



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental - Arauca - Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

GES - FO - 007

Versión 01

**E.S.E. DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y
CLAVIJO DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2016

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental - Arauca - Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO



INTRODUCCIÓN

Siendo conocedores de la importancia de fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, conforme a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y acorde con la Plataforma Estratégica de la Entidad, la Gerencia confirma su compromiso de actuar con transparencia y luchar contra la corrupción e invita a todos sus colaboradores a unirse a esta causa, siempre tomando como referente los principios y valores éticos, en todas las actuaciones de la ESE Departamental de primer nivel Moreno y Clavijo, con sus usuarios, clientes, proveedores, empresas del sector salud, entidades de vigilancia y control y demás actores involucrados.

El presente plan anticorrupción plantea una serie de estrategias que la Entidad se propone para evitar la corrupción y mejorar la atención al ciudadano; para lo cual se tendrá como objetivo prevenir eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en su accionar diario y generar procesos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) que garanticen y reconozcan los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera se vinculan a la organización ya sea a nivel de cliente interno o externo, a fin de procurar la fidelidad y confianza de nuestros clientes, buscando posicionarnos como una empresa líder en el sector público de la salud.

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Establece que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas:

1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,
2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,
3. Las estrategias Antitrámites y
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Establece que en toda entidad pública, deberá existir por los menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474, Establece las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

"Comprometidos con el Bienestar de Nuestra Gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental - Arauca - Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios
GES - FO - 007
Versión 01

Decreto 1081 de 2015: Establece estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Circular externa 100-02-2016 de DAFP: El DNP y DAFP Nueva metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra integrado por cuatro (5) capítulos que determinan las acciones a realizar en la vigencia 2016.

En el primer capítulo se describen los objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Marco Legal y Teórico.

El segundo capítulo los aspectos estratégicos de la Empresa Social Del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca.

En el tercer capítulo se describen las estrategias y mecanismo de los cuatro componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano:

Primer Componente: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para Su manejo.

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Quinto componente: mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.

En el cuarto capítulo se establecen los responsables de la consolidación, seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En lo sucesivo del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca, se denominará también como la ESE o la Entidad.

"Comprometidos con el Bienestar de Nuestra Gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental • Arauca • Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios
GES - FO - 007
Versión 01

CAPITULO PRIMERO

1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y MARCO LEGAL Y TEÓRICO

1.1. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1.1. Objetivo General

Adoptar en la Empresa Social del Estado de Primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de mejoramiento en la atención al ciudadano.

1.1.2. Objetivos Específicos

- a) Construir el mapa de riesgos administrativos y de corrupción de la Empresa Social del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca.
- b) Establecer mecanismo encaminados a la racionalización de trámites.
- c) Elaborar la estrategia de rendición de cuentas.
- d) Establecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1.1.3. Alcance

Las estrategias, mecanismos y medidas establecidas en el presente documento, serán de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad para todos los procesos de la Empresa Social del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca

1.2. MARCO LEGAL Y TEORICO

1.2.1. Marco Legal

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

"Comprometidos con el Bienestar de Nuestra Gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental • Arauca • Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO



Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

GES - FO - 007

Versión 01

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Establece inhabilidades e incompatibilidades para contratar con las entidades del estado.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 100 de 1993: Por la Cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.

Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 de 2007: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67, 68 y 69).

Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los

"Comprometidos con el Bienestar de Nuestra Gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental - Arauca - Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO



mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1474 de 2011: Por medio se crea la ley de transparencia y acceso de la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 de 2015: Establece estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Decreto 1876 de 2002: Por el Cual se reglamenta la Ley 100 de 1993 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Documento Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.

Circular externa 100-02-2016 de DAFP: El DNP y DAFP Nueva metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

"Comprometidos con el Bienestar de Nuestra Gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

1.2.2 Marco Teórico

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Documento que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otros, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad y las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia antitrámites, la estrategia de rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Corrupción: Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Riesgo de Corrupción: Se entiende por 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 la ESE y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

A continuación se enumeran algunos Riesgos de Corrupción en que pueden incurrir las Entidades:

- Extralimitación de Funciones
- Concentración de Autoridad o exceso de poder
- Ausencia de canales de comunicación
- Amiguismo y clientelismo
- Tráfico de influencias
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
- Decisiones ajustadas a intereses particulares
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para la función
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal
- inclusión de gastos no autorizados
- Archivos financieros con vacíos de información
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
- Ocultar a la ciudadanía información considerada pública
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo
- Soborno
- Cobro por tramitación
- Pérdida de insumos
- Entrega inoportuna de la información a entes de control
- Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



Mapa de Riesgos de Corrupción: Contiene los mayores riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Entidad, permitiendo conocer las medidas inmediatas de respuesta ante ellos tendientes a evitar o reducir el riesgo y la aplicación de acciones así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, el trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, el resultado es la optimización de trámites.

Rendición de Cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Atención al Ciudadano: Secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Transparencia y el acceso a la información: Secuencia de actividades que se deben desarrollar al interior de las entidades publicas para mitigar la corrupción y mantener toda la información publica al alcance de los ciudadanos mediante los canales de información que posee la entidad.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

CAPITULO SEGUNDO

2. ASPECTOS ESTRATEGICOS

2.1. Misión

Prestamos servicios de salud con énfasis en protección específica y detección temprana, con calidad, seguridad, accesibilidad y atención humanizada, garantizando la satisfacción de los usuarios.

2.2. Visión

En el año 2020 seremos una empresa líder en prestación de servicios de salud, modelo en la aplicación de programas de protección específica y detección temprana, para crear una cultura preventiva en la población del departamento de Arauca.

2.3. Valores Corporativos

La "ESE MORENO Y CLAVIJO" para alcanzar su Misión, Visión y Objetivos en beneficio de la población del Departamento de Arauca se regirá por los siguientes valores:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad
- Ética
- Equidad

2.4. Política de calidad

En la empresa social del estado Moreno y Clavijo estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano, el mejoramiento continuo de nuestros procesos y el cumplimiento de la normatividad vigente, garantizando la autosostenibilidad financiera de la entidad.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



2.5. Objetivos de calidad

- Mejorar el índice de satisfacción de los usuarios.
- Garantizar la infraestructura y tecnología adecuada con el fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de los servicios de salud de la comunidad y población usuaria.
- contar con talento humano competente y calificado impulsando la formación continua.
- Garantizar la implementación y el sostenimiento del sistema integrado de gestión a través de la articulación del MECI, SGCGP Y SOGC.
- Garantizar la auto sostenibilidad financiera apoyados en el fortalecimiento de la facturación de los servicios ofertados, una adecuada gestión de cartera y adecuado manejo presupuestal.

2.6. Principios corporativos

El desempeño de nuestra Empresa Social del Estado "Moreno y Clavijo" se regirá por los siguientes principios corporativos:

Respeto a la dignidad humana:

Garantizando los derechos universales e irrenunciables de los pacientes y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social, de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles por la ESE "Moreno y Clavijo".

Universalidad:

Atendiendo a todas los pacientes que soliciten nuestros servicios, sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que organizan la atención en el país y los recursos disponibles.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



Integralidad:

Brindando atención continua y oportuna a las familias y a los pacientes, en su contexto biopsicosocial, con servicios de óptima calidad, humana, científica, y técnica, en el marco los servicios que constituyen nuestro portafolio.

Eficiencia:

Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterios de rentabilidad social y económica.

Eficacia:

Garantizando la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que nos lleven a cumplir los objetivos y generar resultados organizacionales.

Solidaridad:

Prestando servicios de Salud a la población de nuestra área de influencia, priorizando a la población vulnerable.

Calidad

Prestando un excelente servicio mediante un trato humano, personalizado, oportuno, eficiente y con un alto grado de responsabilidad social y Ambiental

Equidad:

Atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles protección y atención integral en salud.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

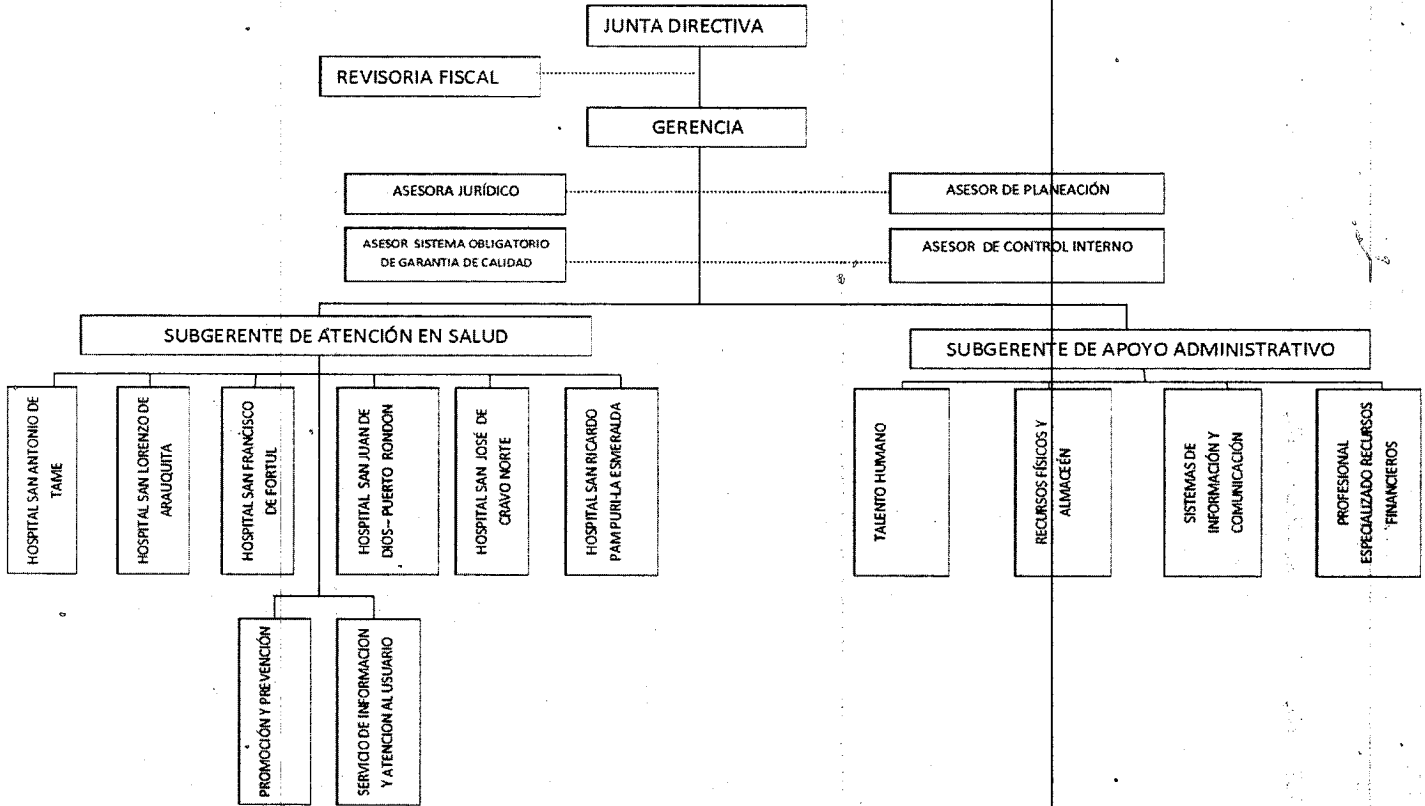
Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



2.4. ORGANIGRAMA



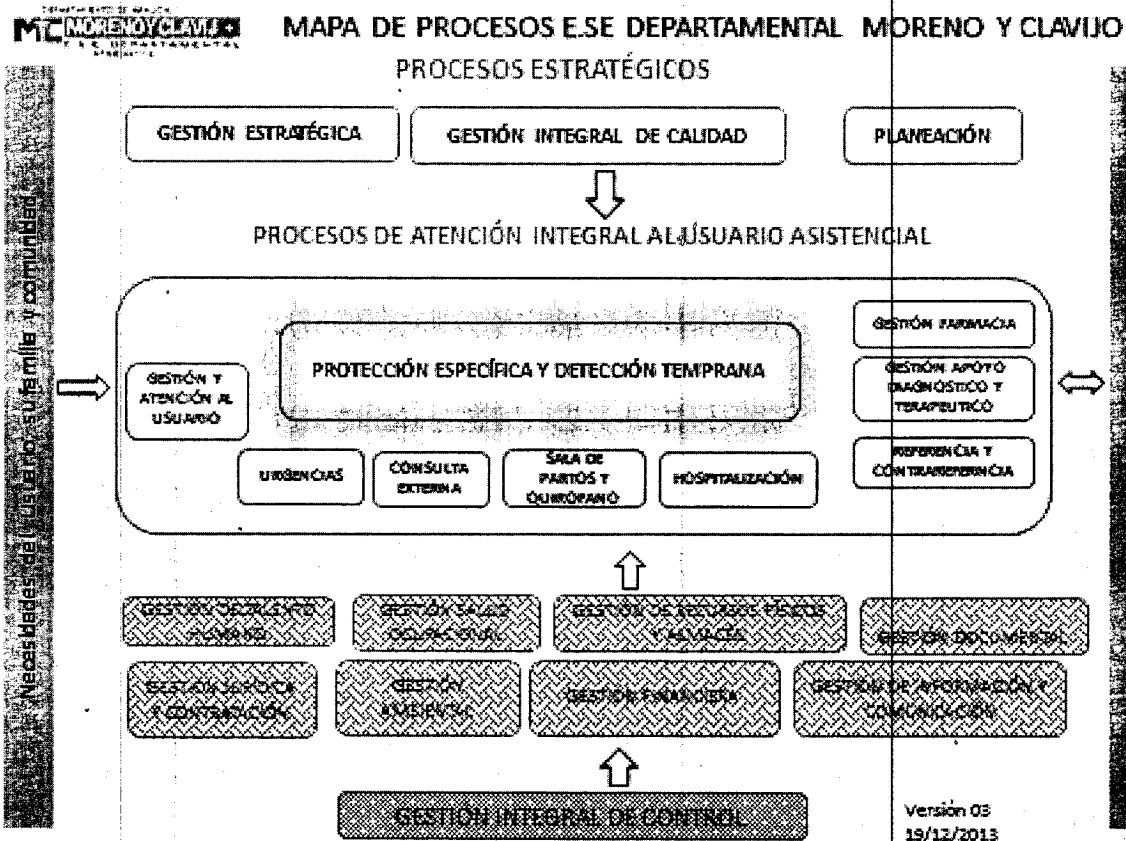
"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

2.5. MAPA DE PROCESOS



CAPITULO TERCERO

3. ESTRATEGIAS Y MECANISMOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

3.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción

Para la identificación de los Riesgos de Corrupción, la ESE Moreno y Clavijo realizará las siguientes actividades:

- Actualizar el Mapa de Riesgos Administrativos y de Corrupción de la Entidad para la vigencia 2015.
- Socializar al personal el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la cartelera institucional de las diferentes sedes de la Entidad.

3.1.2. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo".

La Política de Administración de Riesgos para la ESE Departamental Moreno y Clavijo es la siguiente:

"La ESE Departamental Moreno y Clavijo, se compromete a establecer los mecanismos necesarios para reducir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos y subprocesos, buscando proteger a sus usuarios y contribuir al logro de las políticas y metas de la Entidad"

Como acciones de mejora para evitar y reducir riesgos de corrupción, la ESE Moreno y Clavijo realizará las siguientes actividades, entre otras:

- Divulgar a través de la página web de la ESE el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los seguimientos realizados al mismo, para conocimiento de los funcionarios de la ESE Moreno y Clavijo y de la comunidad en general.
- Publicar en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía los

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

planes, programas y proyectos, para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

- Garantizar que los procesos contractuales se publiquen oportunamente, según el Manual de Contratación de la ESE.
- Garantizar el cumplimiento de requisitos para los procesos contractuales, de acuerdo al Manual de Contratación de la Entidad.

3.1.3. Seguimiento a los Riesgos de Corrupción.

Para el seguimiento a los riesgos de corrupción, la E.S.E. adelantará las siguientes actividades:

- Realizar capacitación al personal de la ESE en el Componente de la Administración del Riesgo y cultura del autocontrol y autoevaluación.
- Realizar auditorías al Mapa de Riesgos Administrativos y de Corrupción de la ESE Moreno y Clavijo.

3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Estrategia Antitrámmites de la ESE Departamental Moreno y Clavijo busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Entidad, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios de salud que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procesos.

La Estrategia Antitrámmites comprende mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano
- Optimizar la oportunidad de acceso a los trámites de cara al ciudadano
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Mejorar la competitividad de la Empresa
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano

3.2.1. Actividades Racionalización de Trámites

Para la racionalización de trámites la ESE Moreno y Clavijo realizará las siguientes actividades, entre otras:

- Identificación de trámites:
 - -revisión de los procesos y subprocesos.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

- -Análisis normativo.
- Priorización de trámites a intervenir: -Diagnostico de trámites a intervenir.
- Racionalización de tramites:
 - -Simplificación
 - -Estandarización
 - Eliminación
 - -Optimización
 - Automatización
- Interoperabilidad:
 - -Identificación de cadenas de trámite.
- Registrar en el SUIT 3.0 los trámites que de acuerdo al inventario definido por el DAFP corresponden a la ESE Moreno y Clavijo
- Implementar el servicio de citas médicas telefónicas
- Recibir, radicar y remitir información y correspondencia por internet o intranet a los usuarios, personal que labora en la ESE Moreno y Clavijo y demás Entidades interesadas.
- Implementar el medio de comunicación electrónico para la correspondencia interna de la Entidad, evitando la radicación de oficios físicos.
- Enviar al personal y a los usuarios vía internet o intranet acciones de capacitación, inducción o reinducción y socialización, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso al personal y los usuarios.
- Implementar el servicio electrónico de presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios de los servicios de salud.
- Definir el procedimiento de cuentas a pagar a proveedores donde se establecerá el tiempo para el trámite en cada una de las instancias, los roles y responsabilidades de cada proceso que hace parte del mismo.

3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en la ESE Departamental Moreno y Clavijo será un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la Empresa y sus funcionarios informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, otras entidades públicas y los organismos de control.

La rendición de cuentas en la ESE, se convertirá en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado de manera comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa; será un proceso permanente y una relación de doble vía entre la Entidad, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Para el procedimiento de rendición de cuentas la ESE Departamental Moreno y Clavijo realizará entre otras las siguientes actividades:

Programar y ejecutar reunión para la realización la planeación de la rendición de

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

cuentas para el año 2016, acorde a lo establecido por el DAFP.

- Programar y ejecutar reunion para la realizacion la planeacion de la rendicion de cuentas para el año 2016, acorde a lo establecido por el DAFP.
- Recopilar toda la informacion necesaria para la estructuracion de la presentacion de rendicion de cuentas y demas piezas comunicacionales a utilizar teniendo en cuenta lo descrito en el maual.
- Estructurar presentacion definitiva y ubicarla en la página Web.
- Diseñar y enviar por diferentes canales las invitaciones para la audiencia publica de rendicion de cuentas a las partes interesadas.
- Publicar en la página web de la ESE Departamental Moreno y Clavijo la rendición de cuentas anual.
- Publicar en la página web de la institución el presupuesto aprobado para la vigencia del 2015.
- Publicar en la página WEB y en la cartelera de la ESE los resultados contables, financieros y presupuestales.
- Realizar por lo menos dos actividades de rendición de cuentas durante la vigencia.
- Programar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad, a través del Comité conformado para tal fin, de acuerdo a la normatividad actual.
- Estructurar carpeta de evidencias de todas las acciones que hacen parte del proceso.

3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la ESE Moreno y Clavijo y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, contempla la estrategia para la gestión del servicio al ciudadano.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la ESE moreno y Clavijo:

- Diseñar y difundir material visual del portafolio de servicios de la Entidad.
- Revisar semanalmente el buzón de sugerencias de la sede central, Hospitales y Centros de Salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo.
- Difundir los deberes y derechos de los usuarios en los hospitales, centros y puestos de salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo, mediante charlas educativas.
- Socializar medicion de la satisfacion 2015.
- Realizar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento a partir de los resultados de medicion del 2015.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

- Publicar y difundir el horario de atención al público en la sede central, Hospitales, Centros y Puestos de Salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo.
- Implementar las rutas de evacuación y señalización en la sede central, Hospitales, Centros y Puestos de Salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo.
- Definir y aplicar estrategia que permita evaluar la atención de los usuarios en cada proceso de la sede central.
- Difundir los deberes y derechos de los usuarios en los hospitales, centros y puestos de salud adscritos a la ESE Moreno y Clavijo, mediante carteleras y página WEB.
- Crear mecanismos que permitan priorizar la atención preferencial de usuarios como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas en condición de discapacidad, en la red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo.
- Medir el nivel de satisfacción del personal que labora o presta sus servicios en la ESE.
- Capacitar al personal que labora o presta sus servicio en la ESE, en atención al usuario, a través de solicitudes a entidades que puedan ofrecer el servicio.
- Diseñar y publicar listas de chequeo de documentos soportes necesarios para la presentación de las cuentas y contratación para los proveedores.
- Socializar la Guía del Usuario en las diferentes sedes de la Entidad.

3.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION.

- Publicar en la página web de la entidad la descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.
- Publicar en la página web de la entidad su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.
- Publicar en la página web un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios.
- Publicar en la página web de la entidad todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de la auditoría al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
- Publicar en la página web de la entidad su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca

contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.

- Publicar en la página web de la entidad los plazos de cumplimiento de los contratos.
- Publicar en la página web de la entidad sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces.
- Publicar en la página web o medios de comunicaciones los detalles pertinentes sobre todo los servicios que brinde directamente al público, incluyendo normas, formatos o formularios y protocolos de atención.
- Publicar en la página web o medios de comunicaciones el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y todas interpretaciones autorizadas de ellas.
- Publicar en la página web de la entidad los informes de gestión y evaluación y auditoría de la entidad.
- Diseñar e implementar mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de la entidad junto con un informe de datos las Solicitudes, denuncias y los tiempos de respuestas de la entidad.
- Diseñar e implementar los mecanismos o procedimientos por el cual el público, pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad.
- Realizar registro de las publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponible, así como un registro de activos de información.
- Publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la ley de transparencia y acceso a la información.

CAPITULO CUARTO

4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo del proceso de Gestión de Planeación de la ESE Moreno y Clavijo, quien a su vez será responsable de la socialización de dicha herramienta; de igual manera, dicho proceso deberá actualizar y consolidar anualmente el Mapa de Riesgos Administrativos y de Corrupción de la Entidad y diligenciar el "Formato para la definición de Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", donde se establecen las actividades a realizar, responsables, indicadores, fechas para cumplimiento y seguimiento, de las Estrategias Anticorrupción, Antitrámites, de

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca



MORENO Y CLAVIJO

E.S.E. Departamental • Arauca - Colombia

Nit 900.034.131-8

VIGILADO

Supersalud 

Por la defensa de los derechos de los usuarios

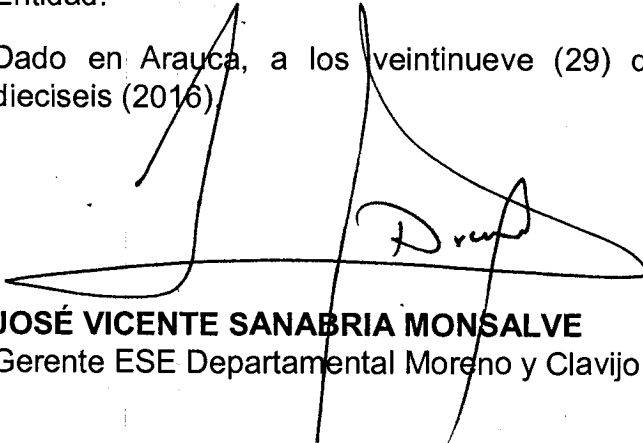
GES - FO - 007
Versión 01

cumplimiento y seguimiento, de las Estrategias Anticorrupción, Antitrámites, de Rendición de Cuentas y los Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano de la Entidad.

La verificación de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Moreno y Clavijo y de su visibilización, así como el seguimiento y control a las acciones contempladas en el mismo, corresponden al proceso de Gestión Integral de Control de la Entidad, quien deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31, en el "Formato de seguimiento a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y el "Formato para seguimiento a Riesgos Administrativos y de Corrupción", implementados por la ESE Moreno y Clavijo.

Los roles y responsabilidades anteriormente descritos, surgen del procedimiento de Administración del riesgo aprobado por el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Dado en Arauca, a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil dieciseis (2016)



JOSÉ VICENTE SANABRIA MONSALVE

Gerente ESE Departamental Moreno y Clavijo

Elaboró: Isley Duperly Bermudez Garcia – Asesora de Planeación 

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

Calle 21 No.20-14 Parque Principal Tef: 8857915 – 8857916

E-mail: gerencia@esemorenoyclavijo.gov.co

Arauca - Arauca