



 Siempre contigo



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACION

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 2 de 25

1. INTRODUCCION

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira, es una institución que hace parte de la Sub Red de servicios de salud de la Secretaría Departamental de Salud de La Guajira, tiene como función brindar atención de salud de baja y mediana complejidad, para satisfacer la necesidad de la población en especial la más pobre y vulnerable de la ciudad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción Ley 1474 de 2011 con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales durante el cumplimiento de su misión y de fortalecer la institución en la lucha contra la corrupción; la metodología adoptada corresponde a la definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos se detienen a solucionar las necesidades de la población y se fortalezca el respeto por lo público.

La creación de controles y la implementación de estrategias están orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos con la aplicación de la normatividad vigente en todos los procesos de la entidad, que serán evidenciados mediante la presentación permanentemente de Informes de gestión y rendición de cuentas a la comunidad en general y entes de control

2. OBJETIVOS:

General

Generar mecanismos en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión pública hacia la eficiencia, la transparencia y el mejoramiento del servicio al ciudadano.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GDE-PL-AAC-03
		Versión: 2.0
		Vigencia: 28/01/2021
	PLANEACIÓN	Página 3 de 25

Específicos

- Detectar, prevenir y tratar los riesgos de corrupción en los procesos institucionales.
- Disminuir los trámites administrativos facilitando al usuario el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.
- Generar espacios de participación e información a la ciudadanía que visibilicen la gestión institucional con información oportuna y veraz.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

3. ALCANCE:

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser empleadas por todas las áreas y/o Unidades Funcionales de la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira.

4. RESPONSABLE:

Oficina Asesora de Planeación

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Corrupción: La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, 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”

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: GDE-PL-AAC-03
		Versión: 2.0
		Vigencia: 28/01/2021
	PLANEACIÓN	Página 4 de 25

Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia: Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.

Identificación del Riesgo: Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión (función), estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo alguna práctica corrupta en la Secretaría Distrital de Gobierno, las Alcaldías Locales, la Cárcel Distrital y los entes adscritos y vinculados a dichos entes.

Impacto: Efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto en la medida en que mayor sea esa repercusión sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión, sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.

Mapa de Riesgos: Es una herramienta básica que muestra los riesgos a los cuales está expuesta una entidad, identificando las áreas, actividades, activos que podrán verse afectados por un suceso. En él se mide la importancia de cada riesgo, cada nivel de riesgo, y el entorno de cada riesgo.

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).

Probidad: Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (Ideario Ético Distrital).

Transparencia: Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información (artículo 6° constitucional), y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACIÓN

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 5 de 25

6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores, principios rectores de la Contratación Pública).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 80 (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 909 de 2004 (regulación empleo público, carrera administrativa y gerencia pública).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 6 de 25

- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Ley 1747 de 2015 (Se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática del ciudadano)
- Ley 1757 de 2015 (Se refiere a la obligatoriedad de rendición de cuentas)

7. PLATAFORMA ESTRATEGICA:

MISION

Somos una Empresa Social del Estado que Presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el Departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

VISION

En el 2024 la ESE Hospital San Rafael Nivel II se posicionará como la principal institución de salud en el Departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero y desarrollo sostenible.

VALORES CORPORATIVOS

- **Respeto:** Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores; Cumplimos con la normatividad vigente y los protocolos de atención; Comprendemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros usuarios sin discriminarlos ni ofenderlos.
- **Justicia:** Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones, defendemos la ética y moral que deben estar siempre presente en la atención a nuestros usuarios. Somos fieles y sentimos gratitud por nuestra Institución.
- **Compromiso:** Actuamos en forma correcta en el desarrollo de los roles asignados y las tareas encomendadas. Buscamos alcanzar altos niveles de rendimiento en aras de la máxima satisfacción de nuestros usuarios; asumimos el rol de servidor público que nos corresponde, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades con los usuarios de los servicios que la institución presta.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 7 de 25

- **Honestidad:** Buscamos siempre ser Decentes, Pudorosos, Dignos y Sinceros. Caminando hacia la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.
- **Diligencia:** Nos sentimos obligados a usar responsablemente los recursos públicos para cumplir las obligaciones que nos corresponden; se cumple con el tiempo estipulado para cada obligación, asegurando la calidad del servicio y los productos que se entregan.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

- **Trabajo en equipo:** Cada uno de los colaboradores aporta acciones valiosas y pertinentes en la consecución de objetivos comunes, Se establecen objetivos precisos y se establecen los aportes de cada miembro del equipo para llegar con éxito al resultado deseado.
- **Humanización:** Sentimos solidaridad, consideración y empatía por nuestros usuarios, respetamos sus derechos y le hacemos conocer sus deberes.
- **Orden:** Somos disciplinados, acatamos la legislación vigente y los lineamientos de la Institución; mantenemos en nuestras acciones equilibrio, paz y armonía.
- **Igualdad:** Todos y cada uno de nuestros usuarios gozan de los mismos derechos y tienen acceso a las mismas oportunidades sin ningún distingo. Damos un trato equitativo.
- **Transparencia:** Desempeñamos de la mejor manera el trabajo asignado, procuramos que nuestros usuarios entiendan claramente nuestras intenciones, acciones y procedimientos.
- **Excelencia:** Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.
- **Enfoque diferencial:** reconocemos las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural.
- **Mejoramiento Continuo:** trabajamos continuamente en las acciones que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente interno y externo.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACIÓN

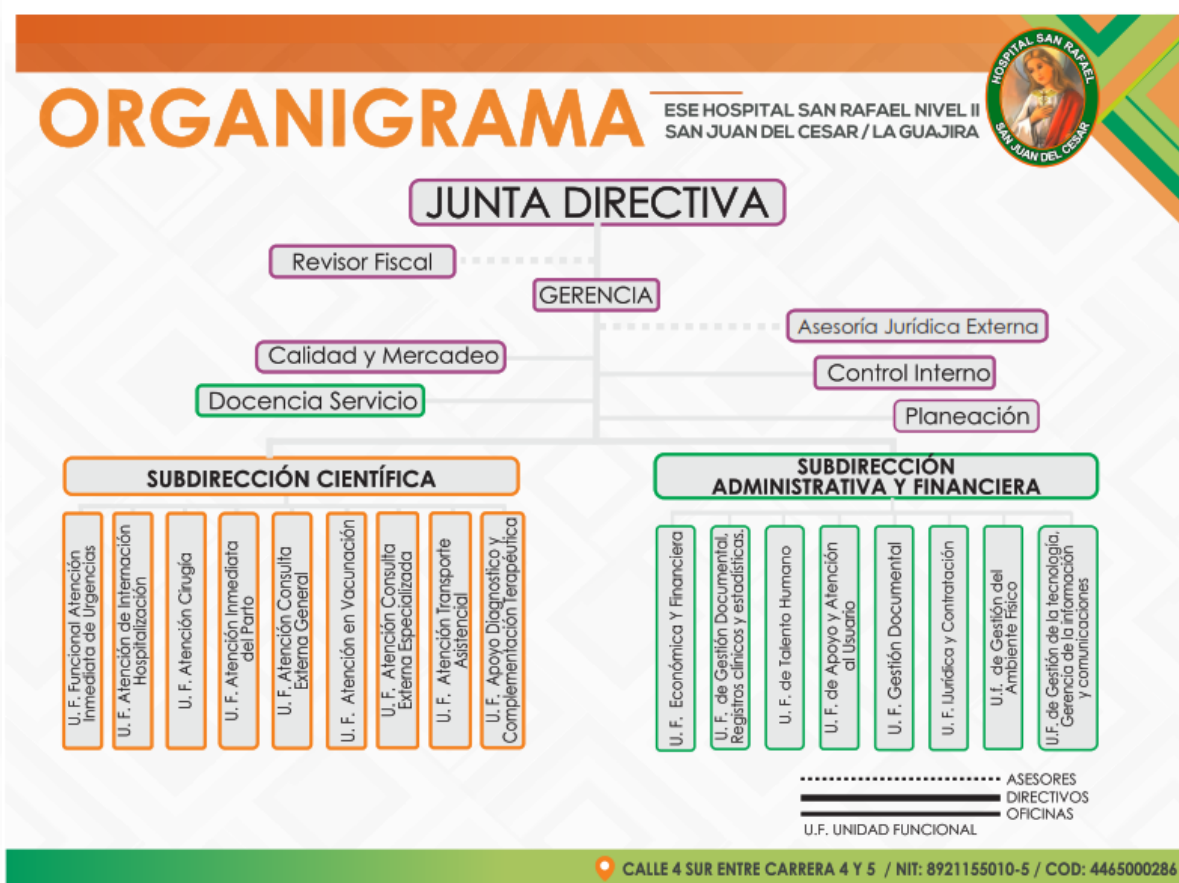
Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 8 de 25

ORGANIGRAMA



CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACION

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 9 de 25

MAPA DE PROCESOS



CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 10 de 25

POLITICAS INSTITUCIONALES

➤ IAMII

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, utiliza la estrategia IAMI (INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA) con enfoque integral, haciendo énfasis en aspectos tales como: lactancia materna, parto natural, nutrición infantil, seguimiento al crecimiento y desarrollo y procura siempre de la buena relación niño-madre-entorno.

➤ AIEPI

La AIEPI es un enfoque integrado de la salud infantil, que se centra en el bienestar general del niño. Su finalidad es reducir la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad en los niños menores de cinco años, así como promover su mejor crecimiento y desarrollo. La estrategia abarca componentes preventivos y curativos para su aplicación tanto por las familias y las comunidades como por los servicios sanitarios.

La AIEPI abarca tres componentes principales:

- Mejora de la formación del personal sanitario en el tratamiento de casos
- Mejora general de los sistemas de salud
- Mejora de las prácticas sanitarias en las familias y comunidades

➤ HUMANIZACION Y BUEN TRATO A USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan Del Cesar, como elemento fundamental durante la atención y prestación de sus servicios, mantiene el respeto, privacidad, dignidad, comunicación y diálogo con el usuario y su familia; ofreciendo una asistencia integral y cálida, garantizando el buen trato, con normas definidas de comportamiento tanto para el cliente interno y externo de la entidad, bajo el respeto de sus derechos como ser humano.

➤ CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

En la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, estamos comprometidos a prestar servicios de atención en salud a los usuarios y su familia, bajo el cumplimiento estricto de los requisitos obligatorios, velando por el mejoramiento continuo, monitoreando indicadores de calidad y avanzando en la obtención de estándares superiores, con personal humanizado y competente que permita la transformación cultural con responsabilidad social.





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 11 de 25

➤ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II en reconocimiento de los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, se compromete a brindar a los usuarios y sus familias una atención integral, de calidad y segura, centrada en el paciente como ser humano digno, sin discriminación; en un ambiente favorable para la docencia y la investigación, enmarcada en los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS), en concordancia con nuestro nivel de complejidad y responsabilidad social.

➤ GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a la gestión del talento humano, cumpliendo con el ciclo de planeación, vinculación, desarrollo y retiro, buscando la satisfacción de sus necesidades, expectativas y al fortalecimiento de capacidades y competencias, promoviendo la transformación cultural institucional en un ambiente de dignidad y respeto.

➤ ADMINISTRACION DEL RIESGO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II De San Juan Del Cesar, se compromete a gestionar las estrategias necesarias para una adecuada administración del riesgo de la entidad, que permita que desde cada proceso se realice la identificación, valoración, análisis y tratamiento de los riesgos, contribuyendo así al cumplimiento de la plataforma estratégica, planes y proyectos institucionales.

➤ INTEGRIDAD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II De San Juan Del Cesar, se compromete a trabajar en la promoción de una cultura de integridad, que sirva como guía de comportamiento para sus colaboradores que con lleve hacia el logro de una gestión, caracterizada por el actuar honesto, ético, profesional enmarcado en la transparencia, la eficiencia, la eficacia, y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y consolidar la confianza de la ciudadanía.

➤ SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II De San Juan Del Cesar, se compromete desde la alta Gerencia a gestionar los recursos necesarios para el diseño, implementación, evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, la protección integral de todos sus colaboradores y el ambiente, promoviendo acciones encaminadas a prevenir incidentes, accidentes, enfermedades laborales, fomentando hábitos de vida

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACIÓN

Página 12 de 25

saludables y el desarrollo de la protección a la vida y la salud de sus colaboradores.

➤ AMBIENTE FISICO

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II promueve acciones de prevención de consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas y cultura de no fumador, para contribuir a mejorar el bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

➤ GESTION AMBIENTAL

La E.S.E. HOSPITAL San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, reconoce su responsabilidad social de preservar el medio ambiente, mitigando el impacto ambiental que pueda afectar el entorno local, regional y global, implementando programas que promuevan la educación, concientización y participación de sus colaboradores en el uso eficiente de los recursos y la conservación de un ambiente sano y seguro, velando por la bioseguridad del cliente interno, usuario, familia y la comunidad.

➤ GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a implementar un sistema de gestión a través del ciclo de adquisición, buen uso, control y disposición final de la tecnología, de acuerdo a las necesidades de cada uno de los servicios prestados en la entidad; propendiendo por la adecuada manipulación tecnológica, calidad, seguridad en la atención, satisfacción de los usuarios y preservación del medio ambiente, contribuyendo al logro de la plataforma estratégica.

➤ POLÍTICA DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS

El Hospital está comprometido en actuar con responsabilidad, ética y profesionalismo para proteger la privacidad, confidencialidad y respeto de la información que obtiene, registra, usa, transmite y actualiza, mediante autorización previa, expresa y voluntaria del titular de la información en bases de datos y archivos físicos, además se compromete a garantizar los recursos financieros necesarios para el mejoramiento tecnológico e infraestructura requerida para que a los servidores públicos se les facilite el cumplimiento de este compromiso.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 13 de 25

➤ POLÍTICA DE RELACIÓN DOCENCIA-SERVICIO, INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUADA

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, se compromete a gestionar escenarios de práctica e investigación idóneos, desarrollando habilidades, competencias y transferencia de conocimiento al personal de prácticas, que garantice una formación integral y una atención segura, humanizada hacia los pacientes y su familia, al igual que educación continuada a los miembros de la junta directiva y colaboradores de la ESE con el fin de contar con un talento humano actualizado y competente.

➤ SEGURIDAD DEL PACIENTE

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA, entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de Seguridad, Satisfacción, Eficiencia, Pertinencia y Oportunidad. Es así como la ESE Hospital San Rafael Nivel II, se compromete con la seguridad del paciente, como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

8. CONTENIDO DEL PLAN:

PRIMER COMPONENTE

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Para la identificación de riesgos de corrupción se utilizó la metodología que el hospital ha implementado a partir de las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la elaboración de los mapas de riesgos por macro proceso (identificación, análisis, valoración de los riesgos y política de administración; teniendo en cuenta además las indicaciones del documento de *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, en el cual los riesgos de corrupción son inaceptable e intolerables y donde este tipo de riesgos siempre serán de único impacto.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 14 de 25

Las estrategias que la entidad ha planificado para este componente son:

- Identificación de situaciones que puedan generar prácticas consideradas como corruptas o falta de transparencia en el ejercicio de lo público, revisando los procesos y procedimientos de acuerdo al mapa de procesos vigente.
- Desarrollo de la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción por procesos.
- Publicación en página Web mapa de riesgos anticorrupción con los controles para prevenirlos.
- Seguimiento y actualización del mapa de riesgos anticorrupción.

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para el desarrollo de la Estrategia Anti trámites en cumplimiento del Decreto 19 de 2012 de la Presidencia de la República, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso de los usuarios a la prestación de los servicios de salud y demás complementarios, la institución ha implementado lo siguiente:

- Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía cuando aplique.
- Solicitud de citas médicas por teléfono.
- Implementación de historia clínica digital
- Adoptar la ventanilla preferencial de atención al usuario en todas las unidades del Hospital.
- Adoptar ampliación de los horarios de atención al usuario (asignación de citas, facturación, solicitudes, quejas y reclamos, etc.) en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.)
- Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales, disminuyendo la radicación de oficios físicos.
- Adoptar los puntos amigables de orientación en las Unidades Hospitalarias y en la Unidad Ambulatoria Saludable.
- Implementación de mecanismos para el ingreso, atención y egreso de pacientes con baja capacidad económica.
- Socialización de la agenda educativa, al usuario externo, en sala de espera, sobre los mecanismos de participación y el ejercicio de veeduría ciudadana.
- Capacitación de los ciudadanos en el ejercicio del control social, en busca de convocar a su ejercicio.
- Garantizar la participación ciudadana en los comités de seguimiento a los convenios.
- Registro permanente de los PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) en el Sistema Institucional de Quejas y Soluciones.
- Revisión y ajuste de los procesos y procedimientos institucionales.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACIÓN

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 15 de 25

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

La 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 que busca la transparencia de la administración pública, con el fin de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

La rendición de cuenta, no puede ser un evento periódico y unidireccional, debe ser un proceso continuo y bidireccional que genere espacios de diálogo entre el Estado y la ciudadanía sobre los asuntos públicos, donde este conoce el desarrollo de las acciones de la administración y, el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Por tal motivo, es vital invitar a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a todos en la toma de decisiones y rendición de cuentas.

- Se realizará rendición de cuentas en el primer cuatrimestre del año siguiente con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Publicación de la rendición de cuentas anual, a través de los medios de comunicación y página web de la entidad.
- Fortalecer la participación social a través de la implementación de espacios semestrales, para escuchar e informar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios, ofertados por el Hospital.

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la institución. Para mejorar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

- Página Web con actualización permanente de información relacionada con portafolio de servicios, planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Involucrar al 100% de los colaboradores priorizados trimestralmente, en el programa de formación para fortalecer la cultura del servicio.
- Trámite y respuesta oportuna al 100% de las manifestaciones de los usuarios, ingresadas en el sistema de PQR. (Peticiónes, Quejas y reclamos).
- Implementar la medición de la satisfacción del usuario con la respuesta enviada por la entidad.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 16 de 25

- Fortalecer la participación social a través del acompañamiento y asesoría para la cualificación de las formas de participación social (COPACO, ALIANZA DE USUARIOS Y VEEDURIA CIUDADANA).
 - Implementar acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos reportados en el informe de satisfacción presentado ante el comité directivo.
 - Capacitación al personal de primer contacto con el usuario, de acuerdo a la implementación de los programas de cultura del servicio y humanización en la institución.
 - Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigida a la comunidad en general.
 - Fortalecer la participación de la asociación de usuarios en la recepción y trámite de las manifestaciones presentadas a la E.S.E. Hospital San Rafael nivel II.
- Fortalecimiento de la figura del defensor del usuario.

El presente plan estará sujeto a la verificación, evaluación y mejoramiento continuo, para que la gestión institucional avance en la lucha contra la corrupción, se promueva la transparencia del ejercicio en lo público y se mejoren los servicios a la ciudadanía.

9. RECURSOS: Recursos Humanos, Intelectual, Económico y Herramientas pertinentes.

10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Anexo 1 Gestión del Riesgo de Corrupción
Anexo 2 Trámites
Anexo 3 Rendición de Cuentas
Anexo 4 Servicio al Ciudadano
Anexo 5 Transparencia y acceso a la información

11. GESTIÓN DEL RIESGO:

Anexo 6 Mapa de Riesgos

12. DIFUSIÓN:

Para la difusión del plan anticorrupción y atención al ciudadano, se utilizarán los canales de comunicación institucional, como son la página web, correos institucionales y plataformas digitales. Todas las actividades realizadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano se comunicarán a todos los funcionarios, contratistas, pasantes y visitantes, según lo establecido a nivel interno de la entidad a través del proceso de Gestión de comunicaciones, socializaciones y capacitaciones.

Una vez aprobado el (manual, guía, protocolo, programa) por la Gerencia, revisados por Subdirección científica / Subdirección administrativa / Asesor de Calidad, el

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 17 de 25

referente del proceso será el responsable cumplimiento de cada una de las actividades descritas, además se realizará el despliegue y la comprensión de la información a los responsables de las actividades dejando evidencia de la reunión de difusión respectiva. La oficina de Gestión de la Calidad tendrá bajo su custodia y control documental los documentos originales impresos.

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACION:

CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN												
Gestión del Riesgo de Corrupción												
Actividad / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo	X											
Socializar la Política de Administración del Riesgo	X	X										
Charla Taller Plan Anticorrupción	X											
Identificar y valorar los riesgos de corrupción	X											
Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	X											
Socialización mapa de riesgos de corrupción		X										
Publicación mapa de riesgos de corrupción	X											
Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción				X				X				X
Evaluación al Mapa de riesgos de corrupción	X					X						X
Antitramites												
Actividad / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Facilitar el pago de historia clínica cuando supera las 10 hojas o el requerimiento de la historia es autenticada.	X											
Recepcionar citas a través del celular (Vía whatsapp)	X											
Solicitud de citas vía página web	X											
establecer como opción la entrega de resultados de laboratorio vía e-mail	X											
Registrar los nacidos vivos oportunamente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Solicitud de la denuncia del accidente ante la inspección de policía o la oficina de tránsito respectiva.	X											

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACIÓN

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 18 de 25

Rendición de cuentas

Actividad / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Socializar plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)		X										
Elaborar y publicar el informe de gestión acorde a gobierno en línea y a transparencia de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.	X											
Gestionar el 100% de las PQRS recibidas por la página web institucional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reportar el desarrollo de actividades programadas en el plan de comunicaciones (internas y externas), incluyendo convocatoria a eventos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar reuniones con Alianza de usuarios de la ESE para analizar aspectos de interés de la ciudadanía	X		X		X		X		X		X	
Convocatoria a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas			X									
Disponer y socializar el formulario diseñado para la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas			X									
Invitar a los grupos de interés, clientes internos y externos a la audiencia de rendición de cuentas y motivar su participación			X									
Elaborar informe y conclusión de audiencia pública de rendición de cuentas y coordinar la publicación en la página web						X						
Análisis de la encuesta aplicada en la rendición						X						
Envío por correo electrónico a los grupos de interés, clientes internos y externos del informe de rendición de cuentas						X						

Servicio al Ciudadano

Actividad / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Difundir en las jornadas de inducción y reinducción la plataforma estratégica		X										
Revisar y monitorear los buzones de sugerencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestionar el 100% de las denuncias recibidas en la página Web de los posibles colocar denuncias de posibles actos de vulneración de los derechos o actos de corrupción.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incluir en el plan de capacitaciones de la ESE jornadas orientadas a: Servicio al cliente y Humanización	X											
Socializar el Manual de atención preferencial	X					X						X
Publicar en la lengua Wiwa y en Wuayunaiki documentos de interés para esos grupos de valor						X						
Seguimiento a PQR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar planes de mejoramiento derivados de las PQR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comunicar a los interesados la gestión de las PQR mismo canal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLANEACION

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 19 de 25

Transparencia y Acceso a la Información												
Actividad / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Divulgar y publicar en la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano junto con las Estrategias: Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Estrategias de Transparencia y Acceso a la Información; frente a la normatividad vigente.	X											
Publicar y actualizar en la página web de la ESE los Estados Financieros; frente a la normatividad vigente.			X									
Gestionar oportunamente el 100% de los derechos de petición recibidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitación a los funcionarios de la ESE sobre la ley de transparencia y acceso a la información					X							
Sugerir a la gerencia la contratación de funcionarios bilingües que soporten la comunicación con las diferentes etnias que existen en la región		X										
Publicar en la página web de la ESE los derechos y deberes de los usuarios traducidos a wuayunaiki y a la lengua wiwa					X							

14. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
2.0	Se actualiza encabezado y pie de página, se actualiza los anexos de este Plan, Se cambia código debido a que la anterior se encontraba mal codificada	28/01/2021

15. CONTROL DEL DOCUMENTO:

José E. Rodríguez Asesor de Planeación	María Isabel González Gerente	María Isabel González Gerente	28/01/2021	Resolución N° 100 de 2021 Acta N° 01 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó	Fecha Última aprobación	Medio de aprobación

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 20 de 25

ANEXOS

Anexo 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo revisada y actualizada	Planeacion	26/01/2022
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo socializada	Planeacion	31/01/2022 - 28/02/2022
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Charla Taller Plan Anticorrupcion	Listado de Asistencia	Planeacion	18/01/2022
	2.2	Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos	Planeacion/Lideres	31/01/2022
	2.3	Consolidar el mapa de riesgos de corrupcion	Mapa de Riesgos de Corrupcion	Planeacion	31/01/2022
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización mapa de riesgos de corrupción	Listado de Asistencia	Planeacion	20/02/2022
	3.2	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Publicacion página Web	Planeacion/Sistemas	31/01/2022
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupcion	Informe de seguimiento	Planeacion/Lideres	Mensual
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Evaluacion al Mapa de riesgos de corrupcion	Informe de Evaluacion	Control Interno	Cuatrimestral

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 21 de 25

Anexo 2

Antitramites							
NOMBRE	TIPO	ACCION	SITUACION ANTERIOR	DESCRIPCION MEJORA	BENEFICIO	RESPONSABLE	FECHA
Solicitud Copia de la Historia Clínica Completa	Administrativo	Facilitar el pago de historia clínica cuando supera las 10 hojas o el requerimiento de la historia es autenticada.	El usuario debe consignar en una entidad bancaria local	Depositar en las cajas institucionales	Satisfaccion del usuario, oportunidad en la atención	Subdirector Administrativo	1/01/2022
Asignacion de Citas medicas	Asistencial	Recepcionar citas a traves del celular (Via whatsapp)	El usuario solicita las citas personalmente y parcialmente via telefonica	habilitar un equipo celular para recepcionar citas via whatsapp	Satisfaccion del Usuario Y descongestion	Subdirector Administrativo	1/01/2022
Asignacion de Citas medicas	Asistencial	Solicitud de citas via pagina web	El usuario solicita las citas personalmente y parcialmente via telefonica	Habilitar la opcion de solicitud de citas por la pagina web	Satisfaccion del Usuario Y descongestion	Sistemas	1/01/2022
Entrega de resultados de laboratorio	Asistencial	establecer como opcion la entrega de resultados de laboratorio via e-mail	El usuario reclama los resultados personalmente	Solicitar e-mail al usuario para que este sea un medio de entrega de resultados de los exámenes practicados	Satisfaccion del Usuario Y Ahorro de papel	Lider Apoyo Diagnostico	1/01/2022
Recepcion de Documentos (Nacido Vivo)	Tecnologico	Registrar los nacidos vivos oportunamente	Mal diligenciamiento y demoras en el diligenciamiento	Capacitacion de la plataforma Ruaf a los responsables y monitoreo del registro	Reconocimiento derecho fundamental	Subdirector científico/sistemas	Permanente
Servicios de salud por Accidentes de tránsito	Asistencial	Solicitud de la denuncia del accidente ante la inspección de policía o la oficina de tránsito respectiva.	Declaracion Juramentada.	Recepción de la denuncia del accidente por parte de admisiones.	Satisfaccion del Usuario ,celeridad en la atención, calidad de la misma	Subdirector Administrativo	1/01/2022

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 22 de 25

Anexo 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Socializar plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)	Plan de comunicaciones socializado	Area de Comunicaciones	28/02/2022
	1.2	Elaborar y publicar el informe de gestión acorde a gobierno en línea y a transparencia de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.	Informe de gestion publicado	Gerencia,Planeacion y Sistemas	31/01/2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Gestionar el 100% de las PQRS recibidas por la página web institucional	100% PQRS Gestionadas	SIAU ,Lideres	Enero-Diciembre 2022
	2.2	Reportar el desarrollo de actividades programadas en el plan de comunicaciones (internas y externas), incluyendo convocatoria a eventos	Difusión por los diferentes medios(Incluyendo redes sociales) de las actividades de la ESE	Área de Comunicaciones	Semanal
	2.3	Realizar reuniones con Alianza de usuarios de la ESE para analizar aspectos de ineteres de la ciudadanía	Reuniones realizadas	SIAU	Bimensual

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 23 de 25

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	convocatoria a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas	Convocatorias realizadas	Sub director administrativo Comunicaciones	28/04/2022 15 días antes de la audiencia
	3.2	Disponer y socializar el formulario diseñado para la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas	Formulario dispuesto y socializado	Planeacion-Comunicaciones	13/04/2022 30 días antes de la audiencia
	3.3	Invitar a los grupos de interés, clientes internos y externos a la audiencia de rendición de cuentas y motivar su participación	Invitaciones realizadas	Comunicaciones-Planeacion	28/04/2022 15 días antes de la audiencia
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar informe y conclusión de audiencia pública de rendición de cuentas y coordinar la publicación en la página web	Informe y conclusiones de la audiencia	Planeación	13/06/2022 30 días después de la Audiencia Publica
	4.2	Análisis de la encuestas aplicadas en la rendición	Conclusiones de la encuesta	SIAU-Planeacion	13/06/2022 30 días después de la Audiencia Publica
	4.3	Envío por correo electrónico a los grupos de interés, clientes internos y externos del informe de rendición de cuentas	Informes enviados	planeacion-Comunicaciones	13/06/2022 30 días después de la Audiencia Publica

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 24 de 25

Anexo 4

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Difundir en las jornadas de inducción y reinducción la plataforma estratégica	Difusión de la plataforma Estratégica	Gerencia, Planeación	Reinducción febrero 2022- Inducción cuando sea necesario
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y monitorear los buzones de sugerencias	Correspondencia a Buzones	SIAU	Semanal
	2.2	Gestionar el 100% de las denuncias recibidas en la página Web de los posibles colocar denuncias de posibles actos de vulneración de los derechos o actos de corrupción.	Denuncias gestionadas	SIAU	Permanente
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incluir en el plan de capacitaciones de la ESE jornadas orientadas a: Servicio al cliente y Humanización	capacitaciones programadas	Recursos Humanos	31/01/2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Socializar el Manual de atención preferencial	Manual Socializado	SIAU	Cuatrimensual
	4.2	Publicar en la lengua Wiwa y en Wuayunaiki documentos de interés para esos grupos de valor	Documentos publicados	SIAU- COMUNICACIONES	30/06/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Seguimiento a PQR	Informe PQR	SIAU	Mensual
	5.2	Realizar planes de mejoramiento derivados de las PQR	Planes de mejoramiento	SIAU	Permanente
	5.3	Comunicar a los interesados la gestión de las PQR mismo canal	Mismo canal de recepción	SIAU	Permanente

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

PLANEACION

Página 25 de 25

Anexo 5

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1	Divulgar y publicar en la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano junto con las Estrategias: Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Estrategias de Transparencia y Acceso a la Información; frente a la normatividad vigente.	Sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II con la información actualizada.	# de publicaciones/# de publicaciones requeridas por la normatividad vigente.	Sistemas, Comunicaciones, Planeacion	31/01/2022
	1.1	Publicar y actualizar en la página web de la ESE los Estados Financieros; frente a la normatividad vigente.	Publicar y actualizar en la página web de la ESE información de los Estados Financieros	# de publicaciones/# de publicaciones requeridas por la normatividad vigente.	Sistemas, Contabilidad	Anual
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Gestionar oportunamente el 100% de los derechos de peticion recibidos	100% de Derechos de peticion gestionados	# derechos de P gestionados/# de D de P recibidos *100	Area Jurídica, Lideres	permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3	Capacitacion a los funcionarios de la ESE sobre la ley de transparencia y acceso a la informacion	Capacitacion	Asistencia	Planeacion, Comunicaciones	31/05/2022
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4	Sugerir a la gerencia la contratacion de funcionarios bilingues que soporten la comunicacion con las diferentes etnias que existen en la región	Solicitud a la Gerencia y monitoreo de la misma	Oficio	Comunicaciones	28/02/2022
	4.1	Publicar en la pagina web de la ESE los derechos y deberes de los usuarios traducidos a wuayunaiki y a la lengua wiwa	Monitorear el correcto funcionamiento de la pagina Web	Informe	Sistemas, SIAU, Comunicaciones	30/05/2022

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

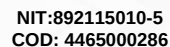
7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





PLANEACION

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

Página 2 de 2

Anexo 6

 NIT:892115010-5 COD: 4465000286		MAPA DE RIESGOS 2021 - HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II																			Código: GD-F-01 Versión:2.0 Vigencia: 27/08/2021								
		GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA																			Página 1 de 1								
Identificación del riesgo							Análisis del riesgo inherente							Evaluación del riesgo - Valoración de los controles															
Ref.	PROCESO	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raiz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto inherente	%	Zona de Riesgo inherente	Nº Control	Descripción del Control	Afectación	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia	Probabilidad Residual Final	%	Impacto Residual Final	%	Zona de Riesgo Final	Tarjetas
1	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Económico y Reputacional	Incumplimiento de las normas de control interno	Tráfico de influencias, ausencia de valores y principios éticos en el auditor interno	No reportar información a los entes de control sobre las irregularidades encontradas en las auditorías internas para beneficiar a los responsables del proceso auditado.	Fraude Interno	365	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores	Menor	40%	Moderado	1	Socializar los informes de auditoría interna en el comité de Coordinación de Control Interno.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)
2															Revisar los informes de auditoría interna, con el propósito de establecer las posibles denuncias a los entes de control.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	25%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)	
3															Realizar revisión y seguimiento a la presentación de los informes de ley al comité de control interno.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Muy Bajo	15%	Menor	40%	Bajo	Aceptar	
4		Económico y Reputacional	Incumplimiento de las normas de control interno	Incumplimiento o de funciones de personal en la oficina. Falta de sentido de pertenencia.	No reportar los informes de ley por parte de la oficina de control interno.	Ejecución y Administración de procesos	365	Media	60%	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Moderado	60%	Moderado	1	Tablero de control con los informes de ley a reportar y socializarlos al comité de control interno.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Moderado	60%	Moderado	Revisor (migrar)
5		Económico y Reputacional	Pérdida de Demandas	Falta de Defensa Jurídica	Detrimiento patrimonial y Pérdida de imagen por falta de Defensa Jurídica	Ejecución y Administración de procesos	365	Media	60%	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Moderado	60%	Moderado	1	Adherencia al proceso de defensa	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Moderado	60%	Moderado	Revisor (migrar)
6		Económico y Reputacional	Elaboración de contratos sin cumplimiento de requisitos	Tráfico de influencias y Clientelismo	Detrimiento patrimonial y Comisión de un delito	Fraude Interno	365	Media	60%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Lista de Chequeo	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)
7		Económico y Reputacional	Manipular la información de los estudios socioeconómico de los usuarios.	Tráfico de influencias y Clientelismo	Detrimiento patrimonial	Fraude Interno	365	Media	60%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Evaluación a la adherencia del código de integridad.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)
8		Económico y Reputacional	Omisión de facturación por servicios prestado	Tráfico de influencias, recibos de dadas	Detrimiento patrimonial, Comisión de Ingresos de la ESE.	Fraude Interno	365	Media	60%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Seguimiento a la facturación, anexo de caja - Verificación de la facturación censal y egreso.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)
9		Económico y Reputacional	Incremento de Glosas	Deficiencias en el proceso de auditoría	Bajo recaudo, detrimiento patrimonial	Ejecución y Administración de procesos	365	Media	60%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Herramientas de auditorías	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)
10		Económico y Reputacional	Pago selectivo a proveedores	Clientelismo, tráfico de influencias, intereses personales	Mala imagen de la ESE, tráficos en la operación normal del Hospital, desabastecimiento	Ejecución y Administración de procesos	365	Media	60%	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Moderado	60%	Moderado	1	Implementar programación de pagos por fecha de vencimiento y radicación de las facturas.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Moderado	60%	Moderado	Errot
11		Económico y Reputacional	Pérdida de insumos medicos	Des honestidad, Abuso de confianza.	Detrimiento patrimonial	Fraude Interno	365	Media	60%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Arqueo de medicamentos e insumos	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)
12		Económico y Reputacional	Prestación de servicios de salud sin autorización y sin facturar	Des honestidad, Abuso de confianza	Disminución de ingresos por la venta de servicios e incremento en gastos de insumos	Fraude Interno	365	Media	60%	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado	1	Auditoría concurrente	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro	Bajo	36%	Menor	40%	Moderado	Revisor (migrar)

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO