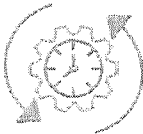
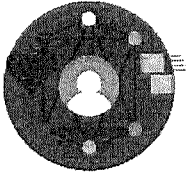
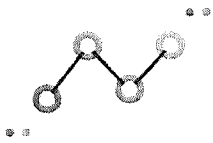
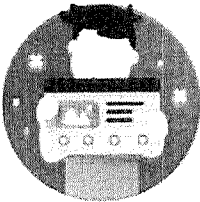


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE 	MEJORAMIENTO CONTINUO 	GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA 
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO 	GESTIÓN DEL RIESGO 	RESPONSABILIDAD SOCIAL 
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD 	GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA 	

SANTIAGO DE CALI, ENERO 2025

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

CONTENIDO

1.

OBJETIVO

3

2.

RESPONSABILIDAD.....

3

3.

ALCANCE

3

4.

NORMATIVA

4

5.

DEFINICIONES

5

6.

CONTENIDO

9

6.1.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....

9

6.2.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:.....

10

6.3.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

12

6.4.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....

13

6.5.

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

15

6.6.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....

17

7.

ANEXOS.....

17

8.

BIBLIOGRAFÍAS

17

9.

CONTROL DE REGISTROS

18

10.

ELABORO, REVISO Y APROBÓ

18

1. OBJETIVO

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

2. RESPONSABILIDAD

Elaboración y actualización del programa: Gerencia y todas las áreas que integran el proceso de Direccionamiento Estratégico, cada año el programa es revisado y ajustado (de ser necesario) y formula su correspondiente plan de acción. El plan de acción de la vigencia 2025 se presenta en formato - libro de Excel propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

Alta Dirección: Siendo el plan un instrumento de gestión, a la Alta Dirección le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

Implementación: El liderazgo para su implementación lo tiene en primera instancia el proceso de Direccionamiento Estratégico, los responsables de los cinco componentes y de las iniciativas adicionales.

Consolidación del Plan: A la Oficina Asesora de Planeación le corresponde liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, coordinar con los responsables de los componentes su elaboración y consolidación.

Verificación, Seguimiento y Control: Líderes de componentes y líderes de procesos y Oficina Asesora de Control Interno.

3. ALCANCE

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 ESE.

Este plan contiene acciones integradas y articuladas con los diferentes planes institucionales, programas y documentos que son herramienta de trabajo en la institución, ya que no se trata de una unidad propia de gestión, sino de un compilado de políticas., por lo que se hace necesaria su construcción a partir de los siguientes componentes:

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

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Correa Rengifo ESE, presenta a continuación la estructura de la estrategia anticorrupción a ejecutar en el año 2025, la cual cuenta con seis (6) componentes.

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- 2) Racionalización de Trámites.
- 3) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 4) Rendición de Cuentas.
- 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 6) Iniciativas Adicionales – Código de ética y buen gobierno.

4. NORMATIVA

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, año 2015.

Ley 1712 de 2015, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.

Ley 1757 DE 2015, Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 943 de 2014, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado.

Decreto 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.

Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4. Dirección De Gestión Y Desempeño Institucional. Octubre de 2018.

Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Edición 2015. Bogotá. Colombia. Presidencia De La República.

Circular Externa 20211700000005-5 de 2021 Instrucciones generales relativas al subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (SICOF) y modificaciones a las circulares externas 018 de 2015, 009 de 2016, 007 de 2017 y 003 de 2018.

Circular Externa 20211700000004-5 de 2021 por la cual se imparten Instrucciones generales relativas al Código de conducta y de buen gobierno organizacional, el sistema integrado de gestión de riesgos y a sus subsistemas de administración de riesgos.

Manual Único de Rendición de Cuentas. Versión No.2. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Febrero de 2019.

Circular No.100-010-2021, Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. Agosto 23 de 2021.

Circular Externa No.100-020-2021, Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.

5. DEFINICIONES

Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad e impacto. Durante el proceso de identificación del riesgo se puede hacer la clasificación del mismo: riesgo de gestión o riesgo de corrupción.

Corrupción: Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento de intereses colectivos, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Riesgo de Gestión: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

Riesgo de Corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Causas de Riesgo de corrupción: Son factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas), que aumentan la vulnerabilidad a riesgos de corrupción.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Riesgo Clínico: Son todas las situaciones a las que el paciente puede estar expuesto dentro de la prestación de la actividad asistencial y que de llegar a concretarse afectarían el resultado clínico generando un impacto negativo en la salud o la vida del paciente.

Riesgo de Seguridad Digital: Combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.

Riesgo inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

Riesgo Residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.

Mapa de Riesgos: Representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos frente a un proceso, proyecto o programa.

Mapa de riesgos institucional: Contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, se alimenta con los riesgos residuales Altos o Extremos de cada uno de los procesos que pueden afectar el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad. En este mapa se deberán incluir los riesgos identificados como posibles actos de corrupción, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Mapa De Riesgos Por Proceso: Recoge los riesgos identificados para cada uno de los procesos, los cuales pueden afectar el logro de sus objetivos.

Gestión del Riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo y proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Control: Mecanismo que la Entidad o el proceso tiene implementado para combatir, minimizar, o prevenir el riesgo.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

Interoperabilidad: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la Interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

Omisión: Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado.

Peculado: Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Política de administración de riesgos de corrupción: Conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Política de racionalización de trámites: Lineamiento liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Esta directriz orienta a la entidad en el deber de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción: Lineamiento que formula la institución para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública y la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, el deber de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

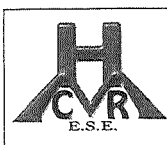
PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que

Código	Versión	Página	Vigencia
GERE-PRO-001-10	01	7 de 18	enero 2025

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Sabotaje: Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, Comités o materias primas, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.

Soborno: En la legislación colombiana el soborno o cohecho es el ofrecimiento o solicitud, recibo o entrega, de regalos, préstamos, dinero o cualquier otro tipo de recurso con el propósito de obtener un beneficio particular o ventaja indebidas. El soborno se configura entre un sujeto que recibe o entrega bienes en especie o dineros a cambio de “algo”, y un sujeto que ofrece o solicita su entrega. El soborno se relaciona con otros delitos de corrupción como malversación de recursos públicos, uso privilegiado de información pública, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, prevaricato, abuso de autoridad y concusión.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Suplantación: Ocupar fraudulentamente el lugar de otro.

Ventanilla Única: Registro de la información que se recibe directamente en la entidad o a través de los sistemas de correos para dar un manejo adecuado a dicha información, hacerla llegar en forma oportuna a las dependencias y mantener la trazabilidad o seguimiento de esta.

Concusión: término que procede del latín concussio. Se trata de una exacción (la acción de exigir impuestos, multas o prestaciones) arbitraria que lleva a cabo un funcionario público en provecho propio. es un concepto legal que se utiliza para describir una situación en la cual un funcionario hace uso de su cargo para hacer pagar a una persona una contribución que no le corresponde. La concusión también implica exigir un pago más alto del estipulado por ley. El delito de concusión puede contar con diversos agravantes: el uso de intimidación, la invocación de órdenes de funcionarios de mayor jerarquía, etc.

Cohecho: delito que implica la entrega de un soborno para corromper a alguien y obtener un favor de su parte. Lo habitual es que esta dádiva, que puede concretarse con dinero, regalos, etc., sea entregada a un funcionario público para que éste concrete u omita una acción.

Soborno: Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla. La acción de sobornar supone el otorgamiento de dádivas a un funcionario

o a una autoridad para que realice o deje de realizar alguna acción, actuando de este modo de manera ilegal.

Grupos de Interés y de Valor: actores o beneficiarios de los servicios, programas y políticas de cada entidad, como grupos sociales organizados, organizaciones sociales, entidades públicas de otros niveles territoriales y la ciudadanía en general. También los esquemas de control del estado (órganos de control, control administrativo, control político) así como otros actores estratégicos como medios de comunicación, actores privados u organismos internacionales

6. CONTENIDO

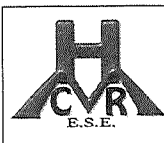
6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

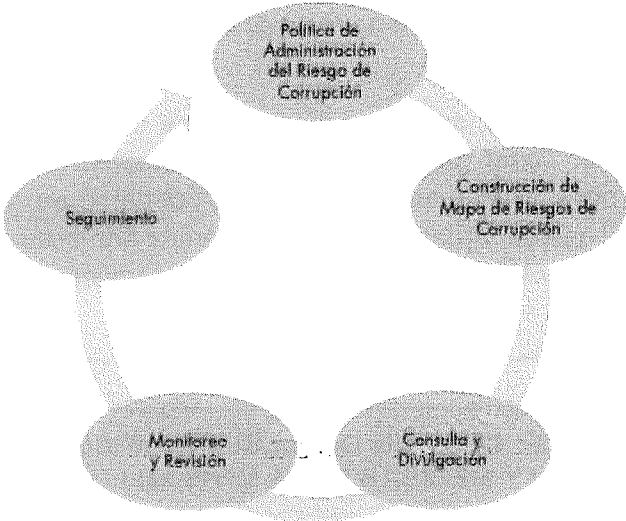
El mapa de riesgos de corrupción nos permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Estableciendo las medidas orientadas a controlarlos.

Los riesgos de corrupción se encuentran identificados y asociados a los procesos de la entidad a través de la Matriz de Riesgos de corrupción, 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 la vigencia 2022 y teniendo en cuenta la normatividad la actualización del programa de gestión de riesgos, en el cual está la tipología, metodología para levantamiento e identificación de riesgos, causas clasificación, calificación y controles, creación de comité de riesgos (acuerdo N°017), políticas de riesgos (acuerdo N°018), Manual de prevención de corrupción, opacidad y fraude (acuerdo N°019) bajo los lineamientos de las circular externa 202117000000045 por la cual se imparten instrucciones generales relativas al código de conducta y buen gobierno, sistema integrado de gestión de riesgos y los subsistemas de administración del riesgo y circular externa 202117000000055 la cual da instrucciones generales relativas al subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (SICOF).

La matriz de riesgos de 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 del área 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, de acuerdo a esto se actualizara la matriz de riesgos anualmente.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	



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.

N° Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	N°	Subcomponente	N°	Actividad
1	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v5-Dic 2020)	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	1.1	Socialización de la Política de Administración del Riesgo - Riesgos de Corrupción y controles establecidos.
			2	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y actualización del mapa de riesgos de Corrupción de la entidad
					2.2	Publicar mapa de riesgos institucional en página web.
			3	Consulta y Divulgación	3.1	Divulgación de la matriz de riesgos (corrupción y procesos) a través de la página web, y canales de comunicación institucionales
			4	Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar seguimiento a la posible materialización de los riesgos, a través de NC, gestión de indicadores y las diferentes auditorías institucionales
			5	Seguimiento	5.1	Realizar informe cuatrimestral al programa de riesgos

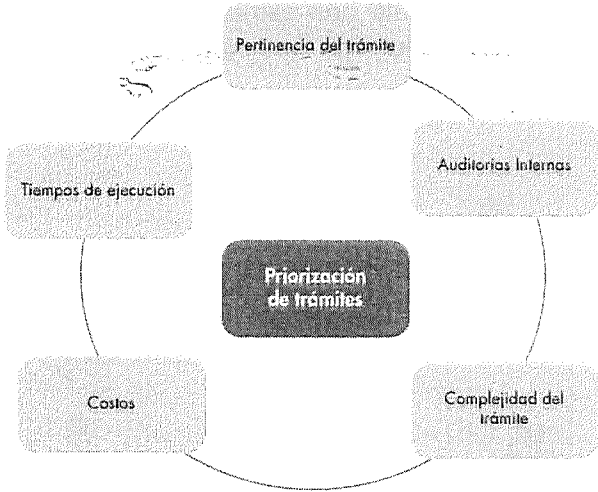
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les 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 2025 cuales son los trámites

prioritarios e implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Racionalizar trámites de tal manera que se permita la disminución de costos, tiempos, contactos innecesarios del ciudadano con la ESE Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., generando mayor accesibilidad y satisfacción del usuario, fortalecer el proceso de recepción y trámites PQRSF de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de interacción con la entidad, comprometiéndonos con el servicio y la atención al usuario, crear los procedimientos que garanticen el derecho al acceso y divulgación proactiva de la información por medio de la publicación de datos veraces, oportunos, con la aplicabilidad al principio de transparencia, Estableciendo acciones con el pro de la lucha contra la corrupción y acciones que contribuyan a la atención al ciudadano.



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2/2015

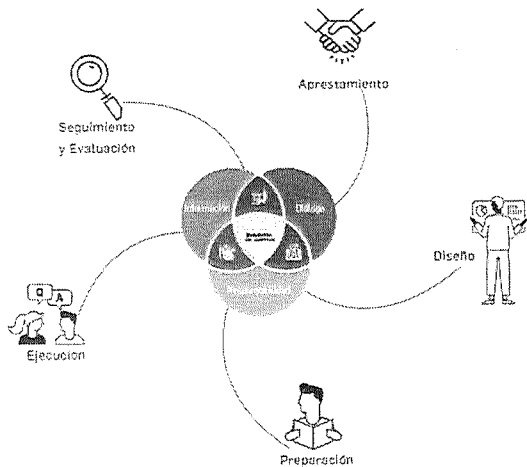
Nº Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	Nº	Subcomponente	Nº	Actividad
2	Guía metodológica para la racionalización de trámites	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	1	Identificación	1.1	Revisar y actualizar la política de Racionalización de Trámites
					1.2	Socializar la política de Racionalización de Trámites
					1.3	Realizar inventario de los trámites por área, identificando aquellos que son transversales (en los que participan otras entidades)
			2	Priorización	2.1	Realizar un cronograma de actividades por área que evalúe cada trámite o servicio y sus respectivos factores internos o externos para ser implementado.
			3	Racionalización	3.1	Elaborar plan de la Estrategia de Racionalización de Trámites (anual).
					3.2	Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites
					3.3	Seguimiento al plan de acción de racionalización de trámites (semestral)
			4	Interoperabilidad	4.1	Identificar las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, con las que se pueda compartir información evitando solicitarla al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

6.3. 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.

En este sentido la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación estado – ciudadano, por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Fuente: Función Pública; 2017

N° Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	N°	Subcomponente	N°	Actividad
3	Manual Único de Rendición de Cuentas (Febrero 2019)	RENDICION DE CUENTAS	1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Conformar equipo líder para el proceso de rendición de cuentas
					1.2	Realizar autodiagnóstico de rendición de cuentas
					1.3	Capacitación del equipo líder de Rendición de Cuentas
					1.4	Diseño de estrategia de rendición de cuentas
					1.5	Publicar una encuesta web sobre los temas que la ciudadanía desea incluir en el ejercicio de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
			2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer el plan de acción para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
					2.2	Elaboración del componente de comunicación
					2.3	Elaborar convocatoria de rendición de cuentas y publicarla en los canales de comunicación de la entidad
			3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Consolidación del Informe de Gestión Institucional (por proceso)
					3.2	Elaborar presentación de rendición de cuentas, de acuerdo a los informes suministrados por proceso
					3.3	Publicar en la página web Presentación de rendición de cuentas
					3.4	Revisar y actualizar formatos relacionados a la rendición de cuentas (encuestas, preguntas previas, reglamento...)
			4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar Audiencia de Rendición de cuentas vigencia 2021 (Presencial y/o virtual)
					4.2	Realizar seguimiento al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas y publicarlos en la sección de transparencia de la página web.
					4.3	Aplicar encuesta de satisfacción y/o sugerencias de la rendición de cuentas vigencia 2021
					4.4	Elaborar plan de acción teniendo en cuenta la encuesta realizada (Si aplica)
					4.5	Elaborar informe de rendición de cuentas y publicar en Pagina web de la Entidad
					4.6	Reportar archivo GTD03-Rendición de cuentas

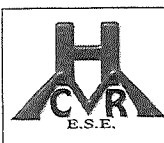
6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 Capacitaciones, temas relacionados con la atención al usuario, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión, para funcionarios y grupos de valor.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- i. Total, articulación al interior de las entidades.
- ii. Compromiso expreso de la Alta Dirección.
- iii. Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

Fuente: Conpes 3785

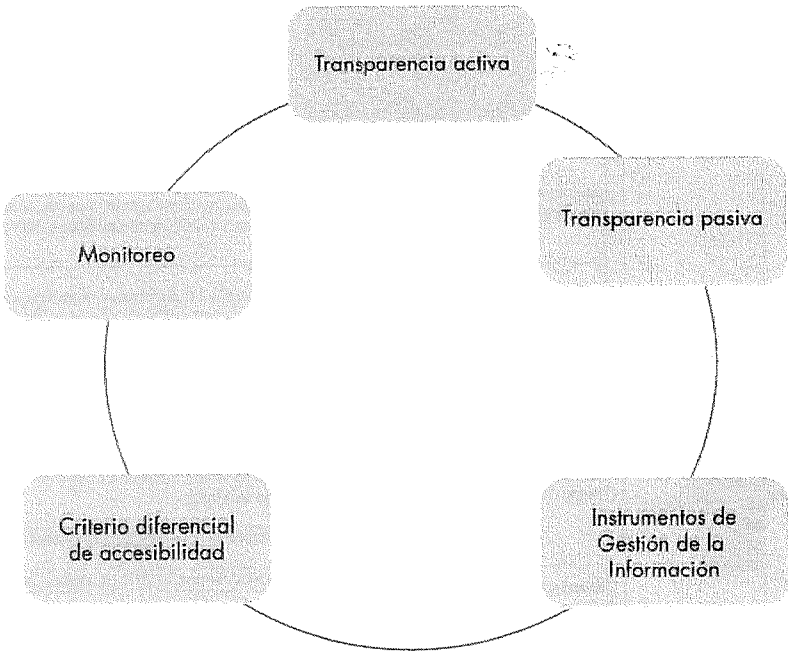
N° Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	N°	Subcomponente	N°	Actividad
4	Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2/2016	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	1	Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Gestión y seguimiento de la atención y de los servicios que se prestan a la ciudadanía para presentar sus PQRSO por medio de la página web, en cuanto a: Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública. Acuse de recibo, Mecanismos para evitar SPAM, Mecanismo de seguimiento en línea, Mensaje de falla en el sistema, Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles, Aviso de aceptación de condiciones.
					2.1	Fortalecer medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.
			2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Seguimiento al funcionamiento del link de Atención al Ciudadano en la página web y funcionamiento del chat de atención al ciudadano.
					3.1	Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. (con enfoque de inclusión)
			3	Talento Humano	3.2	Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
					4.1	Elaborar semestralmente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
			4	Normativo y procedimental	4.2	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno y el listado de tramites y servicios.
					6.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
			5	Relacionamiento con el ciudadano	6.2	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
					6.3	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
					6.4	Convocar a representantes de los usuarios y a la ciudadanía en general a participar en el proceso de Rendición de Cuentas.

6.5. 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 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.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano V2/2015

N° Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	N°	Subcomponente	N°	Actividad
5	Ley 1712 de 2014	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el menú de transparencia de la página web, de acuerdo a la resolución 1519 del 2020
					1.2	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento.
					1.3	Diligenciar la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page
					1.4	Gestionar la implementación y divulgación de datos abiertos.
			2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	
					2.1	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información
			3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaboración de el Instrumento de Gestión de la Información registro o inventario de activos de Información.	
					3.2 Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y 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.	
					3.3 Elaboración de el Instrumento de Gestión de la Información esquema de publicación de información.	
			4	Criterio diferencial de accesibilidad	3.3.1 Elaboración de el Instrumento de Gestión de la Información Índice de Información Clasificada y Resenada	
					3.3.2 la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental	
			5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1 Adecuar la página web institucional, con finalidad de mejorar la accesibilidad a la población (forma, tamaño o modo) en la que se presenta la información pública, que permita su visualización o consulta a los grupos étnicos y culturales del país y personas en situación de discapacidad.	
					5.1 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.	
					5.2 Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	

6.6. 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.

N° Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	N°	Subcomponente	N°	Actividad
6	INICIATIVA ADICIONAL	CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	1	Código de Conducta y Buen Gobierno	1.1	Actualizar código de conducta y buen gobierno de acuerdo a la normatividad vigente
					1.2	Aprobar mediante acuerdo de junta directiva el código de conducta y buen gobierno
					1.3	Realizar campañas de socialización y apropiación de código de conducta y buen gobierno tener en cuenta el tema de conflicto de interés
					1.4	Realizar informe semestral de la implementación del código de conducta y buen Gobierno

7. ANEXOS

Plan de acción del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2025 (Excel)

8. BIBLIOGRAFÍAS

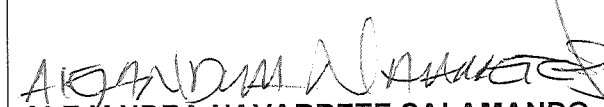
- https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183_144e1f18c82dadb04a676425b0c8971b.pdf
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/racionalizacion2018>
- <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/circular-externa-100-020-2021-paac-componentes-funcion-publica.pdf>
- https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contr-la-corrupcion/2858593

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

9. CONTROL DE REGISTROS

Versión	Fecha	Modificación o Cambio
01	Enero 2022	Cambio al formato institucional
02	Enero 2023	Actualización del documento y plan de acción.
03	Enero 2024	Actualización plan para la vigencia 2024
04	Enero 2025	Actualización plan para la vigencia 2025

10. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

Elaborado por:	Aprobado por:
 ALEJANDRA NAVARRETE SALAMANDO Jefe Oficina Asesora de Planeación	 JUAN CARLOS CORRALES BARONA Gerente