



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 1 DE 19

NO. DE COPIA:

**1. OBJETIVO:** El presente documento describe las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, formuladas por el Hospital Universitario del Valle – Evaristo García – E.S.E. Para la anualidad 2013.

**2. ALCANCE:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano HUV, incluye acciones para cuatro componentes autónomos e independientes: (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 y el (4) estrategia de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente la estrategia anticorrupción HUV reconoce las recomendaciones generales establecidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en materia de Gobierno en Línea, Visibilización de los Pagos, Publicación de la Gestión Contractual y Gestión Documental.

Las políticas, lineamientos y estrategias definidas en este Plan son de obligatorio cumplimiento para todos los procesos del Hospital: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación.

### 3. RESPONSABILIDAD

**Elaboración y actualización del Plan:** Proceso de Direccionamiento Estratégico y Operativo: Dirección General, Dirección Operativa de Servicios de Salud, Dirección Administrativa, Dirección Financiera y la Oficina Asesora de Planeación.

**Consolidación del Plan:** Oficina Asesora de Planeación

**Verificación, Seguimiento y Control:** Oficina Asesora de Control Interno

### 4. DEFINICIONES:

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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 2 DE 19

NO. DE COPIA:

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

**Corrupción:** Se define como abuso intencional de la autoridad para beneficio propio o de un tercero.

**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.

**Mesa de Transparencia:** Espacio de trabajo constituido para el abordaje y análisis de un tema de interés público.

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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 3 DE 19

NO. DE COPIA:

acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**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.

**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.

**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.

**Soborno:** Entregar o prometer dinero o cualquier otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio.

**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 un seguimiento de la misma.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 4 DE 19

NO. DE COPIA:

### 5. PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, 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, 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

Para la elaboración de este componente, el referente metodológico para el HUV lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Para ello se reconocieron los procesos de la cadena de valor y se priorizaron por su susceptibilidad a generar riesgos de corrupción.

Con base en la priorización se conformaron seis mesas de trabajo, denominadas “mesas de transparencia” dentro de las cuales se asignó un líder o facilitador para la construcción del mapa de riesgos de corrupción del proceso.

Se realizó capacitación para la identificación, análisis y valoración de los riesgos y se distribuyó la herramienta para que en cada mesa de transparencia el líder o facilitador coordinara el ejercicio.

Mesa de Transparencia N°1 Direccionamiento Estratégico: En esta mesa se analizaron los riesgos de corrupción propios de la Dirección Administrativa, la Dirección Financiera, la Dirección Operativa de Servicios de Salud, La



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 5 DE 19

NO. DE COPIA:

Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación.

Facilitador: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Mesa de Transparencia N°2 Financiero: En esta mesa se analizaron los riesgos de corrupción relacionados con Crédito y Cobranzas, Contabilidad, Estampillas, Facturación y Tesorería.

Facilitador: Director Financiero

Mesa de Transparencia N°3 Gestión de Suministros: En ella se analizaron los riesgos de corrupción relacionados con Suministros, las compras, servicio farmacéutico y almacén.

Facilitador: Director Administrativo

Mesa de Transparencia N°4 Gestión Jurídica: En ella se abordaron los riesgos de corrupción de la contratación y la gestión de procesos jurídicos.

Facilitador: Jefe de Oficina Jurídica

Mesa de Transparencia N°5 Gestión del Talento Humano e Investigación Disciplinaria: En esta mesa se trabajaron los riesgos de corrupción referentes a la selección y vinculación del recurso humano, nómina e investigación disciplinaria.

Facilitador: Jefe de Recursos Humanos

Mesa de Transparencia N°6 Comunicación y Gestión de la Información: En ella se analizaron los riesgos de corrupción relacionados con el manejo y uso de la información, la administración de los archivos institucionales y la comunicación.

Facilitador: Subdirector de Sistemas de Información

### 5.1.1. Identificación de los riesgos de corrupción:

En esta fase de la metodología se identificaron los riesgos de corrupción de los procesos establecidos en cada mesa de transparencia, se identificaron las causas que como conjunto sistemático de situaciones (que por sus características), pueden originar prácticas corruptas.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 6 DE 19

NO. DE COPIA:

Después de identificar el riesgo y sus causas se describe.

### 5.1.2. Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

Para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios:

**Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias

**Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

### 5.1.3. Valoración del riesgo de corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, cada mesa de transparencia estableció los controles teniendo en cuenta si el control es preventivo, es decir, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; o si es un control correctivo, que busca combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

Para la valoración del riesgo, se registró el control, se clasifica en preventivo o correctivo, se verifica el cumplimiento de tres criterios: que exista, que esté estandarizado y su efectividad.

### 5.1.4. Mapa de Riesgos de Corrupción HUV.

Una vez identificados los riesgos de corrupción y las acciones o mecanismos para mitigarlos, la Oficina Asesora de Planeación consolidará el mapa de riesgos de corrupción de la institución, el cual estudiará y validará el Comité Directivo.

Ver anexo N° 1

### 5.1.5. 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 7 DE 19

NO. DE COPIA:

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, realizará seguimiento y evaluación a los mapas de riesgos de corrupción.

### 5.1.6. 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 de corrupción identificados, la Dirección de la Institución establece la siguiente directriz:

*El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” - Empresa Social del Estado-, comprometida con la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad; la formación, desarrollo y actualización del Talento Humano y el desarrollo de la Investigación en la región y en el país, decide implementar un Sistema de Administración de Riesgos que le permita identificar, controlar y establecer las acciones y mecanismos necesarios para combatir la corrupción y contribuir al logro de sus objetivos y metas institucionales; contando para ello con personal comprometido y consciente de la función pública que ejerce y un Sistema de Control Interno responsable de la evaluación y seguimiento de su eficaz administración.*

Dada la connotación de desarrollar e implementar la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, la Dirección General incluye dentro de su Direccionamiento Estratégico, el Programa Transparencia Institucional para conservar todas las actuaciones administrativas, manejo de recursos y prestación de servicios del Hospital manteniendo el principio de legalidad y transparencia en el PD 2012 – 2015. Es así que éste contiene en sus líneas estratégicas el subprograma de Lucha Anticorrupción que son las acciones públicas enmarcadas en desarrollar una cultura anticorrupción en la Entidad, con base en las políticas nacionales y departamentales y el subprograma Rendición de Cuentas que son acciones de divulgación e información de la gestión pública en cumplimiento de la Ley 489 de 1998.

La Entidad suministrará el aforo presupuestal a todos los programas y subprogramas que permita el cumplimiento de los planes de acción, en el deberán reflejarse todas las acciones encaminadas a cumplir las metas del Plan de Desarrollo en cuanto a Foros, capacitaciones, sensibilización y coadyuvancia con órganos de control.

### 5.2. COMPONENTE N°2: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La Institución en aras de establecer relaciones expeditas con el ciudadano, caracterizadas por la sencillez de los trámites que debe adelantar para satisfacer sus necesidades, y por la agilidad de los procedimientos internos, aborda este componente conformando un grupo de trabajo, del cual participó: La Subdirección del CIAU, Atención



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 8 DE 19

NO. DE COPIA:

Ambulatoria, Atención de Urgencias y la Oficina Asesora de Planeación.

Para identificar los trámites y procedimientos administrativos susceptibles de mejoramiento, el grupo de trabajo conformado, analizó la situación actual de los procedimientos administrativos en la prestación de los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalarios. Una vez se identificaron los procedimientos administrativos objeto de mejoramiento, se priorizaron.

Los procedimientos administrativos objeto de racionalización son:

**Trámite del Anexo Técnico N° 3 Solicitud De Autorización De Servicios De Salud** - Resolución 3047 de 2008, Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.

**Fotocopiado:** Para evitar que el usuario pierda tiempo y asegurar los documentos soporte de la prestación del servicio, la institución trabajará en la conformación de un centro de fotocopiado en puntos estratégicos de la E.S.E.

**La interoperabilidad** es una estrategia que se reforzará para el cumplimiento de este componente. El Hospital Universitario del Valle dentro de sus instalaciones tiene ubicados puntos de atención de Caprecom, Selvasalud, Emsanar, Entidades Promotoras de Salud que compran servicios a la E.S.E.

Estrategias que se adelantan para mejorar trámites relacionados con la atención:

1. Actualmente se adelanta la gestión correspondiente para contar con la presencia de la Secretaria de Salud Departamental y Coosalud.
2. Se habilitará un nuevo punto de transferencia para la elaboración del anexo técnico N 3, con el cual se agilizará la atención y se disminuirán los tiempos espera para el usuario.

### 5.3. COMPONENTE N°3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Para presentar a la comunidad los avances en la Gestión realizada durante cada anualidad, el Hospital Universitario del Valle, dispone al servicio de la población del Departamento del Valle del Cauca, la rendición de cuentas, 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.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 9 DE 19

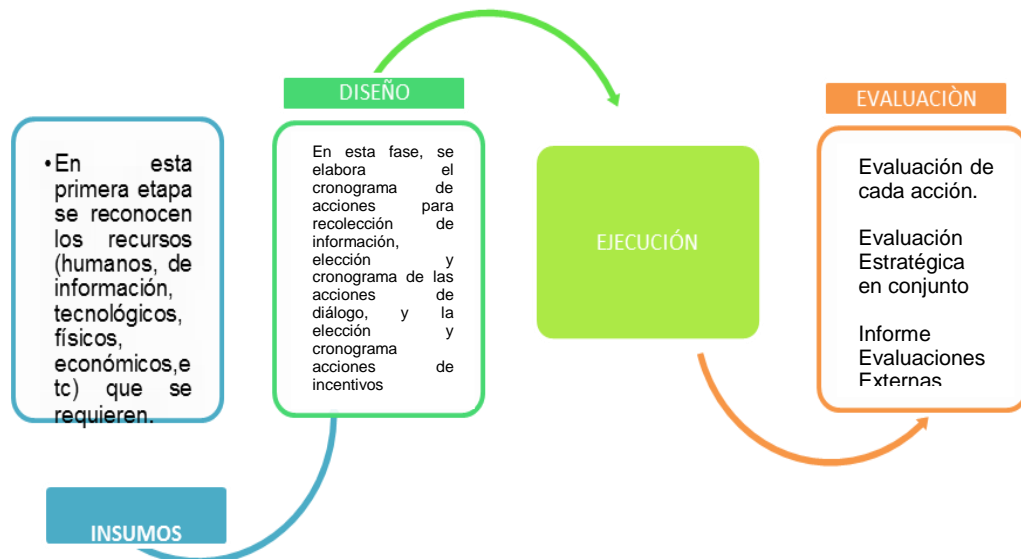
NO. DE COPIA:

Para rendir la cuenta de la gestión del periodo que inició el 01 de Enero de 2012 y se proyectó hasta el 31 de Diciembre de 2012, esta Empresa Social del Estado se propuso 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.



### 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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 10 DE 19

NO. DE COPIA:

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, para la Administración Pública (MECI 1000:2005)
- Los resultados de la medición, análisis y mejora (requisito No. 8 NTCGP 1000:2004) del Sistema de Gestión de Calidad
- Las Evaluaciones Internas a la Gestión
- El avance de la estrategia de Gobierno en Línea
- Informe contable exigido por la Contaduría General de la Nación
- El informe de 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 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 11 DE 19

NO. DE COPIA:

### 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 ciudadanos.

### 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.

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 - pagina 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 12 DE 19

NO. DE COPIA:

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.

### 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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 13 DE 19

NO. DE COPIA:

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.

### 5.4. COMPONENTE N°4: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 5.4.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

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
5. Recepción Al Usuario Y A Su Familia
6. Clasificación Socio-Económica
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 Díficil 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
19. Subcontratación



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 14 DE 19

NO. DE COPIA:

- 20. Información Y Orientación A Usuarios
- 21. Derechos De Petición
- 22. 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

A finales del 2012, estos documentos fueron revisados, actualizados y socializados con el personal de Atención al Cliente.

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. Este procedimiento está siendo revisado con el personal.

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

### 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 PQRS.

Dentro del Plan de Capacitación Institucional PIC 2013 se hará énfasis en los temas de humanización de la atención y servicio al ciudadano.

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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 15 DE 19

NO. DE COPIA:

### Incentivos:

Se solicitará al Proceso de Gestión del Talento Humano: la definición, destinación y estandarización de incentivos para aquellos servidores públicos que se destaquen por la buena atención al ciudadano.

### 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 Integral de Atención al Cliente.

A través de la Subdirección de Atención al Cliente, se participa de los Comités Municipal y Departamental de Participación Social.

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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 16 DE 19

NO. DE COPIA:

### 5.5. RECOMENDACIONES GENERALES

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

#### 5.5.1. Gobierno en Línea:

Estimulando la puesta en marcha de servicios en línea, el Hospital Universitario del Valle adelanta 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





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 17 DE 19

NO. DE COPIA:

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

Rendición de Cuentas – Audiencia y  
Noticias

### 5.5.2. Visibilización de Pagos:

Dentro de esta vigencia 2013, la institución definirá los mecanismos y medios de publicación de los pagos que realiza la Institución.

### 5.5.3. Publicación de la Gestión Contractual:

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

### 5.5.4. 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 iniciar la estructuración del Proceso de Gestión Documental, a través del cual se implementará los aspectos de que trata la Ley 594 de 2000, y sus Acuerdos reglamentarios.

En este enfoque, creó el Área de Gestión Documental, mediante la Resolución DG- 060 de enero de 2010, con el objetivo de disponer de los recursos administrativos y financieros necesarios para iniciar y consolidar el proceso, para luego presentar el proyecto de adición al Organigrama y a la planta de cargos de esta Oficina, el cual se presentara a la Junta Directiva de la institución.

Adicionalmente, se vienen ejecutando los siguientes proyectos:

Actualización de los integrantes del **Comité de Archivo institucional** mediante Resolución de la Dirección General, con el cual se programaron capacitaciones sobre aspectos de archivística necesarios para cumplir con la tarea de la revisión y aprobación de las TRD.

**Elaboración de las Tablas de Retención Documental - TRD-**, las cuales fueron aprobadas por el Consejo



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PN/DG/HUV/003

FECHA DE EMISIÓN: 25/04/2013

VERSIÓN: 0

PAGINA: 18 DE 19

NO. DE COPIA:

Departamental de Archivo del Valle del Cauca en enero de 2012, estando pendiente a la fecha la aplicación en las diferentes oficinas, atendiendo las observaciones del Consejo para ajustar las TRD, y principalmente por requerirse la adecuación de infraestructura física necesaria para el almacenamiento del acervo documental resultante de esta aplicación, y como efecto de la ejecución de la etapa de Transferencias Documentales. La administración esta gestionando los recursos financieros y analizando alternativas de financiación, que den viabilidad a la ejecución de los proyectos ya elaborados, que además garantice la sostenibilidad y operación del proceso. Por esta misma situación no se ha continuado con el programa de capacitación en las oficinas, para no crear expectativas equivocadas sobre la implementación del proyecto.

**Implementación de la Ventanilla Única:** La administración realizó esfuerzos ingentes para iniciar el proceso de radicación centralizado de las comunicaciones oficiales, en cumplimiento del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, implementando los procedimientos, la plataforma tecnológica (Aplicativo de Gestión Documental), la adecuación de espacios de atención, y el entrenamiento del personal requerido. Igualmente se realizó socialización del proceso, mediante material pedagógico, y reuniones de capacitación de 230 funcionarios.

En el Plan de Acción del 2013 del Proceso de Gestión Documental, se ha incluido las acciones conducentes a fortalecer este proceso y a dar cumplimiento a lo establecido en la reciente normatividad expedida por el Archivo General de la Nación, para el cual la actual Dirección General, ha manifestado su total compromiso para disponer de los recursos necesarios.

### 5.5. PLAN DE ACCIÓN HUV 2013 - 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 el 2013.

### 6. ACCIONES DE CONTINGENCIA

No Aplica

### 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

7.1. Plan de Desarrollo Hospital Universitario del Valle 2012 – 2015

7.2. Instructivo para la Rendición de Cuentas HUV

7.3. POL/DG/GC/002 Metodología y Políticas de Administración de Riesgos



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CÓDIGO:** PN/DG/HUV/003

**FECHA DE EMISIÓN:** 25/04/2013

**VERSIÓN:** 0

**PAGINA:** 19 DE 19

**NO. DE COPIA:**

7.4. POL/DG/HUV/001 Política de Humanización de la Atención

7.5. PRG/DG/HUV/001 Programa de Humanización de la Atención

### 8. ANEXOS

8.1. Mapa de Riesgos de Corrupción HUV 2013

8.2. Plan de Acción HUV 2013 - Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

8.3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### 9. REFERENCIAS

9.1. 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.

9.2. Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

9.3. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Elaboró:**

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

**Revisó**

**Firma:**

**Nombre:** Ing. Alejandro José Vallejo

**Cargo:** Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Área:** Oficina de Planeación

**Proceso:** Direccionamiento Estratégico y Operativo

**Aprobó**

**Firma:**

**Nombre:** Dr. Jaime Ramón Rubiano V

**Cargo:** Director General

**Área:** Dirección General

**Proceso:** Direccionamiento Estratégico y Operativo