


 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

RESOLUCIÓN No. 123 DEL 13 DE ABRIL DEL 2.020

**“POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ATICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO PAAC DE LA ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO”**





E.S.E HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVOS
2. MARCO NORMATIVO
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
 - 3.1 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO
 - 3.1.1 Reseña histórica
 - 3.2 MISIÓN
 - 3.3 VISIÓN
 - 3.4 POLÍTICAS
 - 3.4.1 Política de Calidad
 - 3.4.2 Política de Seguridad
 - 3.4.3 Política de Humanización
 - 3.5 IMAGEN CORPORATIVA
 - 3.6 OBJETIVOS ESTRATEGICOS
4. COMPONENTES
 - 4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos
 - 4.2 Racionalización de Trámites
 - 4.3 Rendición de Cuentas
 - 4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
 - 4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
 - 4.6 Iniciativas Adicionales
5. CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

PRESENTACIÓN



La Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto, establece el presente documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, tomando como base lo establecido en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información), el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 (Reglamentario Único Sector presidencia de la República - Título 4).

De igual forma a través del documento CONPES 3654 de 2010 el Gobierno Nacional, presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas.

Para la elaboración y presentación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la Entidad se apoyó en el documento establecido por la Función Pública **“estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano v.2”**, estableciendo cada uno de sus componentes.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto, tiene como propósito diseñar actividades tendientes a promover y reforzar las medidas para prevenir y combatir la corrupción de manera más eficiente y efectiva, buscando no solo optimizar recursos sino para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante la implementación de mejores prácticas para la prestación del servicio, promoviendo la transparencia e integridad en todos sus niveles organizativos en beneficio de nuestros usuarios y partes interesadas

Para conocimiento de los grupos de interés el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto, se encuentra publicado en la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co, Link Servicio al Ciudadano.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

1. OBJETIVOS

1.1 Diseño, Adopción y Socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019, en la Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto.

1.2 Sensibilización a los usuarios y grupos de interés de las actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



1.3 Realizar el seguimiento y evaluación por parte de cada responsable, para el cumplimiento de las estrategias trazadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

1.4 Establecer e implementar mecanismos de participación y control ciudadano a la gestión de la Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto.

1.5 Definir acciones encaminadas a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en la Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto

2. MARCO NORMATIVO

- ✚ CONPES 3654 de 2010 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- ✚ Ley 962 de 2005. Dicta 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.
- ✚ Ley 1474 de 2011, Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ✚ Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información.
- ✚ Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.
- ✚ Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

- ✚ Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- ✚ Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ✚ Decreto ley 019 de 2012. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✚ Decreto 943 de 2014. MECI Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- ✚ Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Decreto 1081 de 2015, Artículos 2.1.4.1 y siguientes. Único del Sector de la Presidencia de la República. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✚ Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✚ Decreto 648 de 2017, por el cual se modifica y adiciona el *Decreto* 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.



3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.1 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO

3.1.1 Reseña histórica

El estigma de los “seres extraños”, “casi diabólicos”, que por muchos años sufrieron los enfermos mentales en casi todas las naciones del mundo, no escapó a los que nacieron en esta región colombiana. A principios de este siglo quienes padecían de algún trastorno mental, eran relegados y tenían como vivienda la cárcel.

En 1908 los altruistas de la época, comenzaron a pensar que este grupo humano debían tener un espacio propio donde sobrellevar su difícil destino y empezaron a presionar a las autoridades para que les proporcionaran un lugar especial, más

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

como una respuesta a un problema de carácter “Social” que a un problema de salud.

A este clamor el concejo de Cúcuta da una respuesta positiva y en una de sus sesiones a prueba una partida de 5 mil pesos oro para construir un establecimiento solo para enfermos mentales, al que inicialmente denominaron “Asilo de Locos”.

Mientras se deciden los pormenores de la construcción, se acondiciona una casa en la Av. 2 entre Calle 15 y 16 para atender a los afectados.



Para el año de 1939 el edificio aún no se había terminado este llevo al señor Rudesindo Soto, hombre de gran espíritu social, a comprometerse directamente en la conclusión de la obra; la misma se levantaría en un lote de 10 mil metros cuadrados, ubicado al suroeste de la ciudad.

En el año de 1940 el nacimiento del Hospital Mental era ya realidad, pero solo se da al servicio en el año 1942, esta nueva demora impidió que Rudesindo Soto lo viera en funcionamiento, ya que la muerte le sorprendió en el año de 1941.

Su esposa Amelia Meoz de Soto, fiel al deseo de su compañero culmina su labor donando el título de la construcción. La apertura del Hospital se logró en un arranque del Dr. Miguel Roberto Galvis, quien el 24 de agosto del año 1942 y traslado todos los enfermos que se encontraban en puente barco.

Esta impetuosa decisión que origino serios enfrentamientos políticos con el gobernador de turno, Dr. Carlos Ardila; trajo como consecuencia la carencia de recursos para el funcionamiento. Ni siquiera se contaba con recursos para la alimentación de los pacientes el cual se obtenía del Hospital General San Juan de Dios.

Dos años después la Asamblea del Departamento pone fin a este impase, aprobando una ordenanza que organiza jurídicamente el ente; la norma reglamentada por los diputados los clasifica como institución Social Manicomio Departamental Rudesindo Soto “en honor a su benefactor”, nombra como primer director al médico Félix Villamizar y destina un aporte de un peso para alimentos y treinta centavos para la compra de drogas. Dos hermanas de la caridad, Luisa Sandiego y Julia del Carmen, acompañada por la Madre Francisca de Sales, se unen a la directiva para comenzar una encomiable tarea. Por un breve tiempo, este sitio también fue utilizado para atender a los niños del reformatorio de menores, carentes de un albergue propio. El paso de los años y las iniciativas de algunos de los directivos va moldeando el lugar y cambiando desde sus métodos de tratamientos, hasta su imagen social.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

En 1955 por ejemplo, Rolando Garnica empieza a utilizar electroshock entre los pacientes, antes de la llegada de este equipo a los enfermos agitados, se les trataba con choques con base en insulina o cardiazol. Los gastos de mantenimiento se convierten en una carga difícil de sortear para los responsables del instituto. Las donaciones de algunos visitantes médicos y la microempresa de panadería que monto la Madre Francisco.

En 1961 se inician las transformaciones con el Dr. Carlos Gonzáles quien asume la dirección, y se empieza a reorganizar la atención Con Sus conocimientos como psiquiatra y sus conceptos cambiarían sustancialmente las acciones del establecimiento logro cambiarle el singular nombre que tenía por el de Hospital Mental Rudesindo Soto (que aún conserva), y significo comenzar a mirar de manera más humana a quienes el destino les negó el equilibrio mental parcial o totalmente.



Con el se abre también la consulta externa y asistencia social, la ciudadanía se vuelve más receptiva a los enfermos mentales. Durante los años 70 el Dr. Carlos Castro Hernández establece otras profesiones de Salud, como terapia ocupacional, trabajo social, psicología y bacteriología, y las condiciones de hospitalización y consulta externa mejoraron.

Durante la Gerencia del Dr. Manuel Guillermo Serrano se implementó el plan de Desarrollo institucional con base en tres áreas: *infraestructura, *personal, *programas de atención; se implementó el programa granja taller para la Rehabilitación psicosociolaboral de pacientes con trastornos mentales crónicos y fármaco-dependientes y se realizó la gestión en la consecución del bus para el traslado de los pacientes desde el hospital hasta la granja taller en el Zulia.

El Hospital Mental Rudesindo Soto se convirtió en empresa social del Estado mediante ordenanza No. 060 del 29 de diciembre de 1995; aprobada por la Honorable Asamblea del Departamento de Norte de Santander.

En este periodo abrió el servicio a la comunidad de la UAICA “Unidad de Atención Integral para Conductas Adictivas” con 10 camas. Se logró con la gestión de la gerencia la consecución de la ambulancia.

En la gerencia el doctor Luís Jesús Grass se inicia la era de la sistematización de las áreas de archivo clínico y estadística también la adecuación de la infraestructura física para cumplir con las normas exigidas por el estado y mejorando la prestación del servicio al usuario; Se realizan cambios a nivel de la estructura organizacional de la ESE y se crea e incluye en la estructura organizacional La subgerencia de servicios de Salud, departamento encargado de liderar todos los procesos de prestación de servicios de la salud mental de la Entidad, Ocupa este primer cargo Martha Ludy Morales Rey (Bacterióloga en el año 2007) Motivados por los cambios ,en el Modelo de Atención de la Salud

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

Mental a nivel nacional, las reformas en el régimen de salud y necesidades de la población se fortalecen las actividades Intramurales y extramurales con incremento de número de profesionales del grupo interdisciplinario en Psiquiatría, psicología , terapia ocupacional y enfermeras profesionales, la reorganización en el proceso de atención de la consulta externa y Hospitalización Se consolida el programa de Salud Mental Infanto-Juvenil, Se reestructura el programa de atención a la población farmacodependiente, en el Centro de Atención a la Drogadicción (CAD).

De igual manera se consolidan e incrementan los convenios docencia servicio, con las universidades de la región: Universidad de Pamplona, Udes, Antonio Nariño, y Simón Bolívar entre otras, e inician rotación en el hospital estudiantes en el área de Psicología, terapia ocupacional, y Medicina en la búsqueda de un hospital universitario.



Continúan como Gerentes el Dr. Juan Alberto Bitar, periodo en el cual se inicia el trabajo institucional para la búsqueda de la acreditación en salud con el apoyo del Ministerio de La protección social. El hospital Hace avances en la modernización de la prestación de servicios y la organización de los procesos prioritarios institucionales en el marco del SOGC, actividad liderada por la Subgerencia de Salud.

Es en año 2012 y junto con el nuevo Gerente de la ESE el Dr. Eduardo Chahin, llega la Reforma de la Salud Mental y su inclusión en el POS (Plan Obligatorio de Salud), lo cual hace que se generen Cambios en la Institución, no solo hacia el Mejoramiento de la calidad de los servicios sino también hacia el mejoramiento de los Procesos Administrativos Institucionales, Se Continúa con el proceso de sistematización de la historia clínica y la integración de los sistemas de información al igual que se adquiere nueva tecnología para mejorar la calidad en la prestación de servicios , se adquiere nuevo ELECTROENCEFALOGRAFO y equipos de laboratorio para realización de pruebas inmunológicas.

3.2 MISIÓN

Prestar atención integral especializada en salud mental y psiquiatría al individuo familia y comunidad, mediante acciones preventivas de tratamiento y rehabilitación socio laboral, desarrolladas con personal idóneo, capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo, el programa Mental Siempre Seguro, contribuyendo con la con la formación académica e investigativa en las disciplinas afines a los procesos institucionales.

3.3 VISIÓN

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

Mediante acciones integrales de prevención, tratamiento y rehabilitación socio laboral basados en la excelencia, la atención humanizada y segura el Hospital Mental Rudesindo Soto, se estará proyectando ante la sociedad como una entidad líder que contribuye a que sus usuarios, familia y comunidad sean más constructivos y fortalecidos en la salud mental para mejorar su calidad de vida y la convivencia pacífica.

3.4 POLÍTICAS

3.4.1 Política de Calidad

La ESE Hospital Mental Rudesindo Soto, está comprometida para a brindar a los usuarios servicios en salud mental integral, con estándares de excelencia y mediante el eficiente manejo de los recursos, respetando la dignidad humana y contribuyendo a mejorar su calidad de vida de la población.



3.4.2 Política de Seguridad

Somos una Institución que tiene y mantiene una cultura de seguridad Institucional, mediante las acciones permanentes del programa “MENTAL SIEMPRE SEGURO”, para garantizar el entorno seguro necesario para minimizar riesgos y prevenir complicaciones en el proceso de atención.

3.4.3 Política de Humanización

Estamos comprometidos a brindar servicios de salud mental integral especializada, con personal humanitario, que tenga un comportamiento propio de la cultura del hospital caracterizada por calidez, amor y excelencia en el servicio.



3.5 IMAGEN CORPORATIVA


 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	



3.6 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✚ Incrementar la eficiencia y calidad en el desempeño de los procesos, mediante la prestación de servicios de salud mental innovadores, que generen competitividad y desarrollo del negocio, que garanticen la atención adecuada y oportuna de los Trastornos y problemas de salud mental, así como la ejecución de actividades de promoción y prevención.
- ✚ Aumentar los niveles de satisfacción, oportunidad, seguridad y calidez en el servicio, mediante el acompañamiento integral que se traduzca en una fidelización y confianza de nuestros clientes, y un referente como empresa líder en el sector salud.
- ✚ Fortalecer El HMRS como la ESE pública especializada en Salud Mental del Oriente colombiano, nivel II, capaz de promover, prevenir, recuperar la salud mental de la población, basados en un modelo DE ATENCION EN SALUD MENTAL con camino a la Acreditación en Salud y con un enfoque de inclusión social.
- ✚ Fortalecer el Hospital Mental en los procesos Docencia servicio con miras a posicionarlo como un Hospital Departamental Universitario Psiquiátrico del Norte de Santander.
- ✚ Maximizar las ganancias operacionales y de productividad, mediante una gestión empresarial basada en procesos que generen rentabilidad económica y social.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

-  Fortalecer la cultura de calidad integral mediante una gestión de competencias que genere valor agregado, satisfacción, motivación y calidad de vida de nuestro talento humano.

4. COMPONENTES

4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción



El concepto de Administración del Riesgo se introduce en las entidades públicas, teniendo en cuenta que todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser están permanentemente expuestas a diferentes riesgos o eventos que pueden poner en peligro su existencia o generar un beneficio.



Se interpreta que los sistemas de gestión se deben enfocar bajo el pensamiento basado en riesgos, considerado como una herramienta preventiva. La administración de riesgos es la base para la planificación, como un proceso natural de la misma, contribuyendo con el logro de los objetivos institucionales propuestos para la implementación y mejora de los procesos. Adicionalmente, permite identificar, analizar y abordar las oportunidades que se presenten en el desarrollo del riesgo y permite conducir a la adopción de nuevas prácticas para el cumplimiento de la misión, visión y funciones.

Siguiendo los lineamientos establecidos en Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción (vigencia 2015), emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, donde se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto, identificó los riesgos de corrupción, así como las estrategias del componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, sobre los cuales trabajará la Entidad durante esta vigencia.

4.2 Racionalización de Trámites

Objetivos Política Racionalización de Trámites

-  Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
-  Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

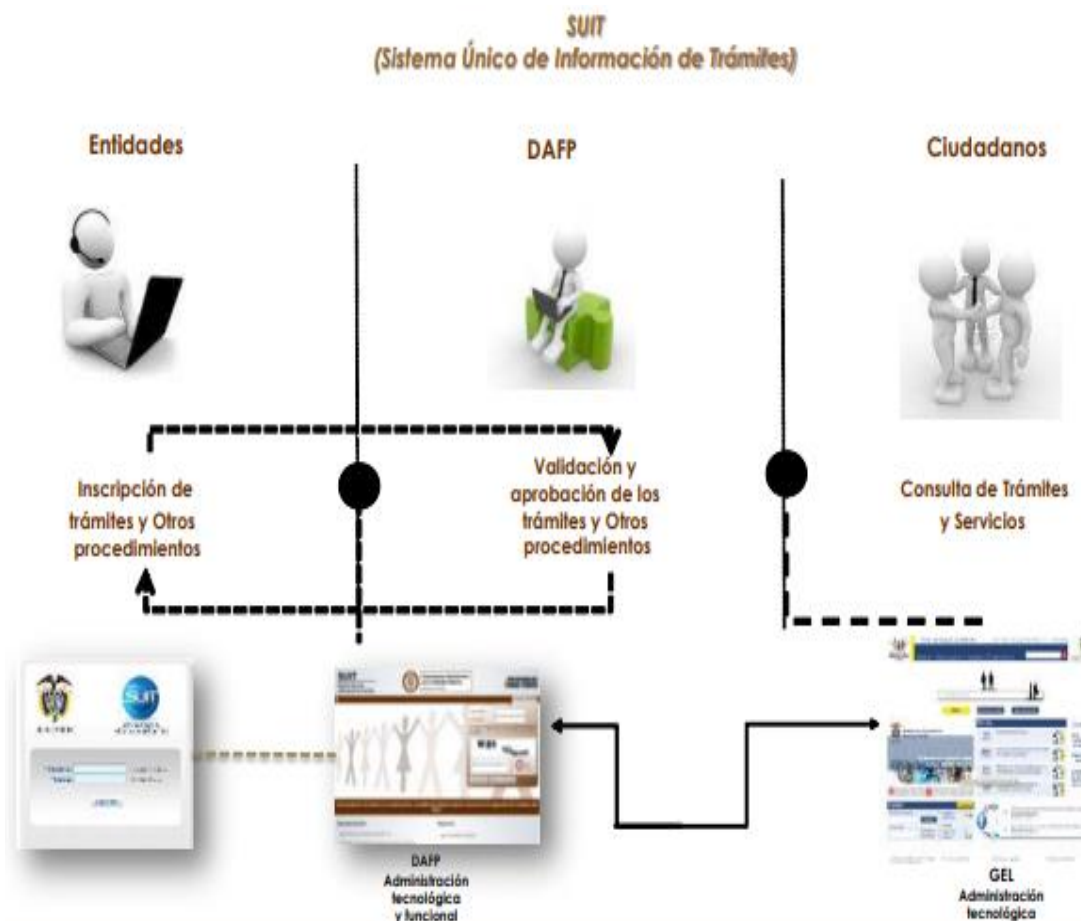
- ✚ Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- ✚ Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Estrategias de la Política de Racionalización de Trámites

- ✚ **Identificación de Trámites:** Revisión de procesos y análisis normativo.
- ✚ **Priorización de Trámites:** Diagnóstico de trámites a intervenir.
- ✚ **Racionalización de Trámites:** Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización y interoperabilidad.

interoperabilidad: Identificación de escenarios y aplicación del marco de interoperabilidad de Gobierno Digital.

Grafico - Instrumentos de la Política de Racionalización de Trámites



Fuente: <http://www.suit.gov.co/documents>

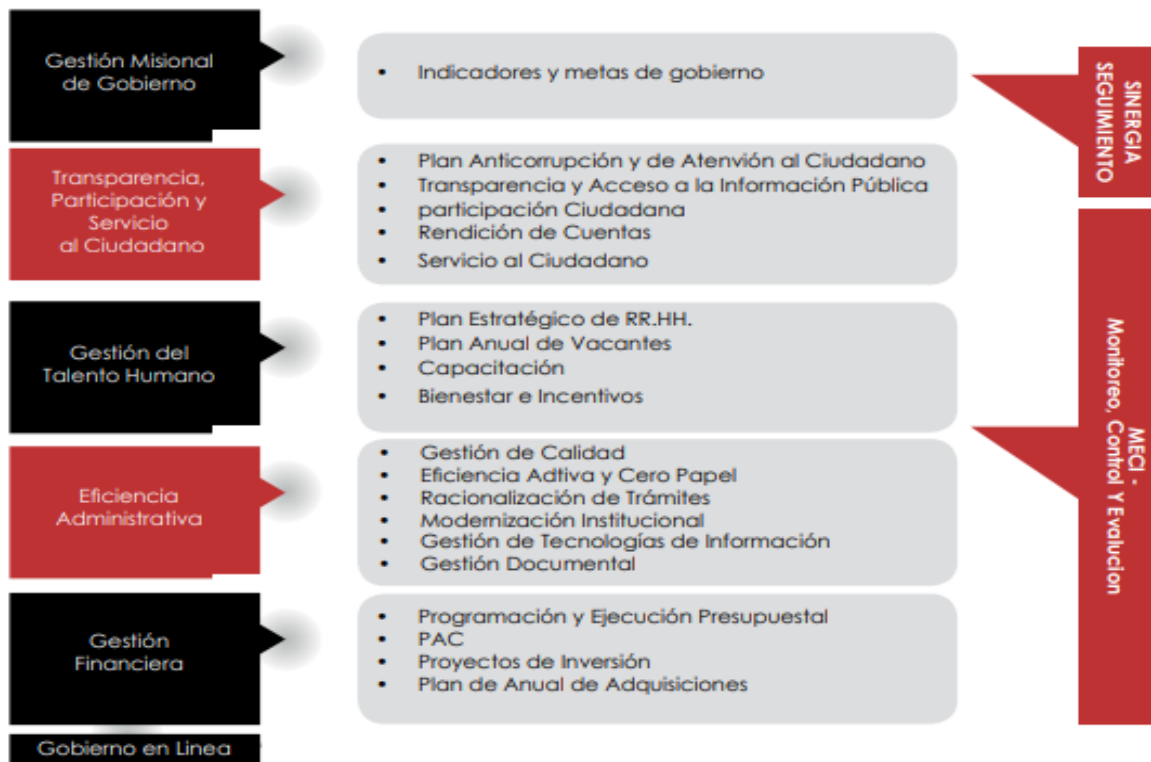
4.3 Rendición de Cuentas

El proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan

premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información, explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Políticas de desarrollo administrativo con sus respectivos componentes





Fuente: <http://www.funcionpublica.gov.co>

La Rendición de Cuentas, se define como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la Empresa Social del Estado Hospital Rudesindo Soto y sus funcionarios, 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.

Los componentes para la rendición de cuentas están definidos en:

- ✚ Acciones de información: representada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, planes, estadísticas, informes, entre otros, de las funciones propias de la Entidad y de los servicios que presta a la comunidad.
- ✚ Acciones de diálogo: se refiere a la justificación de las acciones, la presentación de la interpretación de información, la manifestación de los

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

criterios empleados en la toma de decisiones y el dialogo requerido para que los diversos actores incidan en las decisiones.

- ✚ Incentivos o sanciones: son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos, así como los medios de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

4.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano



Con este componente la Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto, busca mejorar la calidad de los trámites y servicios de la entidad, garantizando el acceso de los ciudadanos a éstos, elevando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

La Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto, cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario, desde la cual se desarrollan las estrategias encaminadas a mejorar la atención a los ciudadanos, para lo cual trabaja en coordinación con las demás dependencias de la Entidad en las siguientes acciones:

Difusión del portafolio de servicios de la Entidad. La Entidad divulga su portafolio de servicios a través de la página web institucional www.hmrudesindosoto.gov.co, así como en desarrollo del material audiovisual, piezas publicitarias o material promocional que se disponga para estos fines.

Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información. La atención, trámite y respuesta de los requerimientos, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información, presentados por los usuarios del Sistema a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, los cuales son:

- ✚ **Líneas telefónicas:** 5824937, 5824998, Fax: 5823992
- ✚ **Página web:** www.hmrudesindosoto.gov.co
- ✚ **Atención personalizada:** Sede ESE HMRS: Calle 22 Avenidas 19A y 19B Barrio San José, Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- ✚ **Representante de los Usuarios:** por intermedio de esta instancia, se busca hacer valer los derechos de los usuarios, en donde se podrá realizar un seguimiento a los requerimientos que se presenten en la prestación del servicio por parte de la ESE Hospital Mental Rudesindo Soto. El Representante de los usuarios, en ningún caso se constituirá en una instancia para resolver reclamos sobre las respuestas brindadas a los ciudadanos por los servidores de la Entidad.

 Gobernación de Norte de Santander	HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO Cúcuta – Norte de Santander	
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Esta iniciativa recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública de tal manera que se pueda dar cumplimiento al derecho fundamental, Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. según la cual toda persona pueda acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de ley.

Bajo este esquema la Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto, ha incluido en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos.

4.6 Iniciativas Adicionales

La Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto, tiene previsto para la presente anualidad continuar con varias actividades dirigidas a sensibilizar a los servidores públicos de la Entidad en lo relacionado con el Código de Integridad, de tal manera que se incentive a participar y combatir los focos de corrupción y la promoción de la cultura de la legalidad.

5. CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Hospital Mental Rudesindo Soto de la actual vigencia está a cargo del proceso Control Interno de Gestión, para lo cual el Gobierno Nacional estableció dentro de la metodología tres (3) seguimientos al año, así: **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril, **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto y **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre.

EDUARDO SALIM CHAIM RUEDA
Gerente