	E.S.E. Hospital Octavio Olivares <i>Unidos construimos el cambio</i>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 1/26


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**ESE HOSPITAL OCTAVIO
OLIVARES
PUERTO NARE**

**SEPTIEMBRE
2021**

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 2/26

EQUIPO DIRECTIVO

CIRO GOMEZ BARRIOS
Gerente General

ÁLVARO LEON HERNANDEZ DUQUE
Subdirector Administrativo y Financiero


MIRIAM FLOREZ
Coordinadora Medica

JOSE LLINÀS
Asesor Jurídico

NAYARIT CIRO RAMIREZ
Asesora de Calidad

DIEGO ARMANDO RODRIGUEZ CIFUENTES
Control Interno

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 3/26

JUNTA DIRECTIVA

JAMEL DE JESUS MEJIA VASQUEZ
 Presidente de Junta Directiva


JAIME ARTURO LOPEZ SANCHEZ
 Director Local de Salud

RAMIRO ALFONZO ORTIZ
 Representante Profesional del Área de Salud

CIRO GOMEZ BARRIOS
 Representante Legal ESE HOO

ALVARO LEON HERNANDEZ DUQUE
 Subdirector Administrativo

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 4/26

CONTENIDO

PRESENTACIÓ

MARCO NORMATIVO

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

COMPONENTES DEL PLAN

Mapa de Riesgos de Corrupción

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES IDENTIFICACION DE TRÁMITES INSTITUCIONALES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

ATENCIÓN AL USUARIO

AUTOCUIDADO DEL USUARIO

Administración Segura de Medicamentos

Prevención de Infecciones

Seguridad del Usuario

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

CONSENTIMIENTO Y/O DISSENTIMIENTO INFORMADO

DOCUMENTOS SOLICITADOS

INFORMACIÓN DE INTERÉS


RECOMENDACIÓN PARA VISITANTES

INFORMACIÓN Y LINEAS ASIGNACIÓN DE CITAS

RECOMENDACIONES PARA USUARIOS HOSPITALIZADOS

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 5/26

**CUARTO COMPONENTE:
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL
CIUDADANO**

QUINTO COMPONENTE

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACION**

COMUNICACIÓN INTERNA



Carteleras: Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos y son, además, fuentes de información efectivas 25

COMUNICACIÓN EXTERNA

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

		PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 6/26

PRESENTACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con altos estándares de calidad, calidez y oportunidad presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos y cada uno de los servidores públicos y colaboradores del Hospital.

La **E.S.E. HOSPITAL OCTAVIO OLIVARES DE PUERTO NARE**, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología disimilada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Fundación Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

En tal sentido, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano define una serie de estrategias que permitan prevenir o detectar actos que lleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional de transparencia, así como acciones necesarias para que todas las partes interesadas en la ESE puedan velar por el fiel cumplimiento de todos los principios de la administración pública y la normatividad vigente.


Bajo este contexto la ESE desarrollo el Plan Anticorrupción en seis (6) componentes:

MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 7/26

Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE. Art. 55, Deroga el Decreto 4637 de 2011. Art. 15, Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

Decreto 1081 de 2015. Único del sector de Presidencia de la República. Art. 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Tramites

Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Anti trámites. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.


Ley 962 de 2005. Ley Anti trámites. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 648 de 2017. Art. 2.2.21.3.1 Sistema Institucional de Control Interno. El Sistema Institucional de Control Interno estará integrado por el esquema de controles de la organización, la gestión de riesgos, la administración de la información y de los recursos y por el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas, resultados u objetivos de la entidad.” Art. 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Por medio del cual se modifica el Decreto de 2015, Decreto unido Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 8/26

Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión mipg. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018. Por medio el cual se fijan directrices para la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado

Rendición de Cuentas

Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Transparencia y Acceso a la Información

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE. Art. 15. Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición. Art. 1. Regulación del derecho de petición.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 9/26

OBJETIVO GENERAL


Formular e implementar estrategias y acciones que ejecutará la **ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare**, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme a la Ley 1474 de 2011. Durante la vigencia 2021.

Fortalecer los comportamientos éticos de los servidores públicos y colaboradores de la ESE por medio de estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción permitiendo generar confianza en sus usuarios, clientes, proveedores y partes interesadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener los canales de comunicación institucionales para garantizar una completa información tanto a los colaboradores como a los usuarios y pules interesadas de nuestra institución.
- Mantener los espacios que faciliten la escucha de la voz del cliente interno, de nuestros usuarios y de la ciudadanía en general encaminados a la gestión de PQRS resolviendo de manera directa y correcta la insatisfacción producto de nuestra prestación de servicios.
- Formular el mapa de riesgos de corrupción institucional y sus medidas de mitigación, prevención y control.
- Revisar y actualizar la estrategia anti tramites, logrando un mejoramiento en la
- gestión institucional y facilitar a los usuarios el acceso a los servicios de Salud Prestados por la ESE.
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, basados en la publicación y entrega de información veraz, clara y oportuna.
- Revisar y promover los mecanismos de participación y atención al ciudadano.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 10/26

- Garantizar el acceso a la información pública según los lineamientos normativos.
- Desplegar y evaluar el Código de Integridad del servidor público

COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla a partir de los seis (6) componentes autónomos e independientes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, Gestión de riesgos de corrupción, estrategia Anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Mapa de Riesgos de Corrupción


La identificación de los riesgos se realiza a partir de Modelo de Operación por Procesos definido en la Institución.

El Hospital Octavio Olivares, cuenta con una metodología para la Gestión Integral de Riesgo que es desarrollada a traves del Programa de Gestión del Riesgo donde cada proceso identifica sus riesgos, los evalúa, define barreras y acciones de mejoramiento.

Dentro de los Riesgos a identificar, y priorizar, explícitamente se encuentran los Riesgos de Corrupción. Este proceso se realizó de manera participativa por procesos, por lo cual se garantizó la participación colectiva, la validación de la información y paralelamente la socialización de la información.

De los Mapas de Riesgo de cada Proceso y de los Planes Únicos de Mejora por cada Proceso se prioriza y se consolida la matriz de Riesgos de Corrupción Institucional.


ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 11/26

Dentro de las acciones a realizar en este componente, tenemos:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
Subcomponente /proceso 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Socialización Política Riesgos	Política de Riesgos Socializada	Sistemas de Información	Octubre 2021	Correos electrónicos Sitio web Cartelera
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la construcción del mapa de riesgos Institucional, incluyendo los riesgos de corrupción a partir de los procesos institucionales	Mapa de Riesgos Consolidado	Mapa de Riesgos construido	Sistemas de Información	Octubre 2021	Mapa de riesgos aprobado y publicado en el Sitio web.
Subcomponente /proceso 3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar el nuevo Mapa de Riesgos Institucional con los riesgos de corrupción incluidos	Mapa Publicado en la WEB	Observaciones de las partes interesadas	Control Interno	Última semana de Octubre 2021	Sitio web institucional
	3.2	Publicar en la página web, el Mapa de Riesgos Institucional incluyendo los riesgos de Corrupción	100% de los procesos con socialización del Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de riesgos	Control Interno	Última semana de Octubre 2021	Sitio Web Institucional
Subcomponente /proceso 4. Monitoreo o revisión	4.1	Realizar Monitoreo Semestral al Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz e informe de Seguimiento Riesgos Institucionales	Número de informes de seguimiento realizados	Control Interno	Sept a diciembre 2021	Informe semestral
Subcomponente/proceso 5. Seguimiento	5.1	Realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento	Número de seguimientos realizados	Control Interno	Cada cuatro meses 2021	Informe de seguimiento

ELABORÓ: Jeisson Palacios		REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas		CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021		FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 12/26

SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES IDENTIFICACION DE TRÁMITES INSTITUCIONALES

La ESE Hospital Octavio Olivares dentro de sus procesos de mejoramiento continuo y en cumplimiento del Decreto Ley 019 de 2012 (Ley Anti trámites) ofrece a los usuarios una guía del paciente con el fin de optimizar y dar la mayor información sobre los trámites y servicios al ciudadano:

ASOCIACIÓN DE USUARIOS




La Asociación de Usuarios de la ESE Hospital Octavio Olivares, es un grupo conformado por representantes de los usuarios de nuestra institución, cuyo objetivo principal es apoyar los intereses de los pacientes y su familia verificando el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Información

Para contactarse con la asociación de usuarios comuníquese con la oficina de Atención al Usuario ubicada a la entrada principal de la institución, en el número Telefónico **834 7050** Sin extensión, o al número Celular **310 838 1190** o por medio correo electrónico: siuahoo@gmail.com – siauhoo@hospitalhoo.gov.co.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 13/26

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



El Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Octavio Olivares tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que laboran en la institución, regidas por valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la

oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los usuarios y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza.

Información


Para contactarse con el Comité de Ética Hospitalaria, comuníquese con la oficina de Atención al Usuario ubicada a la entrada principal de la institución, en el número Telefónico **834 7050** Sin extensión, o al número Celular **310 838 1190** o por medio correo electrónico: suahoo@gmail.com – suahoo@hospitalhoo.gov.co.

ATENCIÓN AL USUARIO



Para la **ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare**, es de gran importancia conocer las opiniones y manifestaciones de los pacientes y sus familias. Buscamos mejorar cada día la calidad de nuestros servicios y por esta razón ponemos a su disposición medios de comunicación efectivos que le permitan expresar sus opiniones, comentarios o sugerencias.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 14/26

Es importante aclarar algunos conceptos y optimizar la radicación de manifestaciones

Reclamo: Parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida. Esta manifestación se utiliza en los casos en que sean vulnerados los derechos de los pacientes

Sugerencia: Anotación de alguien que, estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas.

Felicitación: Manifestación de alguien que se siente realmente satisfecho respecto a lo que experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

Señor Usuario recuerde que usted podrá manifestar sus inquietudes por los siguientes medios.

Manifestación escrita:

- A través del correo electrónico siauhoo@gmail.com – siauhoo@hospitalhoo.gov.co
- En los buzones de sugerencias ubicados en algunas áreas y sedes de la institución.
- En la Oficina de Atención al Usuario.
- A través de la página web oficial de la ESE. <http://hospitalhoo.gov.co/>, encontraras en la página principal una encuesta que podrás contestar sobre la atención que recibiste, también encontraras en el Menú PQRS una encuesta para quejas y reclamos.

Manifestación Verbal:

En la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la entrada principal encontraras las funcionarias de Servicio al Cliente ò a través de la línea telefónica **834 7050** o vía celular **310 838 1190**.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

AUTOCUIDADO DEL USUARIO

Por su seguridad participe en su cuidado teniendo en cuenta:


- Asegúrese de que el personal asistencial verifique su identificación con la manilla antes de la realización de procedimientos, exámenes, aplicación de medicamentos y traslado entre servicios.
- Infórmese de las rutas de evacuación para casos de emergencia.
- Solicite la colocación de manilla a los menores de 10 años de edad para evitar extravío.
- Alerta al personal de salud en caso de sentir algún cambio, reacción extraña o dolor.
- Mantener una comunicación continua con el equipo de salud de turno cuando lo requiera.
- No consuma alimentos diferentes a los que el personal médico le autoriza, debido a que la dieta se define de acuerdo con su enfermedad y pensando en su bienestar.



Administración Segura de Medicamentos:

- Informe al personal de salud que lo atiende sobre los medicamentos que toma habitualmente y casos de alergias que haya tenido con anterioridad.
- Permita que le sean administrados todos los medicamentos ordenados por el médico.
- Realice conciliación medicamentosa con el personal médico tratante.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 16/26

- No manipule los equipos y dispositivos médicos durante su atención.

Prevención de Infecciones:

- Lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al servicio sanitario. Verifique que las personas que lo visiten y el personal médico también se lave las manos.
- Utilice el alcohol glicerinado para la higienización de sus manos de forma frecuente.
- Si tiene heridas, sondas, catéteres o aparatos ortopédicos, no lo toque ni permita que un visitante lo haga.


Seguridad del Usuario:

- Mantenga las barandas de su cama elevadas y solicite autorización y ayuda del personal de enfermería para levantarse o para su desplazamiento dentro o fuera de su habitación.
- Si identifica alguna situación de riesgo (falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes) comuníquelo de inmediato al personal de enfermería.
- Continúe con el uso de ayudas para movilizarse, si el personal médico lo ordena (bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis).
- Infórmese de su estado actual de salud: Diagnóstico, tratamientos, exámenes, etc.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS




ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 17/26

DERECHOS

1. Derecho a elegir libremente al profesional que le preste la atención requerida según la disponibilidad.
2. Derecho a ser escuchado, presentar sugerencias y obtener respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.
3. Derecho a recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
4. Derecho a obtener toda la información necesaria de parte del personal de salud respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Además, poder negarse a ellos dejando constancia por escrito.
5. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y que en casos de emergencia, los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
8. Derecho a ser remitido a otra entidad de salud cuando su condición lo requiera.
9. Derecho a velar por el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la institución. Participar en la asociación de usuarios.
10. Derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.
11. Derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
12. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.


ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 18/26

DEBERES

1. Deber de tratar con dignidad y respeto al personal de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.
2. Deber de hacerse responsable del cuidado de su salud siguiendo los procedimientos, prescripciones y actividades indicadas por el personal de salud, protegiendo además al grupo familiar y la comunidad.
3. Deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados y avisar con anticipación si no va a asistir.
4. Deber de suministrar información necesaria y veraz para su atención.
5. Deber de presentar documentos de identificación auténticos y demás requisitos necesarios para acceder al servicio.
6. Deber de cuidar y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.
7. Deber de cumplir con las obligaciones económicas que contrae con la institución.
8. Deber de usuarios y acompañantes presentarse en condiciones adecuadas para ser atendidos (no fumar, no presentarse bajo efectos de alcohol o alucinógenos, no portar armas).
9. Deber de acatar el reglamento de servicios y seguridad de la institución.
10. Deber de cumplir con las disposiciones establecidas por la institución con respecto al manejo de residuos y similares de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
11. Deber de acatar las indicaciones del personal de salud al momento de establecer la aplicación del plan de emergencia y/o evacuación de la institución.
12. Deber de no utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 19/26

CONSENTIMIENTO Y/O DISENTIMIENTO INFORMADO

Es el documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar al familiar o a quien defina la ley.

DOCUMENTOS SOLICITADOS

Señor Usuario recuerde presentarse en el área de admisiones una hora antes de la cita programada, con el fin de optimizar el proceso de facturación y evitar dificultades con los servicios.

Documentos para el ingreso de los pacientes (debe presentarlos en el área de admisiones):


- Documento de identidad: cédula de ciudadanía y en casos de niños o adolescentes, tarjeta de identidad o registro civil.
- Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS) y autorización que lo remite al Hospital, cuando sea necesario.
- Si es particular simplemente manifestarlo.

Documentos para el egreso de los pacientes (Al salir le entregan al paciente, o su acudiente):

- Anexo técnico # 3 u orden médica
- Fórmula médica
- Incapacidad, si el paciente la requiere

Si le fue ordenado un servicio NO POS, el personal de autorizaciones deberá entregarle “Orden del servicio NO POS, formato NO POS previamente diligenciado y resumen de historia clínica de esa fecha”

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 20/26

Nota:

- Si acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente de tránsito usted deberá presentar siempre que acuda a un servicio: Fotocopia de cedula, fotocopia de licencia de conducción, fotocopia del seguro del vehículo, fotocopia de la matrícula del vehículo.
Si viene remitido de otra institución deberá presentar el corte de cuentas de esta Institución e historia clínica del día del siniestro (EPICRISIS).
- Si acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente laboral usted deberá presentarse en la central de autorizaciones con dos horas de antelación a la cita programada, además corresponderá presentar: Reporte del accidente, fotocopia de cedula y orden medica del servicio solicitado.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Manejo adecuado de residuos hospitalarios


En las diferentes dependencias de nuestra institución se encuentran disponibles recipientes de colores que permitirán realizar una mejor disposición o eliminación de residuos o basuras.

- Color Verde para residuos ordinarios: Depositar servilletas desechables, residuos de comida, bolsas de mecató, bolsas plásticas.
- Color gris para papel y cartón: Depositar todo tipo de residuo reciclable como papel, envases plásticos sellados, cartón limpio y seco.
- Color rojo para infecciones o de riesgo biológico: Depositar residuos de gasas, algodón, guantes de látex, curas, microporo, protectores o toallas higiénicas, entre otros.

RECOMENDACIÓN PARA VISITANTES

Para el bienestar de los pacientes y el cumplimiento de las políticas institucionales, les invitamos a tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 21/26


- Limite el número de acompañantes, respete los horarios de visitas y hable en voz baja.
- Cumpla con el horario de visitas de hospitalización de la ESE que es de 11:00 am a 5:00 pm
- Por la salud de los niños menores de 12 años, no los traiga a las visitas.
- En casos de pacientes que requieren aislamiento, se deben acatar estrictamente las normas de seguridad, pida autorización y pregunte al personal asistencial, estas visitas son limitadas (tiempo y visitantes).
- No traiga ningún tipo de alimentos a su paciente, sin que el personal médico lo indique, esto puede perjudicar su recuperación.
- Si algún visitante presenta fiebre, gripa o diarrea, avise al personal de enfermería, quien le dará las recomendaciones.
- Cumpla con las normas de la institución tales como, la disposición adecuada de los residuos.

INFORMACIÓN Y LINEAS ASIGNACIÓN DE CITAS



Señor usuario, le informamos que la línea para la asignación de citas de **la ESE Hospital Octavio Olivares** es la **834 7050** ò Numero Móvil **310 653 2601**, en esta brindamos información sobre lo relacionado con asignación, cancelación o modificación de citas

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 22/26

Para la asignación de citas también será posible solicitarlas de forma presencial en el área de admisiones, servicio de Consulta externa.

En cualquiera de los casos es indispensable que tenga disponible la siguiente información para suministrar al auxiliar de citas:

Para todo tipo de consulta:

- Información de paciente: Nombre completo, documento de identidad, fecha de nacimiento y números telefónicos en los cuales pueda contactarse.

Para consulta de medicina General:

- Autorización de servicios vigente de la entidad responsable de pago (EPS): Dirigida a la ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare.

Para consultas de Odontología: Las citas odontológicas se asignan de manera presencial en el servicio de Atención al Usuario. En ambos casos el usuario debe tener a la mano:

- Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS)
- Remisión o anexo
- Documento de identidad

Para consultas de Imagenología:

- Orden médica
- Autorización de la respectiva aseguradora (EPS)
- Documento de identidad
- Exámenes anteriores
- Recuerde solicitar la preparación del examen a realizar


Nota: Para realización de Rayos X es necesario solicitar cita en Atención al Usuario, preséntese en el área y facture el procedimiento a realizar.

RECOMENDACIONES PARA USUARIOS HOSPITALIZADOS

Durante la hospitalización tenga en cuenta lo siguiente:

- Al ingreso, comunique al médico o a la enfermera si toma medicamentos, si tiene marcapasos, utiliza prótesis dental, gafas o audífonos.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 23/26

- En el Hospital, está prohibido el consumo de alcohol, cigarrillo y de sustancias psicoactivas.
- El baño diario es importante para su recuperación, ayuda a prevenir infecciones.
- No permita que sus acompañantes o familiares, se recuesten o sienten en la cama que le fue adjudicada.

TRÁMITES INSTITUCIONALES

El Departamento Administrativo de la Función Pública responsable de la Política de Racionalización de Trámites dispone del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, como única fuente válida de la información de todos los trámites y otros procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos, empresarios, inversionistas y servidores públicos frente a las entidades de la administración pública colombiana.

Por lo antes expuesto la **ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare**, comprometida con la satisfacción del usuario y sus familias dispone de diez (10) trámites y/o procedimientos administrativos.

Trámites y/o Procedimientos Administrativos ESE Hospital Octavio Olivares – Inscritos en el SUIT	
1	Solicitud de Historia Clínica
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
3	Atención inicial de urgencia
4	Certificado de defunción
5	Certificado de nacido vivo
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
7	Examen de laboratorio clínico
8	Radiología e imágenes diagnósticas
9	Terapia
10	Certificado de paz y salvo

ELABORÓ: Jeisson Palacios		REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas		CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021		FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Componente 2: Racionalización de Trámites

	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
2.1	Identificación de los trámites y otros procedimientos administrativos definidos por la ESE y registrados en el SUIT	Inventario de trámites	N.º de Trámites en el Sistema SUIT	Sistemas de Información	sep-21	Inventario de tramites SUIT Administrador de Clave y usuario para ingreso al sistema
2.2	Racionalización y actualización de trámites y otros procedimientos administrativos	Hojas de vida de los trámites actualizadas y registradas en el SUIT	N.º de hojas de vida de trámites actualizadas	Sistemas de Información	oct-21	SUIT Administrador de Clave y usuario para ingreso al sistema
2.3	Promocionar los trámites y servicios disponibles en la ESE	Piezas comunicacionales	N.º Actividades de comunicaciones ejecutadas	Sistemas de Información	nov-20	Piezas comunicacionales Evidencia de actividades realizadas
2.4	Evaluar la satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios prestados por la ESE	Informe de Satisfacción	% de satisfacción lograda	Sistemas de Información	Trimestral 2021	Informe trimestral atención al usuario
2.5	Promover por los medios de comunicación, redes sociales de los trámites y servicios prestados por la ESE	Cuñas radiales Publicación en redes sociales	N.º de pautas comunicación ales realizadas	Sistemas de Información	Sept Diciembre 2021	Registros fotográficos Publicaciones en radio y medios de comunicación

ELABORÓ: Jeisson Palacios

REVISÓ: Nayarit Ciro

APROBÓ: Ciro Gómez

CARGO: Ingeniero de Sistemas


CARGO: Asesor PAMEC

CARGO: Gerente

FECHA: Septiembre de 2021

FECHA: Septiembre de 2021

FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 25/26

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La ESE Hospital Octavio Olivares se acoge a los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la rendición pública de cuentas y al Manual único de Rendición de Cuentas del Departamento Nacional de Planeación y la políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de esta forma y con el fin de dar cumplimiento a estos lineamientos y correspondiendo con los principios y valores de la institución realiza la Audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía en cada vigencia.

La audiencia se desarrolla en las siguientes etapas para la vigencia 2021:

Convocatoria: Se realiza la convocatoria 30 días antes, permitiendo a la comunidad en general conocer con anterioridad el lugar, fecha, hora y mecanismos de participación para el desarrollo de la audiencia pública. Los mecanismos utilizados para la convocatoria son: Redes Sociales, Pagina Web, Invitaciones personalizadas, emisoras locales, perifoneo interno, carteleras internas de la ESE.


Inscripción y participación: Se cuenta con un formato destinado para que la ciudadanía en general envíe de forma anticipada sus propuestas inquietudes y recomendaciones en el marco de la rendición de cada vigencia, el cual es puesto a disposición de los interesados en la oficina de información de las instalaciones de la ESE donde se recibirán las respectivas solicitudes.

Desarrollo de la Audiencia: En cada vigencia la audiencia de rendición de cuentas se lleva a cabo según lo programado y en el horario establecido, el equipo directivo de la ESE realiza la presentación a todos los participantes siguiendo los lineamientos acogidos por la institución, dentro del desarrollo se incluye:

- a. Presentación del orden del día
- b. Presentación de la audiencia
- c. Espacio de participación para los asistentes
- d. Conclusiones finales

Al inicio de la jornada se realiza el registro de los asistentes en un listado de asistencia, se cuenta con registro fotográfico y el informe de la Audiencia es publicado en la página web de la institución.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 26/26

Evaluación de la audiencia: Cada audiencia será evaluada según el formato establecido y se realizará un informe que debe ser publicado en la página Web.


CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La institución cuenta con diversos mecanismos de comunicación con el usuario, a través de la Oficina de Atención al Usuario, los buzones físicos y virtuales, asociación de usuarios, redes sociales, entre otros. Igualmente cuenta con un proceso para la gestión de PQRSF de los usuarios y la comunidad en general. De igual forma el direccionamiento estratégico de la ESE dentro del eje de “Humanización en la Atención” contempla un programa para el Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al usuario, esta estrategia se enfoca en involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención para mejorar la seguridad, satisfacer y superar sus expectativas y de esta forma lograr la excelencia operativa, la fidelidad del usuario y el empoderamiento de la ciudadanía.

La ESE adelanta las siguientes acciones orientadas al mejoramiento de la atención al ciudadano:

- Seguimientos a las PQRSF, mediante informes que se publicaran.
- La institución cuenta con una declaración de deberes y derechos, alineada con el direccionamiento estratégico, el personal conoce la declaración expuestos en varios sitios de la institución y se entregan volantes en algunas áreas.
- Periódicamente se mide la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios que se le prestan en la institución, con indicadores trimestrales que se reportan a los líderes de procesos para su seguimiento y planes de mejora respectivos.
- Información visible a la ciudadanía a través de boletines mensuales, página web, programas TV, reuniones con las veedurías ciudadana y demás grupo de interés de la comunidad.
- La ESE extiende la prestación de los servicios a las comunidades rurales mediante brigadas semanales y jornadas de salud en instituciones de Educación.


ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 27/26

- La ESE se encuentra fortaleciendo y realizando acciones de mantenimiento del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
	Subcomponente	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
4.1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Revisión y estandarización de los procesos relacionados con el Sistema de Información y Atención al Usuario, el proceso de comunicaciones	Nº de actualizaciones realizadas	Sistemas de Información	dic-21	Manual de procesos Manual SIAU
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar Cliente incognito	Informe cliente interno	Control Interno	jun-22	Informe cliente incognito
4.3	Talento Humano	Capacitación al personal en atención al usuario	Nº de capacitaciones realizadas	Sistemas de Información	dic-22	Listados de asistencia Registros fotográficos
4.4	Normativo y procedimental	Informe semestral sobre la atención a las PQRS F	Nº de informes publicados	Control Interno	Enero a Dic 2022	Informe publicado Sitio web
4.5	Relación con el ciudadano	Medición trimestral de la satisfacción al usuario	Indicador de satisfacción	Sistemas de Información	Trimestral 2022	Informes sobre la satisfacción al usuario

ELABORÓ: Jeisson Palacios		REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas		CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021		FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 28/26

QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Con el fin de garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados, la ESE Hospital Octavio Olivares cuenta con la página web <http://www.hospitalhoo.gov.co/> en donde se realiza la publicación de:

Nosotros

- Historia
- Quienes somos
- Principios corporativos
- Áreas
- Áreas directivas
- Plan de Gestión


Atención al Ciudadano

- Contáctanos
- Reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Derechos y deberes de los pacientes
- Noticias
- Eventos

Servicios

- Referencia y contra referencia
- Ayudas diagnósticas
- Servicio farmacéutico
- Laboratorio Clínico
- Hospitalización
- Cirugía general y especializada

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 29/26

Transparencia Convocatorias Actos administrativos

- Actas
- Acuerdos
- Constancias
- Circulares
- Resoluciones
- Otros documentos de interés público

Informes

- Financieros
- Gestión
- Producción

Planes

- Planes anticorrupción
- Planes de gestión

Calidad


- Control interno
- Habilitación
- Manuales de Calidad

COMUNICACIÓN INTERNA.

Información por medio de carteleras internas, comunicados, memorandos, perifoneo, página Web, comunicación telefónica, WhatsApp, Correo electrónico y Facebook.

Escucha al usuario: se utilizan Encuestas de Satisfacción al usuario y buzones de sugerencia en los diferentes servicios o procesos, que son evaluadas y revisadas por el Comité de Atención al Usuario y Ética Hospitalaria, quienes se reúnen de manera bimensual según cronograma, la oficina de SIAU se encarga de la gestión de cada una de las manifestaciones.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 30/26

Encuestas: La principal ventaja de las encuestas es el hecho de que puede recopilar información, de manera sistematizada del usuario interno y externo, midiendo el grado de satisfacción de un servicio general o específico del Hospital San Rafael de Yolombó

Fortalecimiento de Comunicación Interna: Información por medio de carteleras internas y externas, perifoneo, página Web, Correo electrónico, WhatsApp y Facebook.

Reuniones y Comités: se desarrollan reuniones para el fortalecimiento de comunicación en diferentes temas para el cumplimiento de objetivos de nuestra función.

Carteleras: Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos y son, además, fuentes de información efectivas.

Reuniones de trabajo: La principal ventaja de la reunión de trabajo es la certeza de que los mensajes al superior llegan de manera directa por parte de los niveles inferiores del Hospital.


Correo electrónico: El uso del correo electrónico institucional, es uno de los medios más utilizados en la actualidad; por este los empleados, usuarios y demás personal involucrado en el Hospital, pueden dar a conocer sus preguntas, recomendaciones, quejas, reclamos o felicitaciones.

Campaña corporativa: está compuesta por una serie de esfuerzos encaminados a obtener un resultado acorde con los objetivos estratégicos del Hospital, diseñadas para dar a conocer algo nuevo, modificar las actitudes y generar cambios de comportamiento entre sus públicos internos.

Jornadas de Inducción Y Reinducción: Conocer tanto al personal que ingresa como a los demás empleados, la plataforma estratégica, los deberes y derechos, las diferentes políticas de la empresa y toda la información que se requiera para un pleno conocimiento de la institución como parte de ella.

Estrategia de Enseñanza Al Usuario: Educación de Derechos y Deberes de los Pacientes: Se documentan los derechos y deberes de nuestro hospital, la declaración generada por la alta dirección donde se evidencie el compromiso con los pacientes y sus familias y la normatividad relacionada, definiendo en el Código de ética.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 31/26

Estrategia de educación al usuario sobre tramitología: se educa al usuario sobre la obtención de servicios de manera fácil y ágil, de manera que sea acorde a la necesidad de él, esto se realiza mediante la oficina de atención al usuario persona a persona o de manera sistematizada por medio de las diferentes redes sociales.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Las herramientas de **comunicación externa** más utilizadas por la ESE: Las Emisoras locales Municipales donde el Hospital puede informar y educar los usuarios, página web y redes sociales.

Las reuniones de Junta Directiva, los comités con participación de usuarios e instituciones municipales, las rendiciones de informes por Gerencia en diferentes espacios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022							
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano							
Subcompone nte	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsab le	Fecha program ada	Medio de verificaci ón
Subcompone nte 1 Lineamien tos de Transparenc ia Activa	1.1	Realizar el autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información pública de la Procuraduría	Autodiagnóstico	% de calificación producto del autodiagnóstico	Control Interno	oct-22	Informes sobre la satisfacción al usuario
	1.2	Actualizar la información requerida por la Ley 1712 de 2014	Actualización del esquema de publicación de información	Esquema de Publicación de información actualizada y divulgada	Control Interno	oct-22	Esquema de publicación de información actualizado o Sitio web
	1.3	publicar en la página web la información pública conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	% Índice de Transparencia y acceso a la información pública	Sistemas y Comunicación	ago-21	Informe ITA

ELABORÓ: Jeisson Palacios		REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas		CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021		FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021



Subcompo nente 2 Lineamien tos de Transparenc ia Pasiva	2.1	Gestionar las respuestas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley	Cumplimient o de la Ley 1712 de 2014	100% de respuestas a solicitudes	Control Interno	Permane nte	Informe IT
Subcompo nente 3 Elaboración de instrumento s de gestión de información	3.1	Realizar seguimiento de manera sistemática al cumplimiento del esquema de publicación de información	Informes de seguimiento al esquema de publicación de información	Nº de Informes de seguimiento	Control Interno	oct-22	Informe IT
Subcompo nente 4 Criterio diferencial de accesibilida d	4.1	Mantener habilitados los links de la página web	Página web actualizada y habilitada	Página web actualizada	Sistemas y Comunicaci ón	Permane nte	Informe ITA
	4.2	Publicar y mantener actualizada la información básica y la establecida por la Ley 1712 de 2014	Información en diferentes formatos	Página web actualizada	Sistemas y Comunicaci ón	Permane nte	Informe ITA
Subcompo nente 5 Monitoreo del Acceso a la información pública.	5.1	Realizar seguimientos periódicos a la implementació n de los aspectos establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Informe Siti o web actualizado (Transparen cia	Índice de transparenci a	Control Interno	dic-22	Informe ITA

ELABORÓ: Jeisson Palacios

REVISÓ: Nayarit Ciro

APROBÓ: Ciro Gómez

CARGO: Ingeniero de Sistemas


CARGO: Asesor PAMEC

CARGO: Gerente

FECHA: Septiembre de 2021

FECHA: Septiembre de 2021

FECHA: Septiembre de 2021


	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 33/26

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Conociendo la importancia de generar estrategias que contribuyan al mejoramiento de nuestra gestión, proponemos acciones básicas y efectivas para propiciar una atención ágil y efectiva en la prestación de nuestros servicios.

1. Priorizar los tramites de cada proceso que los usuarios pueden realizar por medio de la página web institucional.
2. Realizar campañas de sensibilización por medio de las carteleras informativas, boletines electrónicos, emisora municipal, charlas con la comunidad, por medio de la oficina de atención al usuario.
3. Mejorar el flujo de comunicación interna con el fin de homogenizar la información institucional y hacer más eficiente la atención a la ciudadanía con procesos claros y estandarizados.
4. La E.S.E. cuenta con oficina de atención al usuario la cual se encarga de orientar a todos los usuarios sobre la totalidad de los servicios que ofrece la entidad direccionándolos y brindando una atención oportuna de manera imparcial y objetiva. Adicionalmente atiende y resuelve las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios dándoles trámite a estos en los tiempos establecidos por ley
5. Publicación en las carteleras institucionales de los planes, programas y proyectos que la E.S.E adelanta para el conocimiento de los usuarios que visitan la entidad y no tienen acceso a internet.
6. Publicar anualmente en la página web y carteleras institucionales el informe de gestión.
7. Publicar en la página web y en las carteleras institucionales las invitaciones a participar en los actos de rendición de cuentas y diálogo con la comunidad.
8. Fortalecimiento de la oficina de información y atención al usuario, oficina encargada de todo el proceso de recepción y trámite de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.
9. El sitio web de la institución es un espacio en donde los usuarios pueden acceder a la información sobre los planes, programas y proyectos de la entidad con información actualizada constantemente.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 34/26

10. Hacer la caracterización de servicios de la entidad y publicarlo en la página web institucional y en las carteleras informativas.

11. Generar mecanismos de recordación y divulgación permanente de los derechos de los usuarios.

12. Incluir en el plan de capacitación una en liderazgo y comunicación asertiva dirigido a todos los funcionarios de la entidad.

13. Se evaluará mensualmente por medio de encuesta de satisfacción del servicio, el grado de aceptación de estos por parte de los usuarios.

Verificar el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública. Ley 1712 de 2014.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Fechas de seguimientos y publicación:


El Ingeniero de Sistemas, realizará la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en la página Web institucional y recogerá inquietudes de la ciudadanía en general. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año. En cumplimiento de la Ley 1474 Artículo 73.

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

- Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
- Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente.

El Asesor de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, publicación, socialización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cuando corresponda podrá solicitar la inclusión de las actividades no cumplidas en los planes de mejoramiento, dejando evidencia de ello en el informe de seguimiento y control.

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021

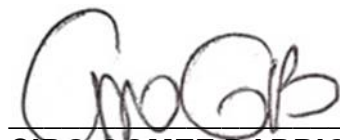
	E.S.E. Hospital Octavio Olivares Unidos construimos el cambio	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
ACT: SEPT 2021	COD: PL-CA-006.1	VERSION: 1	PÁG: 35/26

Así mismo en concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos, con énfasis en los riesgos de Corrupción.

La Oficina de Control Interno, cuando detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

El Plan Anticorrupción entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente y de su publicación.

Atentamente,



CIRO GOMEZ BARRIOS
Gerente
ESE Hospital Octavio Olivares
Nit. 890.985.810-5

ELABORÓ: Jeisson Palacios	REVISÓ: Nayarit Ciro	APROBÓ: Ciro Gómez
CARGO: Ingeniero de Sistemas	CARGO: Asesor PAMEC	CARGO: Gerente
FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021	FECHA: Septiembre de 2021