



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 1 de 16

HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E



JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ

Gerente

ENERO 2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 2 de 16

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	COMPONENTE ESTRATÉGICO.....	4
	Misión.....	4
	Visión.....	4
	Principios institucionales.....	4
	Valores institucionales	5
3.	OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
	Objetivo general.....	6
	Objetivos específicos.....	6
	Alcance y campo de aplicación	7
4.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
	Alineación Estratégica:	7
	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	8
	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:	11
	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:.....	12
	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:.....	14
	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	17
5.	ESTRATÉGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.	18
6.	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	19



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 3 de 16

1. INTRODUCCIÓN

El día a día del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo ESE de II Nivel de complejidad, se encuentra guiado por valores y principios que fortalecen la cultura de la institución mediante un aprendizaje continuo, así como la participación activa de cada uno de sus funcionarios; situación que se ve diariamente reflejada en la idoneidad y transparencia en cada uno de los procesos tanto administrativos como asistenciales, la orientación clara encaminada al cumplimiento de los objetivos de la E.S.E y el comportamiento ético como servidores públicos de la Nación.

La presentación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se construye en cumplimiento a la ley 1474 del 2011 pero sobretodo como una estrategia que la E.S.E ha definido para la lucha contra la corrupción, este programa tiene por objetivo principal la identificación de posibles hechos que sean susceptibles a actos de corrupción en cada uno de los procesos y procedimientos que intervienen en el actuar diario de la institución, igualmente resulta ser una herramienta de prevención de eventos y situaciones que se encuentren fuera de la legalidad y que eventualmente se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control institucional y control ciudadano para así garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera prestan sus servicios a la organización, ya sea a nivel de comunidad, Estado, cliente interno y/o externo.

A través de esta iniciativa de lucha contra la corrupción, se busca implementar herramientas orientadas a la prevención, disminución y porque no, a la erradicación de actos de corrupción, no solo a nivel institucional, sino a nivel estatal; esto se logrará en articulación con los entes de control, la ciudadanía, los medios de comunicación y todas las organizaciones del territorio Nacional tanto públicas como privadas.

Se dan a conocer acciones y estrategias enfocadas a crear una cultura de idoneidad, transparencia y ética, basadas en las competencias del talento humano con el cual cuenta la organización, así como con la experiencia necesaria para rendir a los miembros de la comunidad, al Departamento del Valle del Cauca y al País los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento del objeto social de la Institución para la cual fue creada. De igual manera, se pretende atender los lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 4 de 16

La Gerencia y el Grupo Directivo del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, vienen trabajando en la identificación de los riesgos institucionales con el fin de construir y consolidar el mapa de riesgos de corrupción de cada uno de los procesos, susceptibles a actos de corrupción denominado mapa de riesgo institucional, por tal motivo a través de este documento se reitera el compromiso adquirido por la entidad de luchar contra la corrupción, teniendo como referente los principios y valores éticos, de la ESE, con sus usuarios, proveedores, entidades de vigilancia y control, del gremio en general y de las demás partes interesadas.

2. COMPONENTE ESTRATÉGICO

Misión

El hospital es una Institución de segundo nivel de atención que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes y su familia a través de la prestación de servicios integrales de salud de baja, media y alta complejidad, donde nuestros usuarios son atendidos por personal competente, aplicando los principios y valores institucionales; apoyados en una implementación de tecnología e infraestructura segura, respondiendo ante todo al compromiso social, formación continua de nuestro personal, en correlación al desarrollo científico – académico de la región y responsabilidad de autosuficiencia financiera.

Visión

Para el año 2021 el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo ESE, debe ser reconocido en la región como modelo de atención integral en salud humanizada y segura con altos estándares de calidad, apoyado en un grupo humano comprometido, con vocación de servicio, criterios Científicos, Administrativos y Tecnológicos, al servicio de la Comunidad.

Principios institucionales

Los principios éticos son universales y únicos, estos normativizan el comportamiento dentro de nuestra institución, constituyendo de esta manera el patrón de conducta que debe seguirse por todos los que laboran en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E con el propósito de buscar una armonía y la debida disposición en la prestación del servicio de salud a toda población que lo requiera.

Estos principios no fueron creados, son el resultado de la observación y análisis de la convivencia diaria, estos se reconocieron de forma inherente a las condiciones de cada funcionario, tratando de esta manera lograr la congruencia entre la ley y el comportamiento,



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 5 de 16

pues no será nuestro objetivo instituir que “el que bote basura al suelo paga” si no que “debemos cuidar nuestra institución como nuestro segundo hogar”.

De esta manera nuestros principios éticos son:

- La dignidad, igualdad humana y protección por el paciente son esenciales en todos y cada una de las áreas y servicios que presta nuestra Institución.
- El desarrollo personal y profesional se respeta y se valora como parte del crecimiento del ser humano y camino idóneo para lograr el éxito Institucional.
- En el Mario actuamos de acuerdo a lo que sentimos, pensamos y somos, con sentido de pertenencia y amor a nuestra labor.
- Ningún interés personal o de grupo puede oponerse al cumplimiento de los objetivos del Hospital y a nuestro actuar orientado por la misión y valores.
- La administración correcta de los recursos del Hospital, compete a todos los funcionarios del Mario.
- La gestión financiera de la Institución es compatible con la búsqueda permanente de la excelencia en la prestación del servicio de salud a todos los usuarios.
- En el Mario todos los funcionarios asumimos la responsabilidad social y ética que nos compete como colaboradores del servicio público de salud.

Valores institucionales

Los valores son aplicables y ejecutables solo por el ser humano y en nuestra Institución fueron elegidos y derivados de nuestros principios para ser incorporados en el desempeño diario de nuestros funcionarios, con el fin de conseguir un valor agregado a nuestro ejercicio del día a día y que este se vea reflejado tanto en el reconocimiento de usuarios y terceros que interactúan con nuestra institución como en la ratificación del camino correcto hacia una conducta recta, conforme a nuestros principios. Los valores institucionales del código de ética serán alineados a los lineamientos del código de integridad.

- **Honestidad:**

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

- **Respeto:**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 6 de 16

- **Compromiso:**

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para si optimizar el uso de los recursos del estado.

- **Justicia:**

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las persona, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- **Liderazgo:**

Estoy comprometido en el desarrollo de mi potencial, oriento mis esfuerzos en la consecución de los objetivos organizacionales a través de la innovación, competitividad, motivación y conocimiento, generando valor agregado al bienestar y calidad de vida de todos nuestros usuarios y compañeros de trabajo.

3. OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Objetivo general

Implementar un programa enfocado a desarrollar actividades y tácticas de anticorrupción, de conformidad a los principios establecidos en la Constitución Política, perfilándose a una gestión integral, idónea y transparente, con principios y valores éticos.

Objetivos específicos

- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Identificar en el mapa de procesos las áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, realizando mesas interinstitucionales de transparencia periódicas cuya finalidad sea mitigar y/o prevenir los posibles hechos de corrupción que se puedan presentar en la institución.
- Identificar y atacar las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de corrupción en la E.S.E y fortalecer una cultura de la honorabilidad, transparencia y



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 7 de 16

comportamientos éticos de los funcionarios y de sus clientes internos (Procesos, Servicios), y externos.

- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir e incorporar las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología establecida por la Alta Consejería para la moralidad administrativa, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Alcance y campo de aplicación

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en este programa, serán de cumplimiento para todos los procesos, dependencias y colaboradores en general del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.

Para el establecimiento de este plan anticorrupción y de atención al ciudadano debe de estar cimentado con herramientas concretas y útiles que apoyen la política de lucha contra la corrupción, por lo que se hace necesaria su construcción a partir de los siguientes componentes:

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción
Mapa de Riesgos de Corrupción (Matriz de Riesgos Institucional)
- 2) Racionalización de tramites
- 3) Rendición de cuentas
- 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- 5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- 6) Iniciativas Adicionales.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alineación Estratégica:

En cumplimiento de la alineación que debe tener el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional formuladas en el nuevo modelo de Planeación y Gestión Institucional (MIPG), el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, presenta a continuación la estructura de la estrategia anticorrupción a ejecutar en el año 2019, la cual cuenta con seis (6) componentes.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 8 de 16

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2019

Componente 1:	Componente 2:	Componente 3:	Componente 4:	Componente 5:	Componente 6:
Gestión de Riesgos de Corrupción	Racionalización de tramites	Rendición de Cuentas	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Iniciativas Adicionales

POLITICAS DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Política de Integridad	Política de racionalización de tramites	Política de Servicio al Ciudadano	Política de Participación ciudadana en la gestión pública	Política de Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Política de defensa jurídica	Política de rendición de cuentas a la ciudadanía

DIMENSIONES MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)

Dimensión 1:	Dimensión 2:	Dimensión 3:	Dimensión 4:	Dimensión 5:	Dimensión 6:	Dimensión 7:
Talento Humano	Direccionamiento Estratégico	Gestión con valores para resultados	Evaluación de Resultados	Información y comunicación	Gestión del conocimiento	Control interno

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El mapa de riesgos de corrupción nos permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Estableciendo las medidas orientadas a controlarlos.

Los riesgos de corrupción se encuentran identificados y asociados a los procesos de la entidad a través de la Matriz de Riesgos Institucional, fue elaborada bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La oficina de planeación realizó durante el 2018 socialización, sensibilización y evaluación al 20% de los funcionarios de la entidad en donde se abordó la metodología para la identificación, actualización y tratamiento de Riesgos de Corrupción, enfatizando sobre la importancia de cumplir con la ejecución de las actividades formuladas en la matriz de riesgo institucional, y está pendiente la actualización de la política de administración del riesgo y continuar con estas actividades en el 2019 para el resto del personal.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 9 de 16

La matriz de riesgos institucional (corrupción), será monitoreada periódicamente por los líderes de proceso correspondientes, al igual que sus controles, con el fin de determinar sus cambios, identificar si emergen nuevos riesgos, analizar el contexto interno y externo y si es el caso redefinirlo; tendrá verificación y seguimiento por parte de la Jefatura de Control Interno, quien realizará el seguimiento cuatrimestral de los riesgos; lo cual dará lugar a recomendaciones preventivas, correctivas o de mejora a implementar por parte de los líderes de los procesos.



Subcomponentes – procesos

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos que le permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 10 de 16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Política de administración de riesgos	Socialización sobre la metodología para la construcción del plan anti corrupción y atención al ciudadano a líderes de los procesos.	29/01/2019	Planeación	Listado de asistencia
	Capacitación de la metodología de la Política de Administración de Riesgos de la Empresa a los líderes de los procesos	28/02/2019	Planeación	Listado de asistencia
Construcción de la matriz de riesgos de corrupción.	Consolidación de la matriz de riesgos de corrupción por procesos	26/03/2019	Planeación	Matriz de riesgos de corrupción
	Divulgar a través de la página web de la E.S.E., el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la ESE, como por la comunidad en general	31/01/2019	Planeación	Link de publicación en la página web
	Entregar a las áreas del hospital la matriz de riesgos de corrupción incluida en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019	26/03/2019	Planeación	Listado de recibidos
Monitoreo y revisión constante de las acciones de mejoramiento	Revisar, monitorear el cumplimiento de las acciones de mejoramiento contempladas en la Matriz de Riesgos de Corrupción	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	Líderes de procesos	Entrega de evidencias oportunas (cada 4 meses) a Jefe de Control Interno. (Matriz de riesgos institucional revisada)
Seguimiento	Seguimiento por parte de la Líder de control interno	15/05/2019 15/09/2019 15/01/2010	Control Interno	Informe de seguimiento a matriz de riesgo de corrupción (cada 4 meses)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 11 de 16

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Hospital, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Hospital, por lo que la entidad identificará en este año 2019 cuales son los trámites prioritarios e implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 2: Racionalización de tramites				
Fases anti tramites / Actividades	Responsable	Fecha programada	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad	
Identificación	Inventario de los trámites por área. Identificando aquellos que son transversales (en los que participan otras entidades)	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	30/06/2019	Inventario de Tramites y servicios de la entidad Soporte legal que crea o autoriza el tramite.
	Crear y socializar la política de racionalización de tramites.	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	30/06/2019	Política de racionalización de tramites. Listados de asistencia a socialización.
Inscripción	Inscripción de trámites y servicios en el sistema único de información de tramites (SUIT).	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	31/07/2019	Hoja de vida de tramites Hoja de vida de Servicios Inscripción en el SUIT.
Priorización	Realizar un cronograma de actividades por área que evalué cada trámite o servicio y sus respectivos factores internos o externos para ser implementado.	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística. Lideres de Proceso	30/09/2019	Cronograma
Racionalización	Elaborar plan de acción de racionalización de tramites (anual). Incluir estrategias de interacción con otras entidades para los tramites transversales.	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	31/07/2019	Plan de acción
	Seguimiento al plan de acción de racionalización de tramites (Mensual)	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	31/08/2019 30/09/2019 31/10/2019 30/11/2019 31/12/2019	Actas de comité de gobierno en línea y anti tramites.
	Implementación de actividades en línea	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	31/12/2019	Verificación en Pagina web



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 12 de 16

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso... 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”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión del Hospital para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Crear y socializar la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.	30/06/2019	Jefe Oficina de Planeación	Política de rendición de cuentas a la ciudadanía. Listados de socialización
	Solicitar la elaboración del informe de gestión de cada uno de los procesos, obedeciendo a los principios de lenguaje claro y entregarlo a la jefe de planeación.	11/02/2019	Lideres de Procesos	Correos electrónicos con solicitud de elaboración del Informe de Gestión de Rendición de cuentas y con lineamientos sobre su presentación.
	Consolidación del informe de gestión de rendición de cuentas.	08/03/2019	Jefe Oficina de Planeación	Informe de rendición de cuentas.
	Revisión y publicación de la presentación de la Audiencia de Rendición de Cuentas en la página web de la entidad	18/03/2019	Jefe Oficina de Planeación	Presentación publicada en la página web.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Convocar a la ciudadanía en general a la audiencia pública de Rendición de Cuentas a través de diferentes medios de comunicación.	30/04/2019	Jefe Oficina de Planeación Comunicaciones	Soporte de los medios utilizados para la convocatoria de rendición de cuentas.
	Realización y difusión de la audiencia de rendición de cuentas de manera presencial.	15/05/2019	Lideres de Procesos	Audiencia realizada y difundida
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar encuestas física y virtual a la ciudadanía para consultar acerca de la información que desean conocer en la rendición de Cuentas y priorizar los temas de mayor interés.	15/03/2019	SIAU. Jefe U. Funcional Sistemas de Información y estadística.	Encuesta aplicada y priorización de los temas
Evaluación retroalimentación a la gestión institucional.	Aplicar a la ciudadanía encuesta de satisfacción para la evaluación de la rendición de cuentas al finalizar el evento.	15/05/2019	Jefe Oficina de Planeación	Encuestas aplicadas y tabuladas.
	Realizar informe de evaluación de las acciones y estrategias para la rendición de cuentas y publicarlo en página web.	15/05/2019	Jefe Oficina de Control Interno	Informe de evaluación de la rendición de cuentas publicado en página web.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 13 de 16

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del Hospital conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano y otras actuaciones administrativas que brindamos a nuestros usuarios, este componente es evaluado anualmente por la Jefe de oficina de Control Interno y de manera externa a través del formulario FURAG.

Como estrategia de este componente se seguirá sensibilizando y socializando permanentemente los protocolos de la Guía de Atención al Ciudadano y las herramientas que se implementen para garantizar la accesibilidad.

Se incluirá en el Plan Institucional de Capacitación a funcionarios que atienden a usuarios cursos relacionados con la función de atención al usuario.

Se incluirá en el Plan de Bienestar actividades de reconocimiento para los funcionarios que realizan la actividad de atención telefónica y personalizada.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar adherencia de: - SEAU-P-002-17 PROCEDIMIENTO PQRS - SEAU-G-002-06 GUÍA ATENCIÓN AL USUARIO - SEAU-P-002-15 PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN AL CIUDADANO - SEAU-M-002-01 MANUAL PROCEDIMIENTOS SIAU	30/06/2019	SIAU	Resultados de las evaluaciones.
	Socializar la política y programa de responsabilidad social - GERE-PRO-001-03 V1 PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	30/06/2019	Jefe de Oficina de Planeación	Listados de asistencia a socialización
	Actualizar y socializar: GERE-P-001-22 V5 MODELO DE ATENCIÓN.	31/03/2019	Subdirección Científica Coordinación Médica	Documento actualizado Listados de asistencia a socialización
Fortalecimiento de los canales de atención	Divulgación de: Derechos y deberes Canales de Atención al Ciudadano	30/06/2019	SIAU	Listados de asistencia a socialización y evidencias de otros medios de divulgación.
	Capacitación para el cliente interno que incluyan temáticas relacionadas a la atención y orientación al ciudadano (portafolio de servicios y estructura de la entidad, comunicación efectiva entre servicios)	30/12/2019	Jefe de Gestión del Talento Humano Capacitación y Bienestar. Facturación Admisiones. Ambulatorios. SIAU.	Listado de asistencia a capacitación. Presentación.
	Adquisición de soluciones tecnológicas de atención al ciudadano, que facilite la prestación de los servicios y trámites que presta la Entidad a los ciudadanos.	30/12/2019	SIAU Jefe U. Funcional Sistemas de Información y estadística.	evidencia fotográfica contratos. Entre otras.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 14 de 16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Talento Humano	Elaborar el Código de Integridad de la Institución (antes código de ética y buen gobierno).	31/08/2019	Jefe de Gestión del Talento Humano	Código de integridad
	Elaborar el Plan de participación ciudadana en la gestión.	30/06/2019	SIAU	Plan de participación ciudadana en la gestión
Normativo y procedimental	Crear las políticas de: - Servicio al ciudadano - Participación ciudadana en la gestión pública.	31/03/2019	SIAU	Política de servicio al ciudadano política de participación ciudadana en la gestión pública.
	Crear la política de Integridad	31/08/2019	Jefe de Gestión del Talento Humano	Política de Integridad
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar cada tres meses mediciones de satisfacción de los usuarios en el canal telefónico y personalizado, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	30/06/2019	SIAU Comunicaciones	Resultado de mediciones de satisfacción de los usuarios.
	Participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP)	30/06/2019	SIAU	Informe de Retroalimentación de la participación de la feria.
	Socializar e Implementar el Código de Integridad en la institución.	30/12/2019	Jefe de Gestión del Talento Humano	Listado de asistencia a socialización de Código de Integridad
	Socializar e Implementar el Plan de participación ciudadana en la gestión.	31/08/2019	SIAU	Listado de asistencia a socialización del Plan de participación ciudadana en la gestión.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, "Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad". (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 40).

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 15 de 16

evaluación a la implementación y efectividad de las políticas creadas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y la política de defensa Jurídica, además de crear el procedimiento de Actuaciones Disciplinarias, donde se establezca el uso de la política de protección de datos personales y demás herramientas que garanticen el cumplimiento de ese componente.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información publica.				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la información mínima según estándares de la Ley 1712 de 2014 y Gobierno en Línea	30/12/2019	Todas las áreas	Verificación en pagina Web.
	Actualizar el directorio de funcionarios vinculando a contratistas y teniendo en cuenta los aspectos de usabilidad y lenguaje al ciudadano.	30/06/2019	Jefe de Comunicaciones	Verificación en pagina Web. Directorio de funcionarios y contratistas
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos	31/03/2019	SIAU	Resultado de encuestas. Resultado de la gestión
	Capacitar a los funcionarios del hospital en el Programa de Gestión Documental, en la temática de clasificación y tipificación de la información y gestión de documento electrónico.	31/03/2019	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	Listado de asistencia Presentación PowerPoint
	Establecer un número o código para identificar que la petición se refiere a una solicitud de información y que dicho numero o código le sea entregado al ciudadano para que éste pueda conocer el estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios en los cuales puede hacer seguimiento a su solicitud.	30/12/2019	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística. SIAU	Cantidad de peticiones de solicitud de información
	Crear y socializar las políticas de: - transparencia, acceso a la información publica y lucha contra la corrupción. - Política de defensa Jurídica.	30/06/2019	Oficina de Gestión Jurídica	Política de transparencia, acceso a la información publica y lucha contra la corrupción. Listado de Asistencia a socialización
	Crear procedimiento de: Actuaciones Disciplinarias, donde se establezca el uso de la política de protección de datos personales.	30/06/2019	Jefe de control Interno Disciplinario	Procedimiento de actuaciones disciplinarias Política de protección de datos personales.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 16 de 16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro de Activos de Información.	30/09/2019	Jefe Unidad Funcional de Sistemas de Información y estadística.	Documento de clasificación de información actualizado en la página web
	Adoptar mediante acto administrativo el Registro de Activos de Información y divulgarlo, se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.	30/09/2019	Jefe Unidad Funcional de Sistemas de Información y estadística.	Acto administrativo Verificar en pagina Web.
	Esquema de Publicación	30/09/2019	Oficina de Comunicaciones	Formato de Esquema de Publicación
	Adoptar mediante acto administrativo el Esquema de Publicación de Información y divulgarlo, se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.	30/06/2019	Oficina de Comunicaciones	Acto administrativo Verificar en pagina Web.
	Índice de Información Clasificada y Reservada	31/10/2019	Jefe Unidad Funcional de Sistemas de Información y estadística. Oficina Jurídica Oficina de comunicaciones	Formato de Información Clasificada y Reservada
	Adoptar mediante acto administrativo el Índice de Información Clasificada y Reservada y divulgarlo, se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.	31/10/2019	Jefe Unidad Funcional de Sistemas de Información y estadística. Oficina Jurídica Oficina de comunicaciones	Acto administrativo Verificar en pagina Web.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 17 de 16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar la página web institucional para mejorar la accesibilidad a la población, es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta a los grupos étnicos y culturales del país y personas en situación de discapacidad.	30/09/2019	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	Verificar en pagina Web.
	Identificar y señalar los espacios físicos que permitan la accesibilidad de la población en situación de discapacidad a las instalaciones del hospital.	30/06/2019	Habilitación Seguridad del Paciente Oficina de Comunicaciones SIAU.	Listado de espacios físicos donde se requiere señalización Verificar la señalización colocada. Fotografías.
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Contar con un mecanismo de seguimiento al acceso de la información pública, generando un informe de solicitudes que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	30/04/2019	SIAU Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	Informe de solicitudes.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Avanzar en el fortalecimiento de la cultura organizacional del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo ESE, encaminada a orientar las actuaciones de los servidores públicos hacia una conducta de legalidad, transparencia y probidad, a la consecución de resultados para la satisfacción de necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Se debe fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso con el mejoramiento continuo y la innovación, identificar claramente las obligaciones y responsabilidades que tiene el servidor público y consecutivamente lo que se debe y lo que no se debe hacer en el ejercicio de la función pública, así como la disposición de diferentes herramientas y canales que permiten la interacción con los grupos de interés de la entidad de manera virtual y presencial.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 18 de 16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 6: Iniciativas Adicionales				
Sub-Componente / Proceso	Actividades Programadas	Fecha Programada	Responsable	Meta, producto y/o Soporte de la Actividad
Iniciativas Institucionales	Divulgar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano a través de diferentes medios de comunicación como son: página web, SIAU, correos institucionales y comunicados internos, facilitando así mecanismos de participación en sus programas planes y proyectos.	30/12/2019	Jefe Oficina de Planeación	Verificar en pagina Web. Información Entregada a la ciudadanía. Envío de correos. Comunicado Interno.
	Revisar el tema de Gobierno Abierto para su posterior adopción e implementación, que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a la entidad y el cumplimiento de su misión.	30/12/2019	Jefe Unidad Funcional Sistemas de Información y estadística.	Informe de seguimiento para la adopción e implementación de Gobierno en Línea.

5. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En cumplimiento a lo establecido en el estatuto Anticorrupción de la Ley 1474 de 2011, el líder de Comunicaciones, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación desarrollaron una estrategia de comunicación la cual busca, crear conciencia y ser parte activa en las estrategias anticorrupción y la actuación con transparencia, desarrollando actividades que rechacen los posibles actos de corrupción contemplados desde los valores corporativos de la entidad.

El éxito de esta estrategia de comunicaciones no sólo depende del conocimiento de la información del Estatuto de Anticorrupción determinado en la ley 1474 de 2011 sino también de la formación ética y de valores en cada uno de los colaboradores que se desempeñan en las actividades de la Institución, y aportan un granito de arena al crecimiento continuo de la sociedad, prestando un servicio idóneo y humano, bajo altos estándares de transparencia, el plan se socializará a través de los diferentes medios de comunicación al interior de la institución: Página Web, página interna y correo institucional.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

Código: GERE-PRO-001-02

Vigencia: ENERO 2019

Versión: 06

Páginas: Página 19 de 16

6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

“¡Si no es Transparente, No es mi Hospital!”

La Oficina de Control Interno ejercerá una supervisión semestral al cumplimiento de este plan, cada proceso deberá realizar periódicamente mesas de transparencia interinstitucional (Comité técnico de gerencia y comités de equipos primarios) en cumplimiento a la Resolución 0057 de 2013, cuyo fin es identificar y prevenir posibles hechos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad, semestralmente se deberá entregar a la Oficina de Control Interno Acta de reuniones, adjuntando lista de asistencia de los integrantes de dicha mesa y su respectivos soportes, Control Interno deberá presentar informe en comité de gerencia de los avances en el cumplimiento de este plan, al igual que reportara al área de calidad el plan de mejoramiento que se deba implementar.

PBX (57 2) 318 00 20
Horario hábil 7:30 am. a 5:30 pm.

CALL CENTER (CITAS)
(57 2) 3230825

PÁGINA WEB: www.hospitalmariocorrea.org

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO EN CALI
Carrera 78 N° 2A - 00 Cali, Colombia
Horario atención: 7.00am a 5:30 pm. Lunes a Viernes jornada continua

Aprobado por:

Juan Carlos Martínez Gutiérrez
Gerente.