



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7

PLAN ANTICORRUPCION ESE HOSPITAL NAZARETH 2016

***CARLOS ALBERTO CALVO MEJIA
GERENTE***

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!
Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360
EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co
<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la normatividad existente 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" y su Decreto reglamentario 2641 de 2012, y los diferentes programas implementados por el gobierno Colombiano, especialmente el programa de lucha contra la Corrupción liderada por la Secretaria por la Transparencia de la Presidencia de la República.

El Plan Anticorrupción sirve como un instrumento de planeación y gestión en las entidades públicas, permitiendo combatir diferentes frentes de acuerdo a la utilización de diferentes estrategias, las cuales son articuladas al Modelo Estándar de control Interno MECI, además permitirán a la entidad seguir implementando acciones encaminadas a combatir, disminuir los diferentes riesgos e incidentes en hechos de la corrupción que diezman y disminuyen el cumplimiento de los fines y objetivos de esta Institución pública.

Con el presente documento se pretende continuar con la implementación del Plan anticorrupción basado en cuatro ejes estructurales:

- 1. Mapa de riesgos de corrupción**
- 2. Estrategias antitramites.**
- 3. Rendición de la cuenta pública.**
- 4. Mecanismos de atención al ciudadano.**

Con este documento se pretende entregar una herramienta importante partiendo del estudio del escenario en que se encuentra la entidad, con el fin que la entidad tenga una visión y pueda realizar ajustes a las acciones y funciones relacionadas con los diferentes procesos, permitiéndole implementar ESTRATEGIAS que le permitan poco a poco desarrollar el Plan Anticorrupción de la entidad.

Se debe tener en cuenta que el éxito de la implementación del Plan en la entidad, depende del mejoramiento continuo y ajuste a través del tiempo de las diferentes acciones y funciones a las cuales se les debe hacer el respectivo seguimiento y trazabilidad.

De igual manera a partir del conceso y la construcción se dejara documentado el Plan de Acción, el cual según la normatividad deberá estar publicado en la página

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

de la entidad con el fin que se implementen las acciones a realizar de manera organizada y según el cronograma establecido.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 962 de 2005, (Ley de racionalización de trámites.)
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (supresión de trámites innecesarios en la administración pública).
- Decreto 2641 de 2012, reglamentario de la Ley 1474.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

DIAGNOSTICO GENERAL

Escenario actual de la entidad.

PLANES, PROYECTOS Y PROGRAMAS.

La gestión estratégica de la entidad está basada en planes, proyectos y programas los cuales se ven reflejados en los Planes estratégicos, planes de acción por sector, materializados por medio del plan presupuestal de la entidad para su respectiva ejecución. Las líneas estratégicas están soportadas en tres subprogramas, (salud y nutrición para todos, infraestructura hospitalaria, promoción y prevención en salud).

La entidad cuenta con componentes y estructura estratégica basada en administración por procesos, cuenta con misión (razón de ser), visión (Escenario Futuro al que se quiere llegar).

Los principios y valores que rigen el comportamiento de los empleados y contratistas fueron construidos de manera participativa basada en el código del buen gobierno y el manual de comportamientos éticos, estos son: Ética, pertinencia, calidad en el servicio, equidad y responsabilidad.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Es de resaltar que el primer componente del Plan anticorrupción, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial, reflejándose menos toleración con las acciones a implementar teniendo en cuenta que el impacto es considerado como grave.

La entidad cuenta con el mapa de riesgos administrativos por cada proceso identificados desde la diferente estructura de los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y de control interno de acuerdo a las principales actividades ejercidas en la entidad, donde se tiene identificado los diferentes riesgos, causas, consecuencias, calificación de acuerdo a la probabilidad y al impacto, valoración y políticas de administración.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

Se tienen claramente establecidos los controles mediante matriz de seguimiento e implementación, siendo monitoreados por medio de los respectivos indicadores que permitan establecer si dichos controles son efectivos o no, y si por medio de la mejora continua deben ser modificados o ajustados al accionar diario de la entidad.

Para identificar dichos riesgos es necesario hacer el respectivo análisis de los procesos de la entidad al igual que los procedimientos donde se identifiquen riesgos de corrupción considerados como importantes y de mayor trascendencia en la razón de ser de la Institución, los cuales pueden afectar de manera significativa presentando consecuencias consideradas como catastróficas para la operación de la entidad.

Entre los procesos o áreas donde se deben detectar dichos riesgos por ser considerados como importantes, estas son:

Financiera, contratación, documentación, información, investigación y sanción, trámites y servicios entre otras.

Es conveniente para la entidad consolidar los riesgos de corrupción conjunto con los riesgos administrativos que posee la entidad.

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

De acuerdo a la política de racionalización de trámites, el gobierno nacional busca que todas las entidades públicas tengan una plena identificación de los tramites y de acuerdo a los servicios prestados, con el fin que todos los usuarios puedan acceder de manera ágil y oportuna sin contratiempos ni tropiezos a dichos servicios garantizándose el bienestar común de la población buscando alcanzar de esta manera los fines y objetivos trazados por el Estado Colombiano, el cual encuentra su marco legal en la Ley 962 de acuerdo al programa de racionalización de tramites 2005, **“por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”**, se busca que por medio de la organización los tramites los usuarios puedan acceder de manera más fácil y sencilla a dichos servicios.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

Para lograr tales propósitos es importante que las entidades puedan realizar las siguientes actividades:

- Simplificar los trámites considerados como complejos.
- Estandarizar los requerimientos y requisitos de dichos trámites.
- Eliminar los trámites o requisitos complejos que dificulten la realización de la actividad o el acceso de los usuarios.
- Optimizar y automatizar los trámites adecuándolos para la prestación del servicio por medios tecnológicos y digitales.

FASES ANTITRÁMITES

Para la debida implementación de la estrategia antitramites es necesario implementar de manera ordenadas las diferentes fases con el fin de que se pueda establecer una clara relación entre servicios prestados y el debido y digno acceso de los ciudadanos a estos.

IDENTIFICACIÓN.

En esta etapa la entidad tiene claramente identificado los servicios prestados, los trámites que se deben realizar y los requisitos necesarios para el cumplimiento de estos, todos relacionados con los componentes estratégicos y la estructura organizacional de la entidad.

Sin embargo de acuerdo a lo establecido por la ley antitramites y a lo implementado en el Manual para la implementación del Gobierno en línea para la República de Colombia, la entidad viene avanzando en la implementación de la mayoría de los componentes que hacen parte de cada una de las fases, las cuales deberán ser adecuadas para cumplir con la finalidad de prestar trámites y servicios en línea para el mejoramiento de la conectividad.

LINEAMIENTOS ANTITRÁMITES

Para el debido desarrollo de la implementación de la estrategia antitramites es necesario continuar de manera ordenadas los diferentes lineamientos con el fin de que se pueda establecer una clara relación entre servicios prestados y el debido y digno acceso de los ciudadanos a estos.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

IDENTIFICACIÓN

En esta etapa la entidad tiene claramente identificado los servicios prestados los cuales están relacionados con el primer nivel de atención en salud, los tramites que se deben realizar y los requisitos necesarios para el cumplimiento de estos, todos relacionados con los componentes estratégicos y la estructura organizacional de la entidad.

Servicios Prestados:

- Consulta General, (Medico y odontológica).
- Urgencias.
- Hospitalización.
- Radiología y Ecografía.
- Fisioterapia.
- Algunos servicios especializados como medicina interna, dermatología y colposcopia.
- Laboratorio clínico.
- Atención extramural.
- Campañas pedagógicas y de prevención con la población.
- Servicio social.
- Servicios Administrativos:
- Historias clínicas.

Los trámites se encuentran acordes a la estructura de procesos y adecuados a la normatividad existente basado en la Ley, y las directrices impartidas por el Ministerio de Salud.

PRIORIZACIÓN

Los servicios prestados son los reglamentados y exigidos por la normatividad, por tal motivo son servicios prioritarios de acuerdo a la misión Institucional que traen consigo sus respectivos tramites.

Análisis Interno: No se observan factores de complejidad en documentos exigibles por la entidad considerados como no necesarios o trámites excesivos que entorpezcan la prestación del servicio al usuario. Los costos son los

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

establecidos mediante el Manual Tarifario SOAT vigente y la complejidad de los trámites son de acuerdo al servicio prestado.

Factores Externos: No se detectan pagos o cobros excesivos o mecanismos que puedan generar tramitadores externos para la prestación del servicio.

**RACIONALIZACIÓN
(Programa Gobierno en línea):**

La entidad poco a poco en su actuar ha venido ajustando la prestación del servicio y la adecuación de los tramites, solo se requiere para la prestación del servicio la presentación del documento de identidad.

Si el usuario no aparece registrado en la base de datos de la EPS respectiva se procede a asesorar al usuario para que inicie el proceso de vinculación en apoyo por parte de la Coordinación Local de Salud dentro del SISBEN

Para la adecuación de los servicios y trámites de las diferentes entidades al programa de gobierno en línea se deben adelantar diferentes actividades para el cumplimiento de las fases, las actividades requeridas son: simplificación, estandarización, eliminación, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública.

La entidad cuenta con la mayoría de estas actividades implementadas sin embargo por la naturaleza de los servicios prestados (Institución Prestadoras de Servicios de Salud) existen procedimientos que se dificultan en su implementación por el carácter de confidencialidad que la entidad de manera obligatoria debe manejar siguiendo los lineamientos del manejo de información por lo cual no han sido adecuadas al programa de Gobierno en línea, especialmente la optimización e interoperabilidad.

FASES GOBIERNO EN LINEA

Es importante recordar que las fases de implementación del programa de gobierno en línea son: Información, interacción, transacción, transformación, y Democracia en línea.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

La fase que mayor grado de implementación presenta por la entidad es la fase inicial de información en línea en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción con el usuario siendo unidireccional.

Sin embargo existen componentes que no se evidencian la actualización del normograma de la entidad, los planes, informes e indicadores de gestión. De igual manera se evidencia que la entidad no aparece registrada en el portal de gobierno en línea del Estado Colombiano.

Con las fases siguientes se puede evidenciar algunos componentes de la fase de interacción como los canales de acceso que puede tener el usuario, línea telefónica, correo electrónico, canal de PQRS, a los cuales se le hace seguimiento físico.

La entidad debe seguir avanzando en el proceso de evolución de implementación de las diferentes fases haciendo las siguientes observaciones con respecto a las últimas tres fases las cuales presentan menos nivel de implementación en sus componentes:

Fase de Transacción: Se encuentra en expectativa de directrices para el desarrollo de esta fase para la entidad.

Fase de Transformación en línea: Es el cambio de forma de operar del Estado por medio de la habilitación de diferentes canales para la prestación del servicio a los usuarios en alianza con otras empresas o entidades ya sea para la realización de trámites, manejo de información u operaciones administrativas. Se han habilitado dentro de la página Web Sitios de Interés de otras entidades públicas donde se puede consultar información general.

Fase de Democracia en línea: Es la habilitación activa de la participación de los usuarios de manera democrática en la construcción y ejecución de planes, programas y proyectos de la entidad al igual que el seguimiento a este, no se evidencia informe de Rendición de la cuenta y el seguimiento a los compromisos de este.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7

RENDICIÓN DE LA CUENTA

La rendición de la cuenta pública debe ser el espacio democrático que el estado le brinda al ciudadano para conocer, opinar y aportar al desarrollo de las Instituciones públicas del gobierno Colombiano.

Es un espacio de retroalimentación donde los mandatarios pueden conocer mejor la opinión y la manera como se están aplicando las políticas públicas a los diferentes problemas detectadas en el sector, en este caso la salud.

Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción.

“Lo anterior se encuentra relacionado con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010”.

Según la metodología utilizada por la entidad en conjunto con la Alcaldía Municipal cumple con los requisitos establecidos por el DAFP en la Guía de Rendición de la cuenta pública.

La entidad cumple con la información obligatoria a suministrar en el informe de gestión, especialmente lo que tiene que ver con la ejecución de los planes estratégicos, planes de acción, inversión y manejo de presupuesto público, impacto en la prestación de servicios a la ciudadanía y cifras estadísticas entre otros.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

De igual manera se cumple con los pasos previos para la realización de la audiencia pública, planeación, convocatoria y organización. Sin embargo la entidad a pesar de hacer el informe final, es importante que siga con las etapas posteriores como la publicación de las conclusiones del informe final, seguimiento de compromisos Institucionales y acciones de mejora a los informes y hallazgos encontrados a la audiencia pública.

Lo anterior con el fin de mantener en mejoramiento continuo, la etapa de retroalimentación, por lo anterior dichas conclusiones y seguimiento deben ser publicados en la página web de la entidad.

Posterior a la rendición de la cuenta debe realizarse la respectiva evaluación del proceso de acuerdo a los parámetros establecidos por la metodología de la guía implementada, lo anterior es de gran importancia con el fin de comparar dichos resultados con la realización de la próxima audiencia de rendición de cuentas a realizar.

Dicha comparación permitirá el grado de avance y mejora continua en la realización del proceso.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

Como punto final, se encuentra el cuarto componente el cual consiste en fortalecer canales de comunicación efectivos para dar a conocer la información de los servicios prestados de una manera ágil y eficiente, al igual que retroalimentar las solicitudes, quejas y sugerencias de los ciudadanos con el fin de implementar acciones que permitan un mejoramiento continuo de las labores y los fines Estatales.

En la actualidad la entidad cuenta con el Sistema de Atención e Informaron al Usuario (SIAU).

Existe un comité encargado de realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, dentro del cual se adoptan acciones de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad para la atención del usuario.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH DE QUINCHIA RISARALDA
NIT. 891.401.308-7**

Constantemente la entidad realiza encuestas de percepción y satisfacción del cliente, y buzón de sugerencias haciendo trazabilidad a las acciones por medio del comité de calidad. La entidad ha ido ampliando la cobertura de sus servicios por medio de la atención personalizada en el área rural por medio de la unidad médica y odontológica extramural y brigadas de salud. De igual manera la entidad lleva a los diferentes sectores urbanos y rurales del municipio la asistencia y acompañamiento de las diferentes campañas y programas sociales, especialmente en la prestación de servicios y asesorías en prevención de enfermedades de transmisión sexual, planificación familiar, orientación sexual y reproductiva, higiene oral, orientación psicológica entre otros.

Otro aspecto importante a resaltar por parte de la entidad, es que se ha venido manejando como política de operación la priorización en la atención de la población vulnerable o con dificultades de acceso como la población de niños enfermos, ancianos o mujeres en etapa de gestación.

De igual manera se ha venido implementando horarios especiales de atención para la población del sector rural.

Es importante destacar que la infraestructura de la entidad para la atención de la población es adecuada y se ha venido modernizada de manera permanente con el fin de prestar un servicio con calidad al usuario.

DEBILIDADES EN LA ATENCIÓN

La entidad ha implementado diferentes acciones de mejora sin embargo es importante precisar en algunas dificultades o limitantes que se presentan para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- Sigue evidenciándose limitantes en la asignación de turnos médicos a pesar de que se implementó la agenda abierta y la asignación de citas de manera telefónico para lo cual fueron asignadas tres (03) líneas de celular.
- No se encuentra habilitada dentro de la página web la asignación de citas lo anterior dado a que se encuentra en proceso la viabilidad de una interface entre la página y el Software asistencial y de facturación de la entidad.

¡COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRA GENTE!

Carrera 9 No. 1-90. Teléfonos 3563145, 3563146, 3563360

EMAIL: hospital.quinchia@risaralda.gov.co

<http://www.hospitalquinchia.gov.co/>

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACIONES
1. Mapa de riesgos de corrupción	Revisar y convalidar el mapa de riesgos de la entidad, identificando e incorporando los riesgos de corrupción asociados a los procesos	Grupo Calidad-MECI	Riesgos de corrupción identificados	Se identificaron de acuerdo al análisis del área de Calidad y Control Interno, resta la revisión por líderes de área o proceso
	Valorar los riesgos de corrupción identificados para la entidad	Grupo Calidad-MECI	Riesgos analizados/total de riesgos identificados	el MR se estableció de acuerdo a la metodología del DAFP, se valoraron los demás riesgos, faltan los de corrupción
	Determinar los controles y políticas para la gestión del riesgo y el seguimiento a los mismos	Grupo Calidad-MECI	Controles establecidos	Los controles están establecidos en el MR
	Divulgar el estatuto anticorrupción	Grupo de CI disciplinario	Políticas de gestión del riesgo anticorrupción implementadas	
2. Estrategias antitramites.	Identificar los trámites establecidos en la ESE	Grupo Calidad-MECI	Trámites identificados	Se encuentran identificados en el manual de pyp
	Documentar todos los trámites existentes	Grupo Calidad-MECI	Total Trámites producto de la depuración /Total Trámites existentes	se encuentran descritos pero falta actualizarlos
	Depurar los trámites de acuerdo al análisis de los requisitos innecesarios o que la entidad puede gestionar por el usuario, eliminar trámites que entorpezcan la agilidad del proceso	todos los funcionarios	# tramites documentados/total trámites	Los trámites innecesarios que son identificados mediante reuniones de comité o mediante los líderes de los procesos son eliminados de acuerdo al análisis de los mismos
	Racionalizar los tramites de acuerdo a las fases del programa nacional de racionalización de trámites	Grupo Calidad-MECI	Componentes implementados del programa Gobierno en línea/ total componentes Prog. Gob. en línea	No se ha avanzado en la implementación de las fases de gobierno en línea
	Revisar y hacer seguimiento de las acciones establecidas de acuerdo a los parámetros de simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad establecidos por la normatividad vigente y en pro de la eficiencia, la eficacia y la efectividad institucional	Grupo Calidad-MECI	Informe de evaluación y seguimiento	Se revisan y se realiza seguimiento mediante comités intrahospitalarios, principalmente: Comité de archivo - HC- Calidad y MecI

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	OBSERVACIONES
3. Rendición de la cuenta pública.	Planear la rendición de cuentas bajo la guía metodológica establecida por el DAFP	GERENCIA	Acta o plan para la rendición de la cuenta	Planeación de la rendición de cuentas
	Realizar la convocatoria propendiendo por la efectividad de la misma	GERENCIA	Convocatoria de la rendición de cuentas	Convocatoria Ejecutada
	Ejecutar la audiencia pública	GERENCIA	Actividad de rendición de cuentas realizada - listado de asistencia	Audiencia Pública ejecutada
	Implementar acciones de mejora de acuerdo a la retroalimentación lograda estableciendo compromisos y realizando seguimiento para la implementación de las acciones de mejora que surjan.	Grupo Calidad-MECI	Plan de mejora con seguimiento	Plan de acción gerencial
4. Mecanismos de atención al ciudadano.	Disponer los recursos financieros, físicos, tecnológicos o de recurso humanos necesarios y posibles para garantizar la adecuada atención al usuario y prestación de los servicios ofrecidos (página web)	Grupo Calidad-MECI	Página web funcionando con ley antitrámites	Se rediseño la página web, se implementaron los informes periódicamente, falta complementarla e implementar trámites en línea
	Disponer los recursos financieros, físicos, tecnológicos o de recurso humanos necesarios y posibles para garantizar la adecuada atención al usuario y prestación de los servicios ofrecidos (SIAU)	Grupo Calidad-MECI	SIAU funcionando y atendimiento al ciudadano en sus diferentes consultas	Se fortaleció la atención en el SIAU
	Disponer los recursos financieros, físicos, tecnológicos o de recurso humanos necesarios y posibles para garantizar la adecuada atención al usuario y prestación de los servicios ofrecidos (gestión de PQRS y F)	GERENCIA	% gestión de PQRS y F	Se fortaleció la gestión de PQRS y F mediante implementación de base de datos que permite seguimiento y trazabilidad
	Disponer los recursos financieros, físicos, tecnológicos o de recurso humanos necesarios y posibles para garantizar la adecuada atención al usuario y prestación de los servicios ofrecidos (ventanilla única)	Grupo Calidad-MECI	Ventanilla única funcionando	Ventanilla única funcionando adecuadamente