia pública de rendición de cuentas se realiza dentro de los primeros 4 meses del año.

3.2.2 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:

Se establece una cartelera para los usuarios y comunidad para que tengan fácil acceso a la información de la entidad, que les permitan a los usuarios ejercer veeduría sobre sus derechos y deberes, políticas institucionales, información financiera y administrativa del hospital, entre otros temas de interés.

Adicionalmente, esta servirá para promover campañas institucionales, valores y mensajes de calidad y de servicio.

3.2.3 - Desarrollo campañas internas

Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores entre los servidores públicos. Los mensajes pueden difundirse a través de diversos medios como descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleras.

Adicionalmente se pueden proyectar videos cortos en algunas de las reuniones del Hospital o enviar por correo electrónico lecturas que promuevan estos temas.

3.2.4 Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control

Con el ánimo de dar a conocer la gestión institucional y garantizar la transparencia en todos sus procesos, el Hospital elabora anualmente un informe para enviarlo a las diferentes autoridades civiles y de control.

3.2.5 Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal

El Concejo Municipal en su función de control político puede requerir la presentación de informes de gestión de acuerdo a los requerimientos que el mismo concejo establezca.

3.2.6 Veedurías Ciudadanas

La entidad debe entregar a las veedurías de forma oportuna y veraz la información para que ejerzan el control social de acuerdo con la norma y vigilen las actuaciones



E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS VEGACHÍ ANTIOQUIA

del Hospital para asegurar el cumplimiento de su objeto social.

La ley 850 de 2003 establece en su artículo 6 los objetivos de las veedurías ciudadanas, para contribuir al cumplimiento de la Ley se llevan registros de los requerimientos realizados por estas organizaciones y se facilitarán las herramientas que estén al alcance de la organización y en ningún momento impedirá u obstaculizará el desarrollo de su labor, por el contrario, recibirá con agrado las recomendaciones que en ejercicio de sus funciones se generen.

3.3 TERCER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad consciente de que la ciudadanía es su razón de ser ha establecido mecanismos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a ellos y de igual manera verificar la atención prestada por el Hospital a la comunidad.

El servicio ha sido reconocido como un valor organizacional que ejercido al interior de la empresa hace que los colaboradores establezcan vínculos en que son mutuamente confiables porque todos nos "hacemos cargo" de la calidad del servicio.

3.3.1 Fortalecer el procedimiento de los canales de atención de Peticiones (PQRS peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y denuncias de acuerdo con la normatividad

Con esto se busca dar respuesta a las peticiones que llegan al Hospital, identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Para ello el Hospital establece una oficina de Atención al Usuario, la cual desarrolle las acciones necesarias para que las expresiones de los usuarios sean gestionadas por las instancias pertinentes y se publiquen los resultados de dicha gestión tanto a nivel interno como externo.

Para ello diseña e implementa documentos e instrumentos para la gestión y reporte a los organismos de vigilancia y control.

Construir e implementar una política de protección de datos personales

Adoptar mediante acto administrativo una política de protección de datos personales para garantizar la seguridad de la información propiedad de los usuarios.



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

3.3.2 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés

Reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo.

3.3.3 Adecuar los espacios físicos de atención al usuario

Ajustar la infraestructura física del hospital para garantizar la fácil movilidad, comodidad y seguridad de los usuarios y de los colaboradores.

**3.3.4 Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios
(consecutivo de turnos)**

Garantizar el orden y la comodidad en la asignación de turnos mejorando la prestación del servicio.

**3.3.5 - Mantener un registro público organizado sobre los derechos de
petición.**

El control de los derechos de petición se convierte en una evidencia que buscará optimizar en el Sistema Integrado de Gestión el cumplimiento del derecho constitucional establecido en la Carta Magna.

**3.3.6 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios
prestados**

Para asegurar un alto nivel de calidad de servicio, se cuenta como mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios, la realización de encuestas de satisfacción, para lo cual establecen metas por cada ítem

**3.3.7 Tener una página web, la cual incluya un espacio para la formulación
de peticiones y solicitudes de información.**

La página web del Hospital debe contar con un espacio en el cual se realicen encuestas a los usuarios o ciudadanos para conocer sus opiniones, intereses o necesidades.

Este espacio es monitoreado y administrado por la Auxiliar Administrativa del SIAU, quien coordina que se respondan las peticiones y los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. Cuando dichas



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

solicitudes no son competencia del Hospital se trasladan a la autoridad competente.

3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

3.4.1 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento

La entidad desarrolla una página web de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea donde se publica toda la información de la ESE, para conocimiento de la ciudadanía.

3.4.2 Definir costos de reproducción documental

De acuerdo con el principio de gratuidad se debe establecer y publicar los costos por la reproducción de la información.

3.4.3 Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información

Se definen los instrumentos: registro o inventario de activos de información, esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.

3.4.4 - Publicar en el sitio web la información institucional de acuerdo a los requerimientos de gobierno en línea

El Hospital San Camilo de Lelis, diseña e implementa un portal en internet, en el que los usuarios y la comunidad en general puedan tener acceso a la información de la entidad como: el Plan de Acción, el Plan de Compras y los Estados Financieros, la contratación, entre otros, para que la ciudadanía pueda hacerle seguimiento y control a la ejecución de los mismos y dando así cumplimiento a la ley 1474 de 2011.

3.4.5 Publicación de la gestión contractual

Como norma legal y buscando la transparencia en la contratación de la entidad se realiza la publicación oportuna de los contratos de cada vigencia, incluyendo la información del contratista, monto y duración. Adicional de la publicación en el portal para la contratación pública cada mes. Esto permite que toda la ciudadanía pueda velar por su cumplimiento, la utilización adecuada de los recursos y participar activamente en las convocatorias abiertas de selección.



E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA

4 OTRAS ESTRATEGIAS

Simultáneamente, la entidad interesada en fortalecer la gestión institucional ha formulado el plan de desarrollo institucional como herramienta de gestión para el fortalecimiento en componentes que son importantes para la lucha contra la corrupción como es la sostenibilidad financiera, el desarrollo de un sistema integral de gestión de la calidad, el fortalecimiento de la gestión humana, y el desarrollo de servicios de salud acordes a las necesidades de la Institución.

El plan se presenta a la Junta Directiva para su aprobación incluidos los planes de acción de cada proyecto para el 2017.



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

5 CONSOLIDACIÓN ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
Mapa de riesgos de corrupción	Divulgar al interior de la entidad los códigos de ética y de buen gobierno. Elaborar y ejecutar plan de mejoramiento al diagnóstico ético		X	X	X	Comité de Ética
	Formular y divulgar la política de administración de los riesgos, incluidos los de corrupción		x			Comité de Ética
	Actualizar el mapa de riesgos anticorrupción de acuerdo al análisis del entorno realizado en el plan de desarrollo, seguimiento trimestral a su ejecución		X	X	X	Comité técnico
	Capacitar a los líderes de los procesos orientado principalmente a la actualización, al desarrollo de las destrezas en la administración de riesgos		X	X	X	Asesor de Control Interno

15

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hscivegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Solicitar la actualización por parte de los funcionarios de la declaración de bienes y rentas.	X				Jefe Talento Humano
	Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores y se difundan a través de descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleras. Enviar por correo electrónico lecturas que promuevan los valores, la transparencia y el autocontrol.		X	X	X	Comité de ética Técnico en Sistemas
Estrategia de rendición de cuentas	Realizar la Audiencia Pública: rendición de cuentas presencial		X			Gerencia Financiera
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos		X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Elaboración y envío del informe de gestión de la entidad a las principales autoridades civiles y entes de control		X			Gerencia

16

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hsclvegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Presentación y rendición de cuentas ante el concejo Municipal	x		x		Gerencia
	Atención oportuna y eficaz a veedurías ciudadanas	x	x	x	x	Gerencia
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Diseñar e implementar el procedimiento de los canales de atención de PQRS para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad (Ver anexo)		X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU Investigadores
	Construir e implementar una política de protección de datos personales		X			Gerencia
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés		X	X		Comité Técnico
	Adecuar los espacios físicos de atención al usuario		X	X	X	Gerencia
	Implementar un sistema de llamado de pacientes y usuarios (consecutivo de turnos)			X		Gerencia

17

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hscivegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
	Mantener un registro público organizado sobre los derechos de petición.	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados	X	X	X	X	Auxiliar Administrativa del SIAU
	Diseñar e implementar la página web, como un espacio para la formulación de quejas, preguntas y peticiones		X	X	X	Proveedor Externo Técnico de Sistemas
	Diseñar un proyecto de aprendizaje en equipo orientado a la prestación de un servicio de calidad		X	X	X	Gerencia Auxiliar Administrativa del SIAU Asesor Externo

18

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hscivegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
Transparencia y acceso a la información	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento		X	X	X	Técnico de Sistemas
	Definir costos de reproducción documental		X			Gerencia Subdirector Administrativo y financiero
	Adopción mediante acto administrativo de los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información		X	X	X	Gerencia Técnico en Sistemas
	Publicar en el sitio web la información institucional de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en línea		X	X	X	Líderes de los procesos Técnico en Sistemas
	Publicación de la gestión contractual	X	X	X	X	Gerencia

19

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hscivegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co



**E.S.E. HOSPITAL SAN CAMILO DE LELIS
VEGACHÍ ANTIOQUIA**

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				RESPONSABLE
		I	II	III	IV	
						Auxiliar Administrativa de Almacén
	Cumplimiento de la estrategia Gobierno en línea		X	X	X	Proveedor Externo Técnico en Sistemas
Otras	Implementación de la ventanilla única para el recibo de las comunicaciones			X		Gerencia Auxiliar Administrativa (secretaria)
	Diseñar el programa de gestión documental de acuerdo a los lineamientos del archivo general de la nación				X	Gerencia Auxiliar Administrativa (secretaria)

20

"UNA VISIÓN DE VIDA"

CALLE 49 # 40-209 TEL: 830 53 98

EMAIL: hscivegachi@edatel.net.co vegahs01@edatel.net.co