

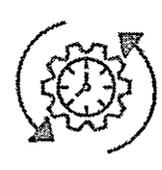
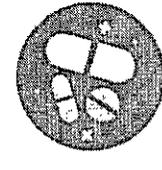
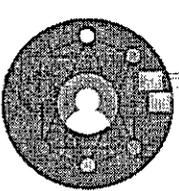
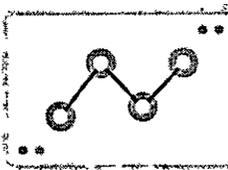
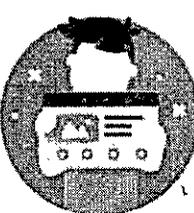


HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.	
PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO	PLANEACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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 2024



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

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	5
5. RIESGOS	9
6. CONTENIDO	10
6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	10
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:.....	12
6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:.....	13
6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15
6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:.....	18
6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	19
7. INDICADORES.....	20
8. RECURSOS.....	20
9. CRONOGRAMA	20
10. ANEXOS.....	20
11. BIBLIOGRAFÍA	21
12. CONTROL DE REGISTROS	21
13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ	21



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

1. OBJETIVO

Generar mecanismos que protejan a la administración de cometer actos de corrupción que vayan en contra de los fines esenciales del Estado, fomentando la participación ciudadana, la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento, y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano

2. 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.

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 modelo de Planeación y Gestión Institucional (MIPG), presenta a continuación la estructura de la estrategia anticorrupción a ejecutar en el año 2024, 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 – Transparencia en la gestión.

3. NORMATIVA

Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, Art. 73. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”, este artículo codificado en la ley 2195 de 2022.
- Ley 2195 de 2022 – “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 4637 de 2011, Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE, Art. 2° crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



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

- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE, Art .15, “Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial”.
- Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República, Arts. .2.1.4.1 y siguientes “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”.
- 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.

Racionalización de Trámites.

- Ley 962 de 2015, 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.
- Decreto Ley 019 de 2012 - Decreto Anti-trámites, dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Decreto 1081 de 2015, Arts. 2.2.22.1 y siguientes, “Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”.
- Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública, Título 24 “Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos”.

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)

- Decreto 943 de 2014 MECI, Art. 1 y siguientes, Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública, Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes, Adopta la actualización del MECI.

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

Rendición de Cuentas

- Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana, Arts. 48 y siguientes, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Transparencia y Acceso a la Información

- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 9, Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- 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.
- Circular No.100-010-2021, Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. Agosto 23 de 2021.

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art.76, El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- Ley 1755 de 2015, Derechos fundamental de petición Art. 1°, Regulación del derecho de petición.
- Decreto 1649 de 2014, Modificación de la Estructura del DAPRE, Art. 15, Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

4. 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 mismos: 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.



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

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

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

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.**

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

SUBPROCESO PLANEACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 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



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

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 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.

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.**

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

SUBPROCESO PLANEACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

5. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Posibilidad de multa o sanción por incumplimiento en el reporte de información a entes de vigilancia y control	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar seguimiento al Cronograma de reportes a entes de vigilancia y control diariamente2. Actualizar la información de acuerdo con cambios en la normatividad cuando sea necesario
Posibilidad de que, por acción u omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular, sin una adecuada identificación y seguimiento a los controles y planes de acción de los riesgos institucionales y de corrupción.	<ol style="list-style-type: none">1. Socializar el manual de políticas de administración del riesgo y el de SICOF, SARLAFT, programa de gestión de riesgos a todos los procesos administrativos y asistenciales.2. Actualización de la matriz de riesgos institucionales y de corrupción con líderes de proceso.3. Realizar Campañas para incentivar el reporte de NC a través de los diferentes canales dispuestos4. Realizar Campañas para incentivar el reporte de DENUNCIAS de situaciones inusuales a través de los diferentes canales dispuestos5. Socialización línea anticorrupción.6. Concientización en la institución para procesos transparentes e idoneidad ética de los servidores públicos.7. Certificado de curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción dictado por la Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-integridad



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

6. CONTENIDO

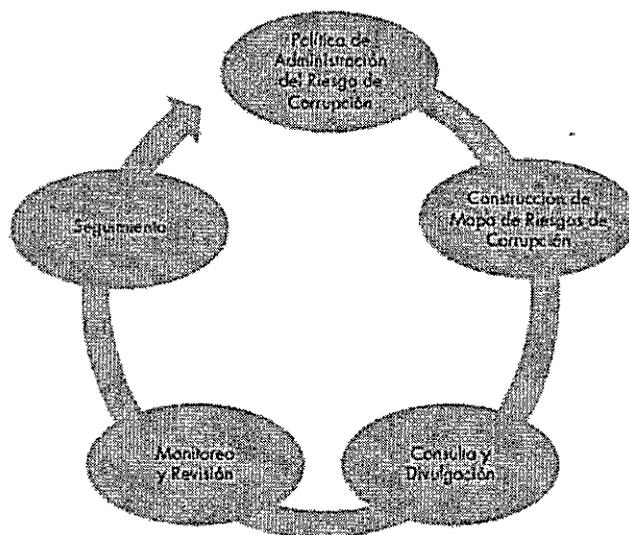
6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

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 la 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.





HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.	
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.

No Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	No	Subcomponente	No	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 institucionales y de Corrupción de la entidad para vigencia 2024 con líderes de proceso.
					2.2	Publicar en borrador mapa de riesgos institucional y de corrupción vigencia 2024 en página web.
					2.3	Publicar en versión final mapa de riesgos institucional y de corrupción vigencia 2024 aprobado en página web.
			3	Consulta y Divulgación	3.1	Divulgación de la matriz de riesgos (corrupción y procesos), comité y canales de comunicación institucionales
			4	Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar seguimiento a la posible materialización de los riesgos, a través del reporte de formato de situaciones inusuales, línea anticorrupción, NC, gestión de indicadores y las diferentes auditorías institucionales.
			5	Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento mensual de la materialización de riesgos institucionales y de corrupción con líderes de proceso.
					5.2	Realizar seguimiento cuatrimestral de la materialización de riesgos institucionales y de corrupción para la presentación de informe de la oficina de control interno.

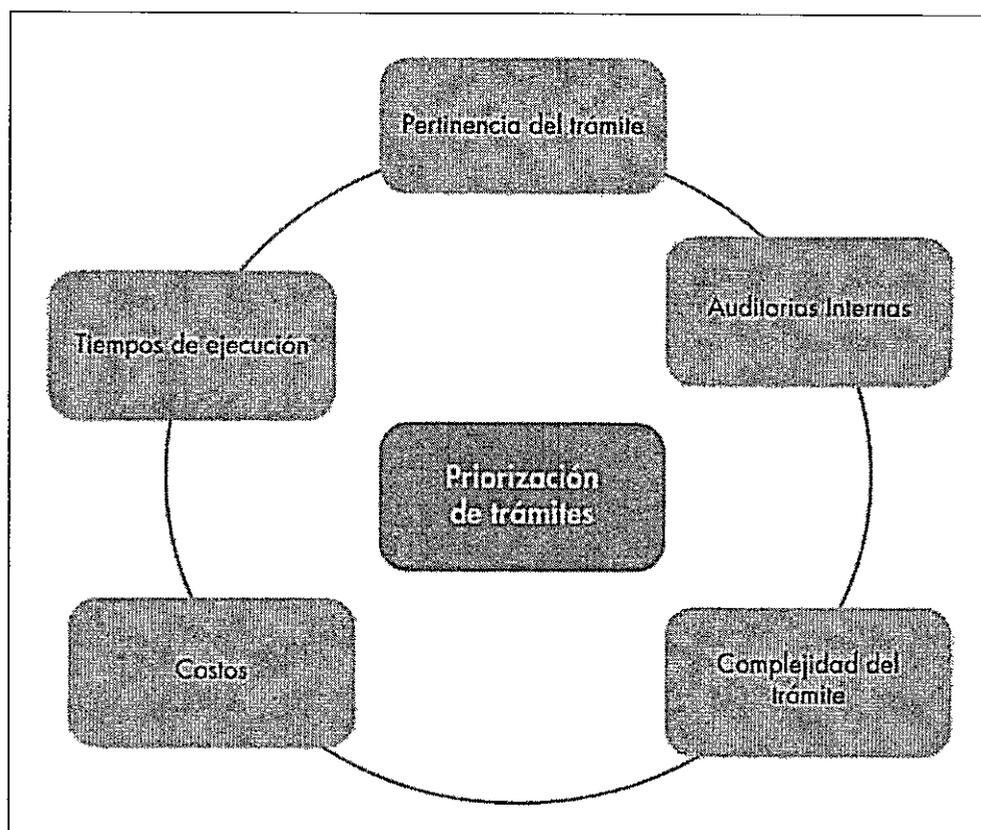
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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 al 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 2024 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	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.	1	Identificación	1.1	Socializar la política de Racionalización de Trámites
					1.2	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
			3.2	Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites		
			3.3	Seguimiento al plan de acción de racionalización de trámites (cuatrimestral)		
			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.

6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

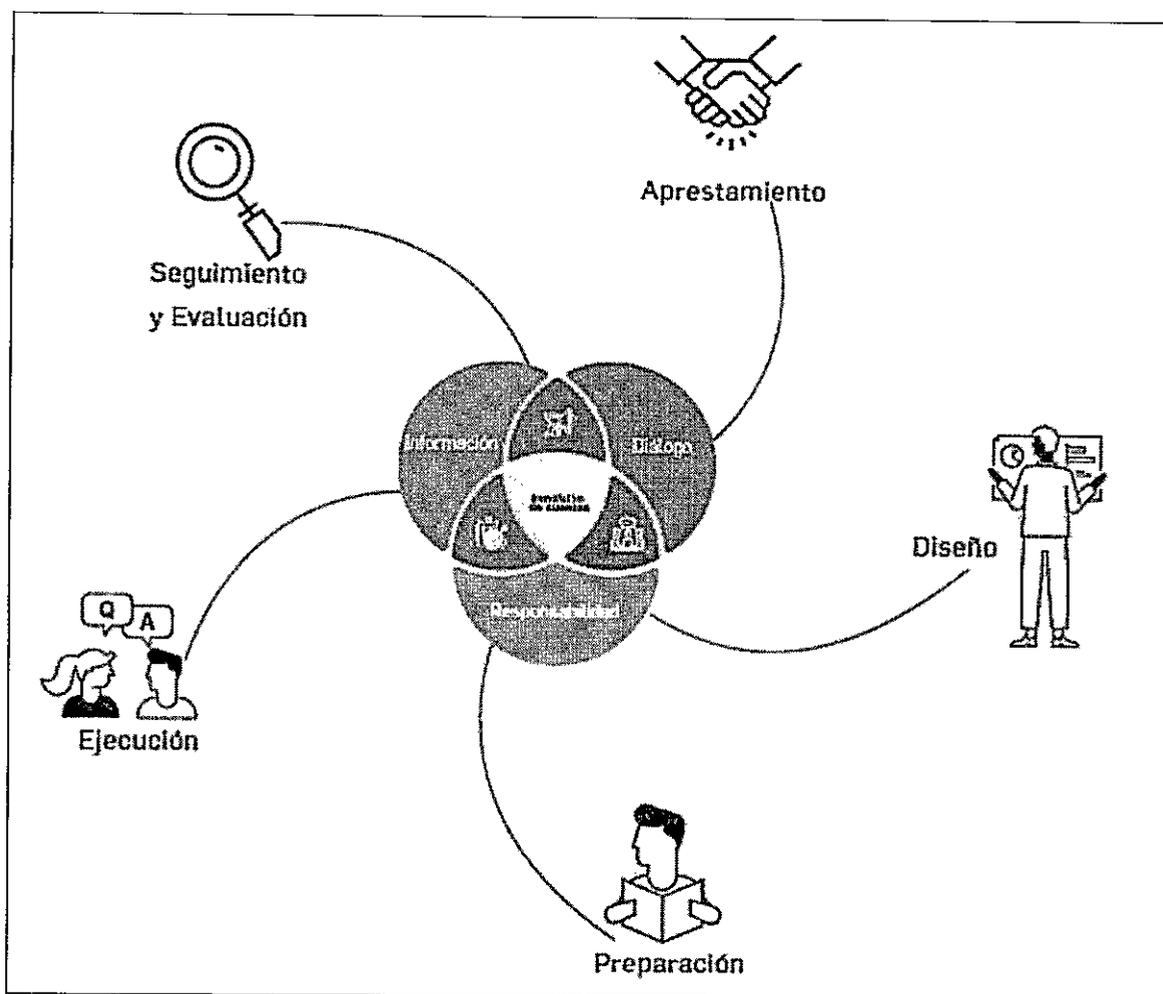
De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es "... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional 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



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

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



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

No Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	No	Subcomponente	No	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 2024
					1.3	Capacitación del equipo líder de Rendición de Cuentas
					1.4	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 2023 (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 2023
					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 GT003-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.

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

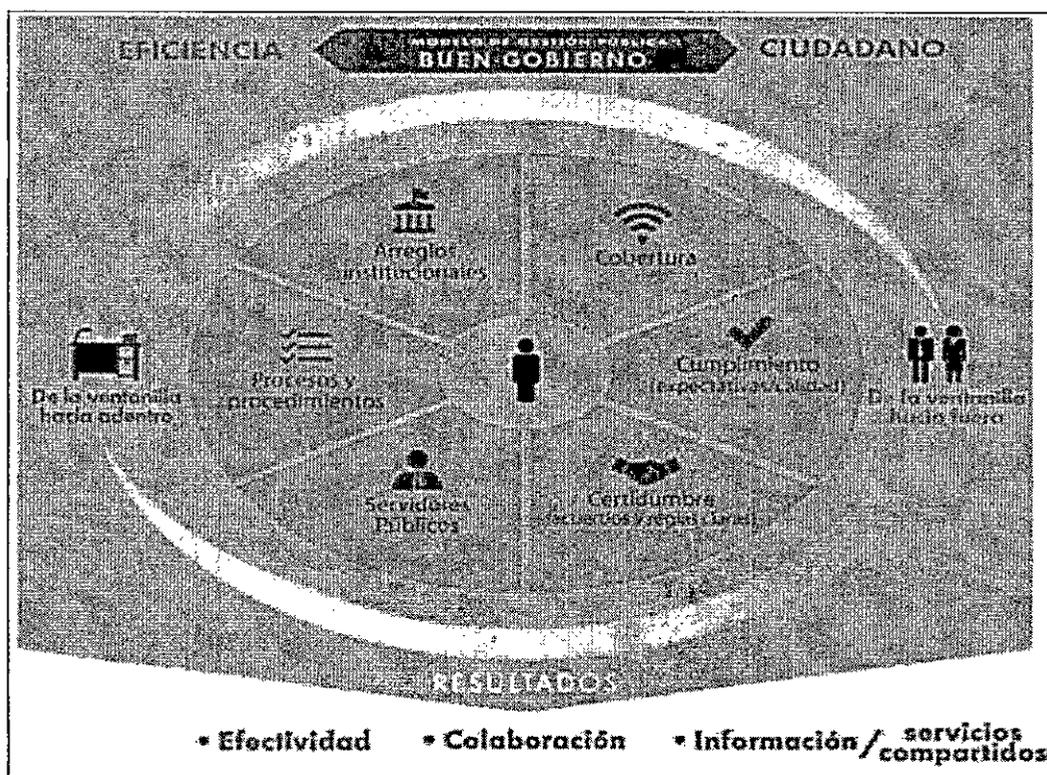
Como estrategia de este componente se seguirá sensibilizando y socializando permanentemente los protocolos de la Guía de Atención al Ciudadano y las herramientas que se implementen para garantizar la accesibilidad.

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:

- 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



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

No Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	No	Subcomponente	No	Actividad
4	Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V2/2015	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	1	Estructura administrativa y planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Gestión y seguimiento de la atención y de los servicios que se prestan a la ciudadanía para presentar sus PQRSD por medio de la página web, en cuanto a: Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública, disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles y otros medios
					1.2	Socializar la Caracterización y Matriz de Grupos de Interés HDMCR de la Institución
					1.3	Socializar la política de POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO y POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL con enfoque territorial, diferencial y de género.
			2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos 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	Talento Humano	3.1	Fortalecer el talento humano dentro del marco del PIC 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)
					3.2	Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
					3.3	Socializar portafolio de servicio de la entidad.
			4	Normativo y procedimental	4.1	Elaborar y socializar el listado de tramites y servicios.
					4.2	Socializar la carta de trato digno
					4.3	Socializar y/o documentar las buenas prácticas en los servicios con relación a la ciudadanía.
			5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
					5.2	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.
					5.3	Convocar a representantes de los usuarios y a la ciudadanía en general a participar en el proceso de Rendición de Cuentas por los diferentes medios de comunicación.

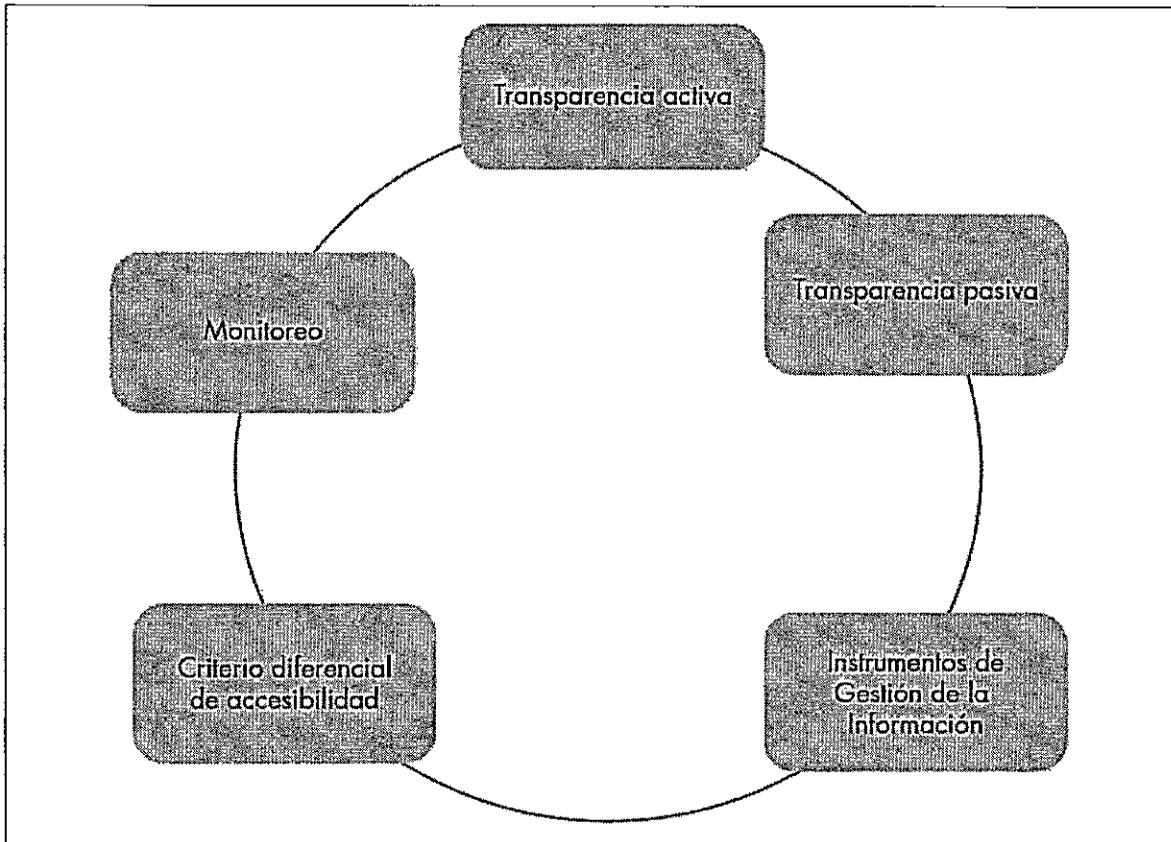


HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.	
PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO	PLANEACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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.



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



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

No. Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	No.	Subcomponente	No.	Actividad
6	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, publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento.
					1.2	Mantener actualizada la página WEB de la entidad de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020.
					1.3	Implementación y divulgación de datos abiertos.
					1.4	Socialización de POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LAS COMUNICACIONES
					1.5	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
					1.6	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
			2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información
					2.2	Mantener actualizado el Esquema de publicación de Información de la entidad.
			3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantenimiento del Instrumento de Gestión de la Información registro o inventario de activos de información, 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.
					3.2	Elaboración de el Instrumento de Esquema de publicación de Información (apoyo de comunicaciones).
					3.3	Mantenimiento del Instrumento de Índice de Información Clasificada y Reservada 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
			4	Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuación de 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.
			5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2	Crear y socializar la política de protección de datos personales y demás herramientas que garanticen el cumplimiento de este componente.
					6.1	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.
6.4	Realización de la Matriz de Transparencia y acceso a la Información -ITA 2024					

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



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

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.

No Componente	Documento Guía	Nombre del Componente	No	Subcomponente	No	Actividad
6	INICIATIVA ADICIONAL	TRANSPARENCIA EN LA GESTION	1	Integridad	1.1	Realización de comité de gestión y desempeño institucional
					1.2	Aprobar mediante acuerdo de junta directiva la actualización del código de conducta y buen gobierno
					1.3	Realizar campañas de socialización y apropiación de: Código de conducta y buen gobierno. Conflicto de interés Codigo de Integridad. Manual de Política de SARLAFT Manual de prevención de SICOF
					1.4	Cumplimiento de curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción dictado por la Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/cursos-integridad

7. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
% Cumplimiento Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano (PAAC)	$\frac{\text{Actividades planeadas}}{\text{Actividades Cerradas}} * 100$

8. RECURSOS

N/A

9. CRONOGRAMA

Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2024 (Cronograma en Excel), en cada componente se encuentran las actividades a realizar.

10. ANEXOS

Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2024 (Cronograma en Excel)



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

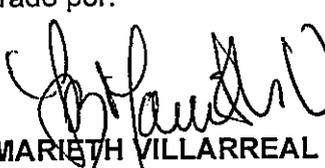
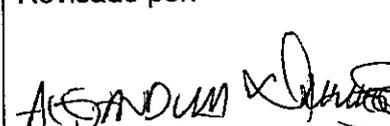
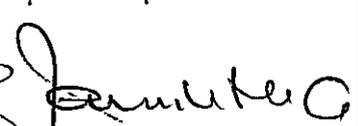
11. BIBLIOGRAFÍA

- 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-contra-la-corrupcion/2858593
- 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.
- Manual Único de Rendición de Cuentas. Versión No.2. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Febrero de 2019.

12. 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 vigencia 2024

13. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

<p>Elaborado por:</p>  <p>LUZ MARIETH VILLARREAL ARENAS Profesional Asstracud (Ofic. Asesora de Planeación)</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>ALEJANDRA NAVARRETE SALAMANDO Jefe oficina asesora planeación</p>  <p>DIEGO ANDRES INFANTE CRUZ Jefe Calidad</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>LUZ YAMILETH GARZÓN SÁNCHEZ Gerente</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------