





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 2 de 24

## Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS: .....	3
3. ALCANCE:.....	4
4. RESPONSABLE:.....	4
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:.....	4
6. NORMATIVIDAD APLICABLE:.....	5
7. METODOLOGÍA .....	6
7.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA: .....	6
8. CONTENIDO DEL PLAN: .....	12
9. RECURSOS: .....	16
10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: .....	16
11. GESTIÓN DEL RIESGO: .....	16
12. DIFUSIÓN:.....	16
13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: .....	16
14. CONTROL DE CAMBIO:.....	18
15. CONTROL DEL DOCUMENTO: .....	18
16. ANEXOS:.....	19



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

Página 3 de 24

## 1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira, es una institución que hace parte de la red de servicios de salud de la Secretaría Departamental de Salud de La Guajira, la cual 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 e 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:

### 2.1. Objetivo 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.

### 2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Detectar, prevenir y tratar los riesgos de corrupción en los procesos institucionales.





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 4 de 24

- ❖ 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”

**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.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 5 de 24

**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, 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.

## 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).





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 6 de 24

- ❖ 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 8o (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.
- ❖ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ❖ Ley 1747 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 rendición de cuentas)

## 7. METODOLOGIA

### 7.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA:

#### 7.1.1. 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.

#### 7.1.2. VISION



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 7 de 24

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.

#### 7.1.3. 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.

**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.

#### 7.1.4. 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 proceder.

**Excelencia:** Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

## GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 8 de 24

**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.

### 7.1.5. ORGANIGRAMA



### 7.1.6. MAPA DE PROCESOS





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 9 de 24

## 7.2. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

### 7.2.1. IAMII

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, utiliza la estrategia IAMII (INSTITUCIÓN AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA INTEGRAL) 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.

### 7.2.2. HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO AL 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.

### 7.2.3. 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.

### 7.2.4. 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.

### 7.2.5. GESTIÓN ESTRATÉGICA 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.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 10 de 24

#### 7.2.6. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II 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.

#### 7.2.7. INTEGRIDAD

La ESE Hospital San Rafael Nivel II 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.

#### 7.2.8. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II 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 saludables y el desarrollo de la protección a la vida y la salud de sus colaboradores.

#### 7.2.9. AMBIENTE FÍSICO

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.

#### 7.2.10. GESTIÓN AMBIENTAL

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II, 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.

#### 7.2.11. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 11 de 24

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.

#### 7.2.12. 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.

#### 7.2.13. 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.

#### 7.2.14. 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.

#### 7.2.15. POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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 bienestar de los usuarios y colaboradores, que permitan un adecuado



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 12 de 24

desempeño del personal, fundamentados en principios de igualdad, confidencialidad y equidad.

#### 7.2.16. POLÍTICA DE COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, con el fin de propiciar la educación e información a los usuarios, fortalecer la comunicación y espacios de transparencia institucional con sus grupos de interés (stakeholders), se compromete a manejar y divulgar la información de manera clara, veraz y oportuna a través de los distintos canales de comunicación institucionales generando condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión transparente.

#### 7.2.17. POLÍTICA RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS

La ESE Hospital San Rafael Nivel II se compromete a Generar lineamientos en la práctica asistencial que permitan el uso racional en la utilización de los antimicrobianos evitando que se dificulte o retrase la resolución de un proceso infeccioso y cause efectos secundarios innecesarios, que favorezca la aparición de microorganismos resistentes que puedan originar infecciones sistémicas o colonizaciones de difícil erradicación y evitar el aumento en el gasto farmacéutico sin obtener una mejora en la eficacia terapéutica; además contribuir con el bienestar de la sociedad por medio de estrategias educativas tanto a nuestros usuarios y colaboradores.

### 8. CONTENIDO DEL PLAN:

#### 8.1. PRIMER COMPONENTE

##### 8.1.1. 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.





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 13 de 24

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.

## 8.2. SEGUNDO COMPONENTE

### 8.2.1. 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 PQRS (Peticiónes, Quejas Reclamos y Soluciones) en el Sistema Institucional de Quejas y Soluciones.
- ❖ Revisión y ajuste de los procesos y procedimientos institucionales.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

Página 14 de 24

### 8.3. TERCER COMPONENTE

#### 8.3.1. 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.

### 8.4. CUARTO COMPONENTE

#### 8.4.1. 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 PQRS. (Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones).



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 15 de 24

- ❖ Implementar la medición de la satisfacción del usuario con la respuesta enviada por la entidad.
- ❖ 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.

## 8.5. QUINTO COMPONENTE

### 8.5.1. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

Página 16 de 24

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la “Información y Comunicación” una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

#### 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 de corrupción

#### 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

#### 13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

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										
Charla Taller Plan Anticorrupcion		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 (Via whatsapp)	X											
Solicitud de citas vía página web 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											



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 17 de 24

Rendicion 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
Publicar 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 intereses de la ciudadanía	X		X		X		X		X		X	
Convocatoria a la ciudadanía a participar en la rendicion de cuentas			X									
Disponer y socializar el formulario diseñado para la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendicion de cuentas			X									
Invitar a los grupos de interes, clientes internos y externos a la audiencia de rendicion de cuentas y motivar su participacion			X									
Elaborar informe y conclusión de audiencia pública de rendición de cuentas y coordinar la publicación en la página web						X						
Análisis de la encuestas aplicadas en la rendicion						X						
Envío por correo electrónico a los grupos de interés, clientes internos y externos del informe de rendicion 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 pagina 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



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 18 de 24

#### 14. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	27/11/2018
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
3.0	Actualización de acuerdo 07 de 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales	28/01/2022
4.0	Actualización de políticas institucionales	24/01/2023
5.0	actualización de vigencia	30/01/2024

#### 15. CONTROL DEL DOCUMENTO:

Carlos Alejandro Mercado Marino Asesor de Planeación	María Isabel González Gerente	María Isabel González Gerente	30 /01/ 2024	Acta N° 02 del comité de Gestión y Desempeño
<b>Elaboró/Actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha Última aprobación</b>	<b>Medio de aprobación</b>

Original firmado.



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 19 de 24

## 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
<b>Subcomponente /proceso 1</b> 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	Planeación	Febrero
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo socializada	Planeación	Febrero
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Charla Taller Plan Anticorrupción a líderes de área - alianza de usuarios	Listado de Asistencia	Planeación	Febrero
	2.2	Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos	Planeación/Lideres	Febrero
	2.3	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	Enero
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Socialización mapa de riesgos de corrupción	Listado de Asistencia	Planeación	Febrero
	3.2	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Publicación página Web	Planeación/Sistemas	Enero
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Planeación/Lideres	Cuatrimstral
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	Evaluación al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de Evaluación	Control Interno	Semestral





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 20 de 24

## 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 atencion	Subdirector Administrativo	Permanente
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	Permanente
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	Permanente
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	Permanente
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 policia o la oficina de transito respectiva.	Declaracion Juramentada.	Recepción de la denuncia del accidente por parte de admisiones.	Satisfaccion del Usuario ,celeridad en la atencion, calidad de la misma	Subdirector Administrativo	Permanente



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 21 de 24

### Anexo 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avances	% de Avance
<b>Subcomponente 1</b> 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	28/02/2024		
	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 gestión publicado	Gerencia, Planeación y Sistemas	31/01/2024		
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Gestionar el 100% de las PQRS recibidas por cualquier medio.	100% PQRS Gestionadas	SIAU, Líderes	Enero-Diciembre 2024		
	2.2 Publicar 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 interés de la ciudadanía	Reuniones realizadas	SIAU	Bimensual		



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 22 de 24

<b>Subcomponente 3</b> 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	05/03/2024 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	Planeación- Comunicaciones	20/02/2024 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- Planeación	28/04/2024 15 días antes de la audiencia		
<b>Subcomponente 4</b> 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	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Pública		
	4.2	Análisis de la encuestas aplicadas en la rendición	Conclusiones de la encuesta	SIAU-Planeación	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Pública		
	4.3	Envío por correo electrónico a los grupos de interés, clientes internos y externos el informe de rendición de cuentas	Informes enviados	Planeación- Comunicaciones	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Pública		





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Página 23 de 24

#### Anexo 4

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> 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 2024- Inducción cuando sea necesario
	2.1	Revisar y monitorear los buzones de sugerencias	Correspondencia a Buzones	SIAU	Mensual
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Gestionar el 100% de las denuncias recibidas de los posibles colocar denuncias de posibles actos de vulneración de los derechos o actos de corrupción.	Denuncias gestionadas	SIAU	Permanente
	3.1	Incluir en el plan de capacitaciones de la ESE jornadas orientadas a: Servicio al cliente y Humanización	Capacitaciones programadas	Recursos Humanos	31/01/2024
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Socializar el Manual de atención preferencial	Manual Socializado	SIAU	Semestral
	4.2	Publicar en la lengua Wiwa y en Wuayunaiki documentos de interés para esos grupos de valor	Documentos publicados	SIAU- COMUNICACIONES	30/06/2024
<b>Subcomponente 5</b> 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



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GD-PL-01

Versión: 5.0

Vigencia: 30/01/2024

### GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 24 de 24

#### 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
<b>Subcomponente 1</b> 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, Planeación	31/01/2024
	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
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	1 Gestionar oportunamente el 100% de los derechos de petición recibidos	100% de Derechos de petición gestionados	# derechos de P gestionados/# de D de P recibidos *100	Area Jurídica, Lideres	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1 Capacitación a los funcionarios de la ESE sobre la ley de transparencia y acceso a la información	Capacitación	Asistencia	Planeación, Comunicaciones	Anual
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	1 Socialización de los lineamientos normativos para la implementación del modelo de atención intercultural	Socialización	Asistencia	Sistemas, SIAU, Comunicaciones	Anual

**ANEXOS**

