



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 1 DE 19

NO. DE COPIA:

PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
“EVARISTO GARCÍA” E.S.E.

IRNE TORRES CASTRO
Gerente General

Enero 31 de 2018



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 2 DE 19
NO. DE COPIA:

1. OBJETIVO: El presente documento describe los componentes estratégicos e iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, formulados por el Hospital Universitario del Valle – Evaristo García – E.S.E. para su operación y desempeño institucional bajo los principios de eficiencia, transparencia y publicidad en la vigencia 2018.

2. ALCANCE: El Programa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano HUV de la vigencia 2018, incluye estrategias para cinco componentes autónomos e independientes, como son: (1) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, (2) parámetros generales para la racionalización de trámites, (3) la rendición de cuentas, el (4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, (5) Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información y la continuación de una iniciativa adicional: Código de Ética y Buen Gobierno.

Las políticas, lineamientos y estrategias definidas en este Programa son de obligatorio cumplimiento para todos los procesos del Hospital: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y niveles jerárquicos de la estructura organizacional.

3. RESPONSABILIDAD

Elaboración y actualización del programa: Gerencia General, Subgerencia de Servicios de Salud, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Financiera y Oficina Asesora de Planeación.

Cada año el programa debe ser revisado y ajustado de ser necesario y debe contar con su correspondiente plan de acción. El plan de acción de la vigencia 2018 se presenta en un libro de excell propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Implementación: Alta Gerencia

Consolidación del Plan: Oficina Asesora de Planeación

Verificación, Seguimiento y Control: Oficina Asesora de Control Interno. En el primer nivel de control: el autocontrol, cada líder de componente y líderes de proceso HUV tienen responsabilidades: validar, socializar y desplegar las actividades formuladas.

4. DEFINICIONES:

Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad e impacto. Durante el proceso de identificación del riesgo se puede hacer la clasificación del mismos: riesgo de gestión o riesgo de corrupción.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 3 DE 19

NO. DE COPIA:

Riesgo de Gestión: riesgos asociados al que hacer de la Entidad, se clasifican en Riesgos Estratégicos, Riesgos de Imagen, Riesgos Operativos, Riesgos Financieros, Riesgos de Cumplimiento y Riesgos de Tecnología.

Riesgo de Corrupción 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgo inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

Riesgo Residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.

Corrupción: “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del intereses colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”

Causas de Riesgo de corrupción: Son factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas), que aumentan la vulnerabilidad a riesgos de corrupción.

Control: Mecanismo que la Entidad tiene implementado para combatir, minimizar, o prevenir el riesgo.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Interoperabilidad: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la Interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

Omisión: Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 4 DE 19

NO. DE COPIA:

consignado.

Peculado: Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Política de administración de riesgos de corrupción: Conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Política de racionalización de trámites: Lineamiento liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Esta directriz orienta a la entidad en el deber de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Sabotaje: Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, Comités o materias primas, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 5 DE 19

NO. DE COPIA:

Soborno: En la legislación colombiana el soborno o cohecho es el ofrecimiento o solicitud, recibo o entrega, de regalos, préstamos, dinero o cualquier otro tipo de recurso con el propósito de obtener un beneficio particular o ventaja indebidas. El soborno se configura entre un sujeto que recibe o entrega bienes en especie o dineros a cambio de “algo”, y un sujeto que ofrece o solicita su entrega. El soborno se relaciona con otros delitos de corrupción como malversación de recursos públicos, uso privilegiado de información pública, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, prevaricato, abuso de autoridad y concusión.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Suplantación: Ocupar fraudulentamente el lugar de otro.

Ventanilla Única: Registro de la información que se recibe directamente en la entidad o a través de los sistemas de correos para dar un manejo adecuado a dicha información, hacerla llegar en forma oportuna a las dependencias y mantener la trazabilidad o seguimiento de esta.

Concusión: término que procede del latín concussio. Se trata de una exacción (la acción de exigir impuestos, multas o prestaciones) arbitraria que lleva a cabo un funcionario público en provecho propio. es un concepto legal que se utiliza para describir una situación en la cual un funcionario hace uso de su cargo para hacer pagar a una **persona** una contribución que no le corresponde. La concusión también implica exigir un pago más alto del estipulado por ley.

El delito de concusión puede contar con diversos agravantes: el uso de intimidación, la invocación de órdenes de funcionarios de mayor jerarquía, etc.

Cohecho: delito que implica la entrega de un soborno para corromper a alguien y obtener un favor de su parte. Lo habitual es que esta dádiva, que puede concretarse con dinero, regalos, etc., sea entregada a un funcionario público para que éste concrete u omita una acción.

Soborno: Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla. La acción de sobornar supone el otorgamiento de dádivas a un funcionario o a una autoridad para que realice o deje de realizar alguna acción, actuando de este modo de manera ilegal.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 6 DE 19

NO. DE COPIA:

5. PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SU CORRESPONDIENTE PLAN DE ACCIÓN ANUALIDAD 2018.

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E, está comprometido con la construcción de un Estado Comunitario, “para la gente”, que fomente la participación ciudadana en la definición, ejecución y vigilancia de tareas públicas.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Hospital elabora esta estrategia para contribuir al desarrollo de una gestión transparente, integrando el servicio al ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Con el Programa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su correspondiente plan de acción anual, la institución busca trabajar en el control de su gestión y brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada del que hacer de la administración pública. Con la implementación del Plan de Acción Anual, esta Empresa Social del Estado, crea un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil y beneficia a la transparencia en el accionar del Estado.

En la construcción de la estrategia el Hospital incluyó las recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

5.1. COMPONENTE N°1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA MITIGARLOS

Líder del Componente: Oficina Asesora de Planeación.

Para la elaboración de este componente, se tomó como punto de partida el mapa de riesgos institucional de la vigencia anterior, el cual fue trabajado con todos los procesos de la Entidad. El referente metodológico para el HUV lo constituyen la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la “**Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción**” 2015 de la Presidencia de la República, con los cuales se construyó la metodología institucional y política general para la administración de los riesgos en el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 7 DE 19

NO. DE COPIA:

Desde finales del año 2017, la Oficina Asesora de Planeación viene re induciendo al equipo de gestores CALIDAD-MECI en la política y metodología institucional para la administración del riesgo y facilitar así la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos institucionales de gestión y de corrupción. En mesas de trabajo se construyó y validó el mapa de riesgos de corrupción HUV 2018, en el cual se reconocen 32 riesgos de corrupción y se relacionan a continuación:

Mapa de Riesgos de Corrupción HUV: Una vez identificados los riesgos, analizados y valorados, se establecieron las acciones o mecanismos para mitigarlos, la Oficina Asesora de Planeación entrega a la Oficina de Gestión de Calidad los riesgos de corrupción establecidos para la vigencia 2018 con el propósito de que sean incorporados en el mapa de riesgos institucional.

Seguimiento de los Riesgos de Corrupción:

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas de los riesgos de corrupción identificados.

En este sentido, el Hospital Universitario del Valle, permanentemente a través de los líderes de proceso (autocontrol) y tres veces al año por medio de la Oficina de Control Interno, se realizará seguimiento y evaluación a los controles y acciones de intervención establecidos para los riesgos priorizados en el mapa.

Dando cumplimiento a las fechas establecidas por la guía de la Presidencia de la República para el seguimiento de los riesgos de corrupción, el Hospital a través de la Oficina Asesora de Control Interno realizará seguimiento a los mapas de riesgo (los cuales incluyen los riesgos de gestión y de corrupción) así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril y publicación dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto y publicación dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre y publicación dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El informe de seguimiento a los riesgos institucionales generado por la Oficina de Control Interno es publicado en la página web y se constituye como un insumo para la gestión y mejoramiento institucional. Estos informes son presentados ante el Comité Coordinador de Control Interno y el Comité Directivo del Hospital.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 8 DE 19

NO. DE COPIA:

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Alineándose a la Planeación Estratégica de la Institución, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos incluidos los de corrupción identificados, la Alta Gerencia establece la siguiente política para la administración de los riesgos (entendiendo como riesgos los eventos relacionados con la gestión institucional y los de corrupción):

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. se compromete a gestionar con enfoque sistémico los riesgos (de gestión y corrupción) que puedan impedir el cumplimiento de su función pública, sus objetivos y metas establecidas; mediante la revisión continua de su contexto estratégico y riesgos existentes, el desarrollo e implementación de controles y acciones de tratamiento efectivas y el monitoreo como aspecto esencial para garantizar la eficiencia y mejoramiento institucional.

Dada la connotación e importancia que tiene para la Entidad la administración de sus riesgos, incluidos los de Corrupción, la Alta Gerencia contiene la transparencia como elemento transversal dentro de su Plan de Desarrollo.

5.2. COMPONENTE N°2: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Líder(es) del componente: Oficina Asesora de Planeación, Gestión de Calidad y Sistemas de Información.

Para avanzar en este componente, la Alta Gerencia, se dará a la tarea de desplegar la política institucional que indique a sus procesos la necesidad de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la efectividad de sus procedimientos. Para lograrlo, la Institución realizará el siguiente ejercicio: Teniendo ya identificados once (11) procedimientos susceptibles de racionalización como son:

1. Asignación de citas médicas
2. Autorizaciones de servicios
3. Formulación de medicamentos
4. Paz y salvo de farmacia para la salida del paciente
5. Programación Quirúrgica
6. Entrega de resultados de laboratorio clínico (ambulatorios)
7. Entrega de resultados de imágenes diagnósticas
8. Solicitud de dietas
9. Radicación de correspondencia
10. Procedimiento de publicación de información en página web.
11. Procedimientos para la atención de las víctimas de conflicto armado como población especial (Entidades involucradas: Unidad de Víctimas, Registraduría)



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 9 DE 19
NO. DE COPIA:

Se programarán mesas de trabajo con los líderes de cada uno de los procesos y servicios responsables del trámite o procedimiento para conocer la situación actual del mismo, las opciones o propuestas de racionalización y establecer un plan de acción para cada uno de ellos.

Desde el concepto de interoperabilidad se adelantarán acciones para fortalecer relaciones interinstitucionales y compartir información que permitan agilizar trámites y la prestación de los servicios de salud a los ciudadanos y poblaciones menos favorecidas. Por invitación de la Secretaría de Salud Departamental, a través de la Dimensión Transversal Gestión Diferencial de Poblaciones Vulnerables/Víctimas del conflicto armado, se viene participando desde el año 2017 en unas mesas de trabajo para avanzar en el proyecto que lidera la SSD para la implementación del protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para la población víctima del conflicto armado.

Durante esta vigencia se continuará participando como actor fundamental del desarrollo de este proyecto.

5.3. COMPONENTE N°3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Líder(es) del Componente: Oficina Asesora de Planeación

Para presentar a la comunidad los avances en la Gestión realizada durante la anualidad 2018, el Hospital Universitario del Valle, llevará a cabo para la población del Departamento del Valle del Cauca y demás partes interesadas, la rendición de cuentas, como ejercicio en el cual se brinda información de base tanto a la comunidad como a los grupos de interés, permitiendo identificar resultados futuros de la gestión que serán presentados continuamente haciendo uso de los medios establecidos legalmente.

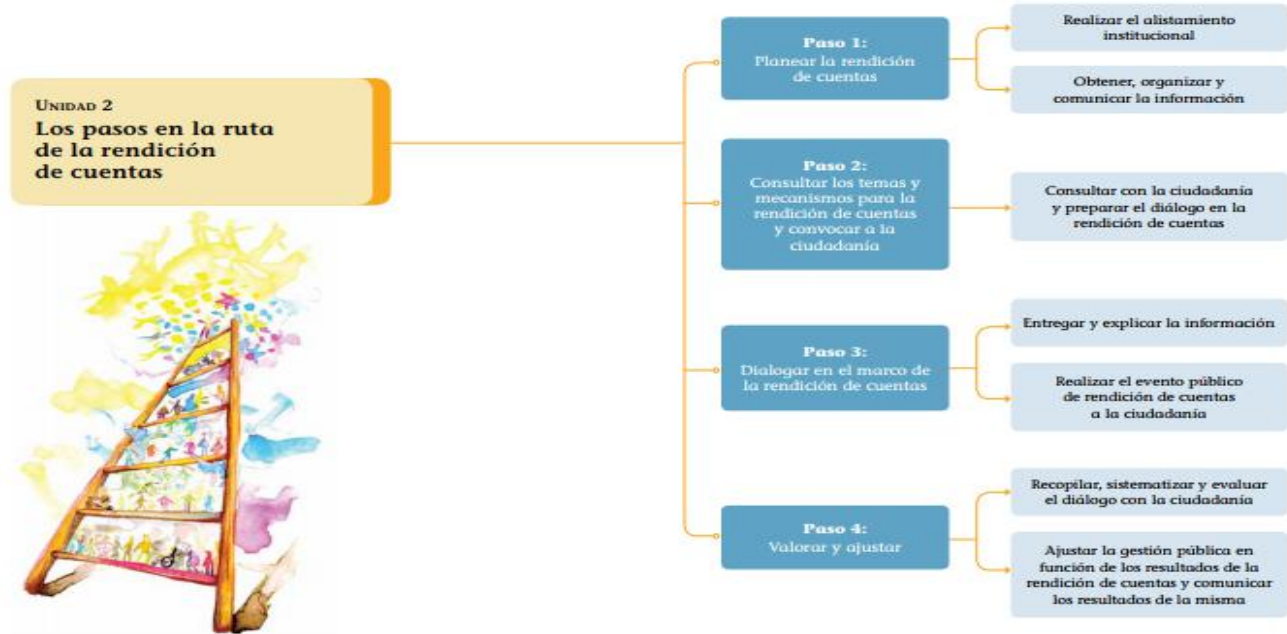
Para rendir la cuenta de la gestión de cada periodo que inicia el 01 de enero y se proyecta hasta el 31 de Diciembre de cada año, esta Empresa Social del Estado se propone iniciar un proceso de rendición de cuentas a la ciudadana a través de una audiencia pública. Con dicho ejercicio, la institución busca:

1. Proporcionar a la ciudadanía la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano.
2. Informar a la comunidad y grupos de interés el diagnóstico general del Hospital Universitario del Valle Evaristo García E.S.E.
3. Informar las propuestas de Gestión para el periodo Gerencial.
4. Generar un espacio de consulta de la ciudadanía y grupos de interés en temas específicos de su interés relacionados con el Hospital Universitario del Valle Evaristo García E.S.E. y los servicios prestados.

5.3.1. Ruta de la rendición de cuentas:

Para llevar a cabo la rendición de cuentas, la institución aborda las siguientes actividades antes, durante y después del

evento.



Fuente: Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales DNP.

5.3.2. Antes de la Rendición de Cuentas:

En la fase de inicial, se parte del diagnóstico del proceso anterior, se identifican los actores y caracterizan los ciudadanos, sus necesidades de información, la capacidad operativa de la institución y la disponibilidad de recursos para llevar a cabo la actividad.

El informe a presentar se construye con base en los requisitos de información obligatoria y de interés para el ciudadano.

La información institucional obligatoria que debe proporcionar el Hospital con base en las responsabilidades asignadas en diversas normas y en los compromisos adquiridos por el Gobierno en el Plan de Desarrollo Nacional, así como lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional.

Para organizar y analizar la información Institucional obligatoria, se consultan los diferentes informes que realiza la institución durante la vigencia, como son:

- Informe de implementación del Modelo Estándar de Control Interno.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 11 DE 19
NO. DE COPIA:

- Los resultados de la medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión Integral de Calidad
- Las Evaluaciones Internas a la Gestión
- Avance de la estrategia de Gobierno en Línea
- Informe contable exigido por la Contaduría General de la Nación
- Avance a las metas del SIGOB
- El Plan de Mejoramiento resultado de la Auditoría de la Controlaría General de la República y el informe de Rendición de Cuentas Fiscal.

Información de interés para la ciudadanía:

La Entidad Hospitalaria rinde cuentas sobre los temas que interesan a la ciudadanía, y para conocerlos pregunta e investiga sus preocupaciones, descontentos, necesidades y otros temas de interés.

Inscripción y radicación de propuestas:

Las organizaciones de la sociedad civil, la comunidad, usuarios y demás grupos de interés podrán presentar preguntas y/o propuestas de intervención, las cuales deben guiarse por los siguientes parámetros:

- **Periodo de inscripción y radicación de intervenciones:** Hasta diez (10) días antes de la Audiencia, se deberán inscribir las propuestas o necesidades de intervención.
- **Lugar de inscripción y radicación de propuesta:** área, oficina o dependencia donde lo disponga el Hospital Universitario del Valle Evaristo García E.S.E.
- **Horario de atención:** La institución establece días e intensidad horaria para la radicación de las propuestas.

La institución dispondrá de los medios electrónicos para la inscripción de la pregunta o propuesta de los ciudadano.

Formato de presentación de propuestas

Para la inscripción de las propuestas o necesidades de intervención el ciudadano debe diligenciar el formato de inscripciones, que entrega de forma gratuita el Centro de Información y Atención al Usuario o se puede descargar de la página WEB del Hospital Universitario del Valle.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 12 DE 19
NO. DE COPIA:

El documento fundamental para el desarrollo de la Audiencia Pública, corresponde al Plan de Gestión Enero - Diciembre de la anualidad a rendir, dicho documento se publica en el siguiente link:<http://www.huv.gov.co>

Para la divulgación de la información y para facilitar la participación ciudadana en general y de los usuarios de los servicios de salud del Hospital Universitario, se utilizan los medios de comunicación: Internet - página web Institucional - y cartas de invitación.

5.3.3. Durante la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas:

Registro y participación de asistentes

El día de la audiencia los ciudadanos deberán presentarse en el Auditorio escogido para tal fin con (15) minutos de antelación al inicio de la audiencia.

La cantidad de los asistentes será verificada con la presentación de la cédula de ciudadanía u otro documento que permita su reconocimiento.

En la entrada del Auditorio, lugar de realización de la Audiencia Pública para la rendición de cuentas del Hospital Universitario del Valle, los participantes firmarán un formato de asistencia y se les hará entrega de la siguiente documentación:

- Formato para radicar inquietudes o preguntas
- Formato para evaluar el evento y
- Escarapela

Recomendaciones para el ingreso a la Audiencia Pública:

1. No se permitirá el ingreso de las personas en estado etílico o bajo la influencia de sustancias tóxicas.
2. Los participantes no podrán fomentar desórdenes antes ni durante el desarrollo de la audiencia.
3. Las personas que realicen intervenciones de manera irrespetuosa serán retiradas del salón del evento.
4. En la audiencia se tiene reservados (120) minutos, tiempo en el cual se responderán todas las preguntas, radicadas previamente en el correo electrónico. Las preguntas que sean manifestadas en el momento de la rendición de cuentas, se recibirán por escrito a la dirección indicada en el formulario de inscripción. Y se responderán a más tardar a los treinta (30) días calendario después de realizado el evento.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 13 DE 19
NO. DE COPIA:

Funciones del Moderador:

Para efectos de la realización de la audiencia pública, se nombra un moderador, quien deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Presentar la agenda de la jornada y leer los elementos fundamentales del reglamento para el desarrollo de la audiencia.
- Moderar el desarrollo de la agenda
- Coordinar las intervenciones de los asistentes.

A las Intervenciones que no se les dé respuesta el día de la audiencia, se responderán haciendo uso de la página WEB de la Institución: <http://www.huv.gov.co> a más tardar 30 días después de realizado el evento, o por escrito a la dirección registrada en los formularios.

Después de la audiencia de rendición de cuentas

Evaluación de la Audiencia: Una vez culminada la audiencia, se diligencia el formato de evaluación, con el fin de realizar ajustes que mejoren los procesos futuros.

Se evalúa de cada acción realizada, la estrategia en conjunto se elabora y presenta a los Entes de Control el Informe de Rendición de Cuentas.

Para esta vigencia 2018 se llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la vigencia 2017 en el I trimestre de la anualidad 2018 y se garantizarán otras formas y mecanismos de rendición de cuentas durante la vigencia como publicación de informes de gestión, entrega de boletines informativos, publicación, difusión de información relevante sobre resultados y garantía de derechos ciudadanos, mantenimiento y actualización del link de rendición de cuentas en la página web, etc.

5.4. COMPONENTE N°4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Líder(es) del componente: Subgerencia Administrativa, Oficina Coordinadora de Sistemas de Información Y CIAU

5.4.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 14 DE 19

NO. DE COPIA:

El Hospital Universitario del Valle de conformidad a la Ley 1755 del 2015, Ley 100 de 1993, Decreto 1757 1994, Decreto 1011 de 2006, 1474 de 20011, tiene desde su hacer un enfoque de atención al ciudadano con un modelo de atención Institucional centrado en el usuario y la familia, dentro de sus competencias tiene procedimiento del siguiente tenor: Procedimientos con el paciente y la familia y mecanismos de participación y escucha activa del usuario: Estudio Socio Familiar, Ubicación De Pacientes Menores De Edad En Medio Institucional, Ubicación De Pacientes Mayores de edad, visita domiciliaria, intervención en problemática de violencia intrafamiliar y con maltrato infantil, clasificación socio-económica, intervención de trabajo social con pacientes de difícil ubicación, información y orientación a Usuarios, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas, Elogios, Orientación, Capacitación y apoyo a la población especial con enfoque diferencial,(Participación Programas Víctimas del Conflicto Armado y Programa Vida). Con apoyo de la Alcaldía se brinda orientación para la afiliación al Sistema de Salud.

El hospital cuenta con siete (7) canales de comunicación con la Administración del Hospital, entre los cuales se destaca, los buzones de sugerencia que para la fecha se tiene 42 instalados en diferentes dependencias de la Institución. Encuestas de satisfacción la cual se aplica en las diferentes áreas de manera permanente. Se cuenta con una página web y el Link de Atención al Usuario donde se encuentran los formatos para realizar peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones. Este canal es de poca utilización de los usuarios. Igualmente tiene establecido el correo electrónico "corddinacionatencionusuario@huv.gov.co., para recibir información de los usuarios o documentos que son radicados en la ventanilla única. Otro canal es la línea telefónica 6206000 extensión No 1219 y 1215. Se cuenta con un espacio físico denominado **CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**, donde se atiende al ciudadano, para recepcionar sus inquietudes y resolver conforme a nuestra capacidad instalada.

Se cuenta con los procedimientos para la gestión de PQRSF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con una herramienta tecnológica, software CROSS que permite radicar, gestionar y hacer seguimiento a las PQRS. Se cuenta con espacios de participación con veedores, asociaciones de usuarios, damas voluntarias, que permite al ciudadano interactuar con la administración y la comunidad.

EL Hospital Universitario del Valle, Evaristo García E.S.E. tiene estandarizados e implementados mecanismos internos para la entrega de trámites y servicios al ciudadano, como son:

Procedimientos:

1. Estudio Socio Familiar
2. Intervención, Individual, Familiar Y/O De Pareja
3. Ubicación De Pacientes Menores De Edad En Medio Institucional
4. Ubicación De Pacientes Mayores De Edad



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 15 DE 19
NO. DE COPIA:

5. Recepción Al Usuario Y A Su Familia
6. Clasificación Socioeconómica
7. Visita Domiciliaria
8. Intervención De Trabajo Social – Paciente Fugado
9. Entrega Del Recién Nacido Cuando La Madre Queda Hospitalizada O Fallece
10. Entrega Del Recién Nacido O Menor De Edad - Madre Adolescente
11. Intervención De Trabajo Social Con Pacientes De Difícil Ubicación
12. Actividad Educativa Para Familiares De Paciente Hospitalizado
13. Acompañamiento Y Seguimiento A Pacientes En Situaciones Especiales
14. Intervención En Problemática De Violencia Intrafamiliar Y Con Maltrato Infantil
15. Intervención Con Paciente Que Se Niega A Procedimiento
16. Talleres Educativos Con Cliente Interno
17. Intervención De Trabajo Social Con Paciente NN
18. Intervención De Trabajo Social En Problemática De Abuso Sexual Infantil., y otros Programas de población especial.
20. Información Y Orientación A Usuarios
22. Gestión PQRSF (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas, Elogios
23. Guía De Información Al Usuario

Registros:

1. REG/SSA/ATC/003 Asistencia A Programa Educativo – Trabajo Social
2. REG/SSA/ATC/004 Visita Domiciliaria
3. REG/SSA/ATC/005 Paciente Indocumentado – Trabajo Social
4. REG/SSA/ATC/011 Quejas – Reclamos – Solicitudes – Sugerencias – Elogios

Estos documentos son revisados, actualizados y socializados con el personal del proceso Gestión de Atención al Usuario.

Se cuenta con un procedimiento transversal, es decir, que aplica a varios procesos institucionales y que estandariza el manejo de los buzones de sugerencia y encuestas de satisfacción al usuario.

Sistema de Carteleras: en el Centro de Información y Atención al Usuario y en cada servicio se encuentra una cartelera, en este medio se publica para conocimiento de funcionarios, usuarios y sus familias, el informe con los resultados trimestrales de las PQRS.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 16 DE 19

NO. DE COPIA:

5.4.2. Afianzar la cultura de Servicio al ciudadano en los servidores públicos

Dentro del programa de inducción y reinducción institucional, durante todo el año se socializan políticas, mecanismos y procedimientos concernientes a la información y atención al usuario, como también su deberes y derechos en salud, la y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSF.

Dentro del Plan de Capacitación Institucional PIC de esta anualidad 2017 se hace énfasis en los temas de humanización de la atención y servicio al ciudadano.

En el Plan de Acción del proceso de Gestión de Atención al Usuario, se incluyen y ejecutan acciones de información al paciente y la familia en el marco de los deberes y derechos sobre aspectos relacionados con la atención.

Incentivos:

Desde el Programa de Bienestar Social del proceso de Gestión del Talento Humano se definen y destinan dos incentivos por año para aquellos servidores públicos que se destaquen por la buena atención al ciudadano. Estos incentivos son asignados bajo un procedimiento y criterios estandarizados y se publica su otorgamiento a través de canales y medios de información institucional.

5.4.3. Fortalecimiento de los canales de atención:

La institución dispone de canales de participación ciudadana como son los buzones para sugerencias, las peticiones, encuestas de satisfacción, la página web y la Asociación de Usuarios.

Para la atención ordenada del ciudadano, cuenta con sistemas de turnos en los procedimientos administrativos de citas y anexos.

La institución tiene establecido como punto de enlace con su Asociación de Usuarios al proceso de Gestión de Atención al Usuario.

A través de la Oficina Coordinadora de Atención al Usuario, se asiste a los Comités Municipal y Departamental de Participación Social.

En cuanto a la labor social y de atención al ciudadano, el proceso Gestión de Atención al Usuario coordina con el voluntariado que presta sus servicios sociales desde la institución, realiza acciones de gran impacto social para el



PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 17 DE 19

NO. DE COPIA:

paciente y su familia.

Como mecanismo para la integración de canales de atención e información al ciudadano, se cuenta con la guía de información al usuario, que estandariza por servicio la información, canales de comunicación, y procedimientos de atención al usuario y su familia.

Los espacios físicos de la Institución disponen de facilidades estructurales (rampas, ascensores y pasamanos) para facilitar el acceso de personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores, entre ellas cabe mencionar: La Unidad Básica de Atención, el servicio de Urgencias, Auditorios, Radioterapia, la Unidad de Salud Mental, Unidades de Cuidados Intensivos, Salas de Operaciones, Neurocirugía, entre otras.

5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Líder(es) del componente: Subgerencia Administrativa y Oficina Coordinadora de Sistemas de Información

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública. Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública.

La E.S.E promueve la transparencia activa garantizando la disponibilidad de información a través de medios físicos como sistema de carteleras, periódicos y electrónicos como la página web y la intranet. Como sujeto obligado el HUV publica información mínima de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley esta información mínima esta disponible en el sitio web de la E.S.E en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública. Entre las acciones de publicación y/o divulgación de información, el Hospital ha publicado información mínima obligatoria sobre su estructura, procedimientos, servicios, contratación pública entre otros.

Para esta vigencia, en cumplimiento de este componente Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente, registrar en el SUIT los trámites y procedimientos administrativos del HUV aprobados o priorizados para racionalización, asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP, actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con el nuevo modelo de operación, entre otras.

5.6. INICIATIVAS GENERALES

Además de los cinco componentes anteriormente desarrollados, el Hospital Universitario del Valle Evaristo García



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 18 DE 19
NO. DE COPIA:

E.S.E. contempla iniciativas que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción incorporando dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

5.6.1. Gobierno en Línea:

Estimulando la puesta en marcha de servicios en línea, el Hospital Universitario del Valle adelantará las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, la cual tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo. De esta forma, la Institución contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública y al ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-.

La Información relativa a la entidad que se encuentra disponible en línea es:

Misión y Visión

Organigrama

Contactos principales

Normatividad

Estados Financieros

Plan Desarrollo

Mapa de Procesos

Modelo Prestación de Servicios

Contratación

Historia

Educación

Información al Usuario: Solicitud de Quejas y reclamos CROSS en línea, buzón, consulta del estado del trámite o petición y encuesta de satisfacción.

Contáctenos

Control Interno

Órdenes de compra

Convocatorias

Portafolio de Servicios

Links de interés: gobierno en línea, Ministerio de Protección Social, Misión Médica, Valle del Cauca

Calidad



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 19 DE 19

NO. DE COPIA:

Rendición de Cuentas – Audiencia y
Noticias

Para esta vigencia 2018 se proyecta impulsar un par de servicios en línea y organizar la página web.

5.6.2. Visibilización de Pagos:

La institución ya definió los mecanismos y medios de publicación de los pagos que realiza, esta publicación se hace mes a mes a través de la pestaña de transparencia de la Página Web Institucional.

5.6.3. Publicación de la Gestión Contractual:

La institución ya definió los mecanismos y medios de publicación de la Gestión Contractual que realiza, esta publicación se hace mes a mes a través de la pestaña de transparencia de la Página Web Institucional.

Adicionalmente, a través del aplicativo de Rendición de Cuentas en Línea de la Contraloría Departamental - RCL la Institución relaciona y publica periódicamente los contratos legalizados.

También en el Sistema Estatal de Contratación Pública – SECOP.

5.6.4. Gestión Documental:

Para contribuir a la buena gestión de la administración y desfavorecer las prácticas corruptas asociadas al manejo de la información y documentación, el Hospital trabaja en la estandarización de procesos técnicos de archivo de los documentos públicos que produce en torno a su actividad.

El Hospital Universitario del Valle Evaristo García ha realizado importantes esfuerzos administrativos y financieros para la estructuración del Proceso de Gestión Documental, a través del cual se implementan los aspectos de que trata la Ley 594 de 2000, y sus Acuerdos Reglamentarios.

Adicionalmente, se vienen ejecutando los siguientes proyectos:

La Entidad cumple con la constitución del **Comité de Archivo institucional**, el cual se creó mediante Resolución de la Gerencia General en el año 2014, para la anualidad 2018 se propone continuar su operación en condiciones dinámicas que garanticen mejoras en el desempeño de la gestión documental institucional.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 20 DE 19
NO. DE COPIA:

Implementación de las Tablas de Retención Documental - TRD-, Durante la vigencia 2015 se ejecutó un proyecto para fortalecer el proceso de Gestión Documental en los componentes de:

- Actualización de las **Tablas de Retención Documental – TRD** conforme a los cambios en la estructura organizacional de la Entidad y las exigencias normativas del Archivo General de la Nación – AGN.
- Actualización del diagnóstico integral de archivos de acuerdo, elaborado de acuerdo a las pautas establecidas por el AGN y con el propósito de disponer de la condición real del acervo documental y de los fondos acumulados.
- Intervención del Fondo acumulado de historias clínicas de fallecidos haciendo depuración e inventario documental.

Más a enero de 2018 las Tablas de Retención Documental del Hospital no han sido actualizadas ni implementadas, situación que es imperante y más con la reestructuración institucional aplicada por la Administración en octubre de 2016. Se espera que para la vigencia 2018 se actualicen las Tablas de Retención Documental, se levanten las de Valoración Documental y se elabore el programa de Gestión Documental para la Institución.

Mantenimiento de la Ventanilla Única: Se propone para este año estandarizar la operación (procedimientos) de la ventanilla única, estableciendo los controles necesarios para garantizar el desempeño del proceso.

Código de Ética y Buen Gobierno: Para el Hospital es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos, por eso para esta vigencia 2018, los Códigos de Ética y Buen Gobierno actualizados en la vigencia 2017 serán desplegados y evaluada la adherencia a estos lineamientos claros y precisos.

6. PLAN DE ACCIÓN HUV - LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En documento anexo, se relacionan las actividades que se llevarán a cabo para luchar contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano en la vigencia 2018.

7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, Oficina que además servirá de facilitador para el proceso de su elaboración.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015

VERSIÓN: 06

PAGINA: 21 DE 19

NO. DE COPIA:

La verificación de su elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno y deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

8. ACCIONES DE CONTINGENCIA.

No Aplica

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Otros documentos del Sistema de Gestión Integral de Calidad HUV que se relacionan con el Plan son:

- 9.1. Plan de Desarrollo Hospital Universitario del Valle.
- 9.2. Plan de Acción Institucional de cada vigencia.
- 9.3. Instructivo para la Rendición de Cuentas HUV.
- 9.4. POL/DG/GC/002 Metodología y Políticas de Administración de Riesgos
- 9.5. POL/DG/HUV/001 Política de Humanización de la Atención
- 9.6. PRG/DG/HUV/001 Programa de Humanización de la Atención

10. ANEXOS

- 9.1. Mapa de Riesgos HUV de la anualidad (una vez se consolide y publique)
- 9.2. Plan de Acción HUV 2018 - Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

11. REFERENCIAS

- 11.1. Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 11.2. Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 11.3. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- 11.4. Ley 1712 de 2015, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 11.5. Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- 11.6. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.



**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003
FECHA DE EMISIÓN: 25/01/2015
VERSIÓN: 06
PAGINA: 22 DE 19
NO. DE COPIA:

11.7. Ley 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

11.7. Decreto 943 de 2014: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado.

11.8. Decreto 1081 De 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

11.9. Decreto 1083 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.

11.10. Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Edición diciembre 2014. Bogotá. Colombia.

11.11. Presidencia de la república. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Edición 2015. Bogotá. Colombia.

Elaboró:

Equipo multidisciplinario bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación.

Revisó

Firma:

Nombre: Helio José Ramírez Maldonado

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación

Área: Oficina Asesora de Planeación

Proceso: Oficinas Asesoras

Aprobó

Firma:

Nombre: Dr. Irne Torres Castro

Cargo: Gerente General

Área: Gerencia General

Proceso: Gerencia General