

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| <br><b>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</b> | <b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><br><b>RESOLUCIÓN</b> | <b>Código:</b>       |
|   |   | <b>Versión:</b>      |
|   |   | <b>Fecha:</b>        |
|   |   | <b>Página 1 de 1</b> |

**RESOLUCIÓN No. 240**  
(Abril 29 de 2013)

Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la E.S.E Hospital La Misericordia del Municipio de Yalí - Antioquia

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia del municipio de Yalí, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las contenidas en la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios y,

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 *"Por medio de 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"*, establece en su capítulo sexto la obligatoriedad por parte de las Entidades Públicas de elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

**SEGUNDO:** Que el Decreto 2641 de 2012 *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*, en su artículo 1º establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

**TERCERO:** Que la E.S.E Hospital La Misericordia del Municipio de Yalí, debe adoptar un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,

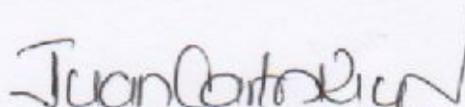
**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, acorde con los lineamientos de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, el cual se anexa a la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en el Municipio de Yalí - Antioquia a los veintinueve (29) días del mes de abril del año dos mil trece (2013)

  
**JUAN CARLOS RICO VINASCO**  
 Gerente



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código:

Versión:

Fecha:

Página:

ANEXO  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

| OBJETIVO  | ESTRATEGIA  | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | META  |
|---|---|---|--|---|
| 1. Implementar acciones orientadas a evitar o reducir posibles actos de corrupción en la E.S.E Hospital La Misericordia del Municipio de Yali durante el año 2013 | 1.1 Fortalecimiento del Sistema de Información y Comunicación                                       | 1.1.1 Asignar un funcionario para el manejo de los canales de comunicación  | Gerente  | Un (1) funcionario asignado   |
|   |   | 1.1.2 Elaborar un boletín de información institucional para el cliente interno y externo  | Auxiliar Administrativa - Atención al Usuario        | Un (1) boletín elaborado y entregado  |
|   |   | 1.1.3 Elaborar encuesta para identificar la funcionalidad de los canales de comunicación  | Auxiliar Administrativa - Atención al Usuario        | Alcanzar una funcionalidad de los canales de comunicación del 80% ó más   |
|   |   | 1.1.4 Realizar auditoría semestral al Sistema de Información y Atención al Usuario  | Asesor de Control Interno                            | Alcanzar un cumplimiento en la auditoría al Sistema de Información y Atención al Usuario del 80% ó más  |
|   | 1.2. Mejoramiento de la gestión contractual y financiera  | 1.2.1 Socializar y entrega del Manual de Contratación   | Técnico Administrativo                               | Funcionarios que se requieran capacitados en contratación   |
|   |   | 1.2.3 Elaborar y entregar la Minuta de Estudio Previo   | Auxiliar de Información en Salud                     | Realizar el 100% de estudios previos a los contratos  |
|   |   | 1.2.4 Revisar la ejecución presupuestal periódicamente  | Técnico Administrativo                               | Alcanzar a elaborar un (1) registro (formato en Excel, informe) de seguimiento mensual al presupuesto   |
|   | 1.3 Fortalecimiento de la gestión del Talento Humano  | 1.3.1 Actualizar el Normograma Institucional en la que se incluya la correspondiente al Talento Humano  | Asesor Jurídico<br>Gerente<br>Técnico Administrativo | Normograma actualizado  |
|   |   | 1.3.2 Socializar y entregar el Normograma al personal competente  | Gerente  | El 100% de los funcionarios con conocimiento del Normograma   |
|   |   | 1.3.3 Revisar y/o modificar el Plan Institucional de Capacitación que incluya la actualización en normas relacionadas con los procesos del Talento Humano | Técnico Administrativo                               | Plan de capacitación modificado   |
|   |   | 1.3.4 Capacitación en el manejo del tiempo en la jornada laboral  | Comité de Bienestar Social                           | Logar la realización de una (1) capacitación en el manejo de tiempo en la jornada laboral   |
|   | 1.4 Mejoramiento de las actividades establecidas para el desarrollo de la Consulta Médica           | 1.4.1 Revisar las agendas diarias de Atención y las Historias Clínicas elaboradas por los médicos   | Auxiliar administrativa - Archivo Clínico            | Alcanzar un 80% en la revisión de agendas diarias e historias clínicas  |
|   |   | 1.4.2 Revisar el número de Ayudas Diagnósticas, remisiones, fórmulas y Procedimientos con respecto a la información de la HC                              | Auxiliar administrativa - Archivo Clínico            | Alcanzar un 80% en la revisión de ayudas diagnósticas, remisiones y fórmulas revisadas y compararlos con los registros de la Historia Clínica |
|   | 1.5 Fortalecimiento de las acciones de Promoción y Prevención a través de actividades extra-murales | 1.5.1 Asignar un funcionario para la sensibilización previa a la brigada  | Técnico Administrativo                               | Un (1) Funcionario asignado   |
|   |   | 1.5.2 Asignar un funcionario para la dispensación del medicamento   | Gerente  | Un (1) Funcionario asignado   |
|   | 1.6 Mejoramiento de la gestión documental correspondiente al archivo clínico                        | 1.6.1 Realizar capacitación interna sobre el manejo del archivo clínico a los funcionarios que participan y apoyan el proceso                             | Técnico Administrativo                               | Alcanzar una (1) capacitación al año  |
|   |   | 1.6.2 Continuar con la realización de auditorías a historias clínicas   | Equipo Auditor                                       | Alcanzar un cumplimiento igual o superior al 80% en las historias clínicas auditadas  |
|   |   | 1.6.3 Realizar registro para el seguimiento a la solicitud de historias clínicas solicitadas y las entregadas en archivo clínico                          | Auxiliar Administrativo - Archivo Clínico            | Alcanzar un registro del 100% de las historias clínicas que salen e ingresan al archivo clínico   |
|   | 1.7 Fortalecimiento de los procesos que se desarrollan para la prestación del Servicio Farmacéutico | 1.7.1 Realizar seguimiento a la ejecución del proceso de dispensación   | Equipo Auditor                                       | Realizar una (1) auditoría al año al proceso de dispensación de acuerdo al cronograma de auditorías   |
|   | 2.1 Uso de medios electrónicos para mejorar   | 2.1.1 Disponer de dos (2) puntos de trabajo en atención al usuario para la afiliación en línea de los Vinculados en las EPS-S del Municipio               | Gerente<br>Responsable de administrar la página web  | Trámite implementado en línea   |

*Handwritten signature*

| OBJETIVO   | ESTRATEGIA  | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | META  |
|--|---|---|--|---|
| 2. Implementar políticas antitrámites que faciliten a los ciudadanos acceder con facilidad a los servicios de la E.S.E Hospital La Misericordia del Municipio de Yali durante el año 2013                  | 2.1 Optimización de recursos (tiempo, humano, financiero) para la atención de los usuarios                                | 2.1.2 Eliminar los trámites propios para el paciente para la autorización de servicios, los cuales se tramitarán por la E.S.E. en línea con las EPS   | Realizar los trámites de autorización para la prestación de servicios en la E.S.E  | Trámite implementado en línea   |
|  |   | 2.2 Optimización de recursos (tiempo, humano, financiero) para el mejoramiento en la prestación de los servicios  | 2.2.1 Aumentar los horarios para mantener la Oportunidad en la Atención de Consulta Médica General en los 3 días establecidos por la norma | Gerente   |
|  | 2.2.2 Establecer y documentar un procedimiento de suministro de Medicamentos POS que asegure entrega completa e inmediata | Auxiliar Área de la salud (Farmacia)  | Procedimiento documentado  |   |
| 3. Fortalecer las acciones de rendición de cuentas de la E.S.E Hospital La Misericordia del Municipio de Yali, generando espacios para la participación de la comunidad en la gestión durante el año 2013. | 3.1 Fortalecimiento de la comunicación organizacional informativa   | 3.1.1. Documentar e implementar el Plan de Comunicación Institucional   | Comité de Calidad  | Plan de Comunicación documentado  |
|  |   | 3.1.2. Realizar seguimiento al Plan de Comunicación Institucional   | Comité de Calidad  | Alcanzar un cumplimiento del 80% en la ejecución de actividades establecidas para el Plan de Comunicación   |
|  |   | 3.1.3 Socializar la Política de Comunicación de la Información  | Comité de Calidad<br>Oficina de Información y Atención al Usuario  | Política socializada  |
|  |   | 3.1.4 Fortalecer la página web con publicación de información correspondiente a estadísticas, políticas institucionales, indicadores, información financiera, Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Contratación, Presupuesto, Trámites, Informes de Gestión, normatividad de interés para la comunidad, avance en los Sistemas de Gestión implementados. | Responsable del manejo de la página web  | Página web con información publicada  |
|  |   | 3.1.4 Realizar reuniones de personal en las que se informes sobre las decisiones tomadas en la institución que influyan en el desarrollo de sus actividades.  | Gerente  | Realización de tres (3) reuniones al año  |
|  |   | 3.1.4 Continuar con la realización de reuniones con la comunidad en la cual se brinde información sobre la gestión  | Gerente  | Realización de dos (2) informes de rendición de cuentas a la comunidad  |
|  |   | 3.1.4 Fomentar el uso del buzón de sugerencias  | Oficina de Información y Atención al Usuario   | Un (1) cartel ubicado en los buzones fomentando su uso  |
|  |   | 3.1.6 Fomentar la participación de la comunidad en las actividades de rendición de cuentas  | Oficina de Información y Atención al Usuario   | Realización de dos (2) registros (cartas, volantes, oficios) que evidencien invitaciones a la participación de la rendición de cuentas a la comunidad |

*J. R. R.*

| OBJETIVO   | ESTRATEGIA  | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | META  |
|--|---|---|--|---|
| 4. Mejorar y complementar los mecanismos de atención al ciudadano, contribuyendo al mejoramiento de la calidad en los servicios que se prestan en la E.S.E. Hospital La Misericordia del Municipio de Yali durante el año 2013 | 4.1. Fortalecimiento del sistema de Información y Atención al Usuario | 4.1.1 Revisar, ajustar y socializar el portafolio de servicios  | Gerente<br>Técnico Administrativo  | Portafolio revisado, ajustado y socializado                         |
|  |   | 4.1.2 Documentar instructivo o protocolo para la descripción de los trámites que se desarrollan en la institución en los cuales se incluya el tiempo de realización   | Técnico Administrativo<br>Auxiliar Administrativa<br>Atención al Usuario | Instructivo o protocolo documentado                                 |
|  |   | 4.1.3 Revisar y ajustar el procedimiento para la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias   | Auxiliar Administrativa<br>Atención al Usuario                           | Procedimiento revisado y ajustado                                   |
|  |   | 4.1.4 Incluir dentro de las encuesta de satisfacción de los usuarios, la evaluación en la aplicación de los trámites  | Auxiliar Administrativa<br>Atención al Usuario                           | Aplicación de encuestas de satisfacción                             |
|  |   | 4.1.4 Socializar a través de diferentes mecanismos (página web, carteleras), deberes y derechos, horarios de atención, puntos de atención, nombre del funcionario al que debe dirigirse en caso de una petición, queja, reclamo y sugerencia; portafolio de servicios | Responsable del manejo de la página web                                  | Página web con información publicada<br>Carteleras con información  |
|  |   | 4.1.6 Revisar con base en los lineamientos del Sistema Único de Habilitación dentro del estándar de infraestructura los requisitos que deben cumplirse para la atención a personas con discapacidad   | Comité de Calidad  | Informe de resultados de la revisión                                |
|  |   | 4.1.7 Incluir dentro del plan de capacitación temas relacionadas con la atención al usuario   | Gerente<br>Técnico Administrativo  | Plan de capacitación con temas relacionados con atención al usuario |
|  |   | 4.1.8 Incluir dentro del plan de incentivos la realización de certificados de felicitación a los funcionarios seleccionados por su buena atención al usuario  | Gerente<br>Técnico Administrativo  | Certificados elaborados y entregados                                |
|  |   | 4.1.9 Revisar y actualizar el manual de atención al usuario   | Auxiliar Administrativa<br>Atención al Usuario                           | Manual de Atención al Usuario actualizado                           |
|  |   | 4.1.10 Revisar y actualizar la guía de prestación del servicio  | Auxiliar Administrativa<br>Atención al Usuario                           | Guía de Prestación del Servicio actualizada                         |

*JBB*