



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2015

Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión íntegra, transparente y pública para todos los grupos de interés.

Aprobado según Resolución No. 0042 del 30 de Enero de 2015

San Juan de Pasto, Enero de 2015

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA

2015

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

OBJETIVO DEL PLAN

Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión transparente y pública para todos los grupos de interés.

DIAGNÓSTICO / AVANCES		PLAN DE ACCION												INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Pasto Salud ESE, formuló y concertó la Política de Administración de Riesgos de Corrupción aprobada mediante Resolución No. 246 del 27 de Junio de 2014, la cual es concordante con el direccionamiento estratégico de Pasto Salud ESE y la política de Gestión del Riesgo.	1.1			Aprobación o acta										Cumplimiento: Mapas de riesgos de corrupción revisados (acta), y aprobados en caso de modificación.	Líder: Jefe Oficina Asesora de Planeación. Equipo: Comité Coordinador de Control Interno.
	La entidad cuenta con un Mapa de Riesgos de Corrupción, construido previa metodología de identificación, evaluación y definición de acciones de control, sometido a consideración del Comité Coordinador de Control Interno, donde se aprobó según acta del 30 de Julio de 2014. El mapa de riesgos de corrupción está aprobado según Resolución 294 del 30 de Julio de 2014.	1.2													Cumplimiento: (Acciones de control ejecutadas / Acciones formuladas en mapa de riesgos)*100	Líder: Jefe Oficina Asesora de Planeación. Equipo: Responsables según mapa de riesgos de corrupción, funcionarios directivos, asesores y líderes de procesos.
	Se adelantó seguimiento a las acciones de control definidas con corte a diciembre de 2014, el cual se difundió al personal de la organización.	1.3							Corte a Junio					Final anual	Cumplimiento: Informe de avances de Riesgos de corrupción a primer semestre y consolidado anual.	Líder: Jefe Oficina Asesora de Planeación. Equipo: Funcionarios directivos, asesores y líderes de procesos.
	El mapa de riesgos de corrupción se mantiene vigente, siendo necesario adelantar el ciclo de mejoramiento, a través de una revisión, ajuste, aprobación, despliegue, ejecución y seguimiento.	1.4		Informe a 2014		Ajustes o acta									Cumplimiento: Publicación página web (Máximo dentro del mes siguiente a la generación del documento)	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.

OBJETIVO DEL PLAN

Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión transparente y pública para todos los grupos de interés.

DIAGNÓSTICO / AVANCES		PLAN DE ACCION												INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Pasto Salud ESE como empresa prestadora de servicios de salud, cuenta con la definición de trámites y servicios, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional.	2.1													Cumplimiento: Inventario de trámites	Comité de coordinación del sistema de control interno	
		2.2													Cumplimiento: Documento de identificación de normas regulatorias por cada trámite de la entidad. Acta comité coordinador de control interno.	Líder: Oficina Asesora Jurídica (Documento de identificación de normas regulatorias por cada trámite de la entidad). Equipo: Comité Coordinador de Control Interno.	
		2.3															Líder: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.
		2.4														Cumplimiento: Plan o cronograma de trabajo. Informe de ejecución y resultados.	Comité de coordinación del sistema de control interno. Responsables según cronograma de trabajo.

OBJETIVO DEL PLAN

Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión transparente y pública para todos los grupos de interés.

DIAGNÓSTICO / AVANCES		PLAN DE ACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	
RENDICION DE CUENTAS	<p>Pasto Salud ESE, ha venido adelantando de manera permanente la publicación de la información de planes, proyectos, financiera, presupuestal, informes de gestión, convocatorias y demás que soportan el proceso de rendición de cuentas. Esto con la finalidad de asegurar la disponibilidad y oportunidad para los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se facilitan espacios de dialogo como audiencia pública de rendición de cuentas, reuniones con asociaciones de usuarios, reuniones con sindicatos de trabajadores, sustentación de proyectos para concertación, informes al concejo municipal y se atienden todas las solicitudes específicas de dialogo directo con la comunidad. Estos eventos se atienden por la Gerencia y el equipo directivo o asesor según corresponda.</p> <p>En el componente de dialogo se implementaron en la página web, chat y foros virtuales, los cuales hasta la fecha no han sido utilizados por actores interesados. En la última audiencia pública de rendición de cuentas, se preguntó a los asistentes: <i>¿Usted participaría en foros y chats de rendición de cuentas a través de la página web de Pasto Salud ESE?</i>, respondiendo negativamente el 71%.</p>	3.1	Publicar en la página web institucional los Planes Operativos Anuales formulados y aprobados para la vigencia 2015, junto con el informe de ejecución de la vigencia 2014.													Cumplimiento: POA 2015 e informe 2014 publicados a 31 de Enero de 2015 en la página web insitucional.	Líder: Jefe Oficina Asesora de Planeación. Equipo: Funcionarios directivos, asesores y jefes de dependencias.
		3.2	Publicar en la página web institucional el Plan Anual de Adquisiciones formulado y aprobado para la vigencia 2015													Cumplimiento: Plan 2015 publicados a 31 de Enero de 2015 en la página web insitucional.	Líder: Profesional Universitario de Suministros
		3.3	Publicar el presupuesto de Pasto Salud ESE para la vigencia 2015 aprobado por Junta Directiva													Cumplimiento: Presupuesto 2015 publicados a 31 de Enero de 2014 en la página web insitucional.	Líder: Subgerente Financiero y Comercial
		3.4	Publicar periódicamente los informes financieros y presupuestales de ejecución y resultados de Pasto Salud ESE para la vigencia 2015.													Cumplimiento: Informes publicados en el transcurso de la vigencia 2015 en la página web insitucional.	Líder: Subgerente Financiero y Comercial
		3.5	Publicar los informes de gestión y evaluación correspondiente a la vigencia 2014, a que se refiere la Resolución 743 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social.													Cumplimiento: Informe de gestión 2014 publicado en la página web insitucional a Mayo de 2015	Líder: Jefe Oficina Asesora de Planeación. Equipo: Funcionarios directivos, asesores y jefes de dependencias.
		3.6	Adelantar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía para la vigencia 2014 a través de audiencia pública, garantizando la publicación de todos los documentos oficiales en la página web institucional y la difusión a través de los medios con que cuenta Pasto Salud ESE. Adelantar la publicación en la página web de la supersalud de la fecha de audiencia pública hasta el 10 de abril de 2015, así mismo se deben publicar en el anexo correspondiente los resultados de la audiencia pública, dentro de los 30 días calendario siguientes al evento.													Cumplimiento: Un proceso de rendición de cuentas mediante audiencia pública acumulativa para el periodo de gestión, hasta diciembre de 2014.	Líder: Jefe Oficina Asesora de Planeación. Equipo: Funcionarios directivos, asesores y jefes de dependencias.

OBJETIVO DEL PLAN

Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión transparente y pública para todos los grupos de interés.

DIAGNÓSTICO / AVANCES		PLAN DE ACCION												INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES			
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano																
	Pasto Salud ESE dentro del Plan de Desarrollo Institucional define como objetivo estratégico la Atención al Usuario y su Familia, bajo lo cual se han desarrollado de manera permanente y periódica las mediciones de satisfacción de usuarios, renovación de asociaciones de usuarios, gestión y respuesta a PQR. Los resultados de estas actuaciones se han presentado en informes de gestión así como en las audiencias de rendición de cuentas a la ciudadanía.	4.1	Mantener actualizada y de forma permanente en la página web institucional y a través de los medios con que cuente la entidad: Derechos y deberes de los usuarios, trámites y servicios, sedes de IPS y horarios de atención, procedimientos de PQR, procedimientos de asignación de citas personales y telefónicas, portafolio de servicios. Así mismo se debe publicar la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.														Cumplimiento: documentos requeridos publicados permanentemente en la página web.	Líder: Subgerente de Servicios de Salud Equipo: Profesional Universitario de SIAU, Profesional Especializado Calidad, Directores Operativos de Red.
	Se cuenta con puntos de atención al usuario en las IPS que son centro de red en la zona urbana con atención de 7 a.m. a 7 p.m., y en IPS pequeñas esta actividad es asumida por las Jefes de Enfermería durante toda la jornada de servicio.	4.2	Mantener el procedimiento de asignación de citas médicas vía telefónica.														Cumplimiento: Informe de citas asignadas vía telefónica	Líder: Subgerente de Servicios de Salud Equipo: Directores Operativos de Red, Personal SIAU.
	En la página web de la entidad se encuentra publicado y actualizado permanentemente el link de información que contiene: foros, encuesta de satisfacción, líneas de atención al ciudadano, ofertas de empleo, preguntas frecuentes, calendario de actividades. Así mismo está el Link Red de Servicios, relacionando todas las IPS con direcciones, teléfonos y personal responsable. Se encuentra el link nuestros servicios con la relación del portafolio.	4.3	Mantener en los centros de red de IPS un punto de atención al usuario (SIAU), que este ubicado en un lugar de fácil acceso para las personas con condiciones especiales o menores de movimiento.														(Número de IPS con puntos de SIAU / Número de centros de red de IPS)*100. Registro fotográfico de los puntos SIAU.	Líder: Directores Operativos de Red.
		4.4	Medir periódicamente la satisfacción de usuarios en relación a los servicios que presta Pasto Salud ESE, consolidar informes de resultados e indicar las principales causas de satisfacción e insatisfacción.														Cumplimiento: Informe consolidado trimestral de satisfacción de usuarios	Líder: Profesional Universitario de SIAU

OBJETIVO DEL PLAN

Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión transparente y pública para todos los grupos de interés.

DIAGNÓSTICO / AVANCES	PLAN DE ACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO (Continúa) Dentro de los canales de atención, además del telefonico y puntos de SIAU se cuenta con buzones de PQR físicos y virtual en la página web www.pastosaludese.gov.co "PQR preguntele a Pasto Salud ESE" En cuanto a las asociaciones de Usuarios, en la vigencia 2014 se cerró con 20 asociaciones de Usuarios conformadas y vigentes.	Cultura del servicio al ciudadano en el personal de Pasto Salud ESE															
	4.5	Desarrollar procesos de capacitación en Atención al Usuario y Humanización en los servicios de salud. Incorporar dentro del Plan Institucional de Capacitaciones.													Cumplimiento: (Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas) (Personal que recibe la capacitación / Total de personal clave del proceso)	Líder: Asesor de Talento Humano, Subgerente de Salud e Investigación. Equipo: Directores Operativos de Red, Profesional Universitario de SIAU.
		Fortalecimiento de los canales de atención														
	4.6	Gestionar la renovación o conformación de las asociaciones de usuarios de las IPS de Pasto Salud ESE, con quienes se formulará para la vigencia un plan de trabajo.													Cumplimiento: (Asociaciones de Usuarios vigentes / Número de IPS)*100	Líder: Profesional Universitario de SIAU
	4.7	Garantizar el funcionamiento y operatividad del link de PQR habilitado en la página web www.pastosaludese.gov.co													Cumplimiento: Informe de funcionamiento. (Número de PQR recibidas por link / Número de PQR gestionadas y respondidas)*100	Líder: Profesional Universitario de SIAU, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas. Equipo: Directores Operativos de Red.
4.8	Adelantar el procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o felicitaciones, que hace parte del modelo de operación de Pasto Salud ESE, en el proceso de Atención al Usuario. Generar informes con reportes estadísticos.													Cumplimiento: (Número de PQR recibidas / Número de PQR gestionadas y respondidas)*100	Líder: Profesional Universitario de SIAU Equipo: Directores Operativos de Red, Asociaciones de Usuarios.	

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO												VIGENCIA	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
OBJETIVO DEL PLAN		Pasto Salud ESE, en cumplimiento de las disposiciones del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a través del presente plan busca contribuir en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de estrategias y actividades concretas orientadas hacia una gestión transparente y pública para todos los grupos de interés.														
DIAGNÓSTICO / AVANCES	PLAN DE ACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	INDICADORES O MEDIOS DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES	
FUNDAMENTOS LEGALES	<p>Constitución Política de Colombia 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 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 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Ley 1712 de 2013: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones. Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. (Gestión de la información pública)</p>															
FORMULADO Y REVISADO POR:																
ANA BELEN ARTEGA TORRES, Subgerente de Salud e Investigación HERNAN JAVIER GUERRERO BURBANO, Director Operativo Red Norte FRANCO SOLARTE VITERI, Profesional Especializado Calidad HENRY LUIS RODRIGUEZ CARDENAS, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas DANNY FABIAN LOPEZ Y LOPEZ GUERRERO, Asesor Talento Humano LUIS EDUARDO AGUIRRE, Profesional Universitario de Control Interno								GERARDO ASCUNTAR, Subgerente Financiero y Comercial HECTOR MARINO JURADO YELA, Director Operativo Red Sur DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación DAVID EMILIO CRUZ RIASCOS, Jefe Oficina Asesora Jurídica ANDRES ENRIQUEZ ORTEGA, Profesional Universitario Suministros								
Aprobado mediante Resolución No. 0042 del 30 de Enero de 2015								APROBADO POR: BERNARDO OCAMPO MARTINEZ Gerente								