

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida</p> <p>NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	FECHA	21/09/2023
		HOJA	Página 1 de 10

1. INTRODUCCIÓN:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, además la institución tiene como iniciativa adicional el código de ética y buen gobierno.

La E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo de López, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, elabora y presenta anualmente este Plan, como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. OBJETIVOS:

Establecer para la vigencia 2023, las actividades encaminadas a la prevención y control de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

Definir las acciones, metas y responsables de cada componente del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

3. ALCANCE:

Abarca desde la formulación del primer componente gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción, hasta el seguimiento a la implementación del quinto componente Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Este documento aplica en el desarrollo de los procesos liderados por todas las personas que tengan algún vínculo con la institución como contraparte: funcionarios (servidores públicos), contratistas, proveedores y clientes (usuarios – pacientes), denominados como grupos de interés institucional.

4. MARCO NORMATIVO:

Circular Externa 2021170000005-5 de 2021, por medio de la cual se imparten: “INSTRUCCIONES GENERALES RELATIVAS AL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD Y FRAUDE (SICOF) Y MODIFICACIONES A LAS CIRCULARES EXTERNAS 018 DE 2015, 009 DE 2016, 007 DE 2017 Y 003 DE 2018”

Circular externa 202215100000053-5 de 2022, por medio de la cual se imparten: “LINEAMIENTOS RESPECTO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL, MODIFICACIONES A LAS CIRCULARES EXTERNAS 007 DE 2017 Y 003 DE 2018 EN LO RELATIVO A LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
		FECHA	21/09/2023
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	HOJA	Página 2 de 10

ORGANIZACIONALES – CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE BUEN GOBIERNO”

Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de la Entidades del Estado.

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

Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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

Ley 190 de 1995: “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”

5. GLOSARIO:

Administración del riesgo: cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia una efectiva administración de potenciales oportunidades y efectos adversos.

Autocontrol: es la voluntad del empresario y los administradores para detectar, controlar y gestionar de manera eficiente y eficaz los riesgos a los que está expuesto su empresa

Canal Anticorrupción: herramienta diseñada para prevenir y detectar eventos de fraude, opacidad o corrupción, además de monitorear oportunamente las irregularidades que involucren a colaboradores, proveedores, clientes y terceros.

Clientes/usuarios: toda persona natural o jurídica con la cual la E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo De López establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto o servicio propio de su actividad.

Código de Ética: también denominado Código de Conducta, compila los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Código de Buen Gobierno: también denominado Código de Gobierno Corporativo, compila las disposiciones éticas de la Alta Gerencia de la entidad respecto de la gestión, eficiente, íntegra y transparente en la administración pública y que, a manera de

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ Por ti, familia y la vida NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
		FECHA	21/09/2023
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	HOJA	Página 3 de 10

disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos e internos.

Conflicto de intereses: se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales los miembros de la Junta Directiva, de los Órganos de Vigilancia, de los Comités Regionales y Nacionales de Administración, miembros de Comité Asesores, directivos, administradores, empleados de la E.S.E HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ, que deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tengan la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y de sus propios intereses, los de su familia o el de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se beneficiara patrimonial o extra-patrimonialmente, para sí, para sus familias o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario, obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

Corrupción: obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información.

Fraude: cualquier acto ilegal caracterizado por ser un engaño, ocultación o violación de confianza, que no requiere la aplicación de amenaza, violencia o de fuerza física, perpetrado por individuos y/u organizaciones internos o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios.

Opacidad: Falta de claridad o transparencia, especialmente en la gestión pública.

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio

Queja/Reclamo: expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

Satisfacción del cliente: Es la valoración que hace el receptor del servicio recibido luego de haberse constituido la interrelación entre el proveedor y el cliente externo en el ciclo del servicio y en esto la apreciación individual del paciente depende de los condicionantes y bienestar de los umbrales de satisfacción que tenga.

Sistema de información y atención al usuario: Es un conjunto de normas internas y externas para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida</p> <p>NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	FECHA	21/09/2023	
	HOJA	Página 4 de 10	

información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias sobre la prestación de los servicios.

Soborno: Ofrecimiento de dinero u objeto de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio personal, o para que no cumpla con una determinada obligación o control.

Sugerencia: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley cuyo resultado es un producto o un servicio.

Usuario: Es toda persona natural a la que, sin ser cliente y/o contraparte, la entidad le suministra o presta un servicio de salud.

6. DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL ASOCIADA:

Para la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se debe tener en cuenta la siguiente documentación institucional:

Manual Sistema Integrado de Gestión Del Riesgo (SIGR), el cual se encuentra en el Sistema Integrado de Calidad de la institución bajo codificación GE -MA – 001.

Código de Ética y Buen Gobierno, el cual se encuentra en el Sistema Integrado de Calidad de la institución bajo codificación GE-CD-001.

Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, el cual se encuentra en el Sistema Integrado de Calidad de la institución bajo codificación AU-MA-008

Programa de Humanización, el cual se encuentra en el Sistema Integrado de Calidad de la institución bajo codificación GE-PG-001.

Adicional, todo acto administrativo de la institución que ajuste o modifique la plataforma estratégica institucional.

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se presentan los componentes a desarrollar en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” de la Presidencia de la República:

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	FECHA	21/09/2023
		HOJA	Página 5 de 10

7.1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Este componente es una herramienta que permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario, en caso de presentarse deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Este componente presenta cinco (5) subcomponentes: Política de Administración de Riesgos; Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción; Consulta y divulgación; Monitoreo y revisión; Seguimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene matriz en Excel, que es parte integral de este documento, donde se evidencian las actividades, metas y responsables por cada subcomponente, que se desarrollaran durante la vigencia 2023, así:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha inicio	Fecha fin
Subcomponente/proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1 Revisar y actualizar (en caso de requerirse) de la política de administración del riesgo en cumplimiento de la normatividad vigente.	Una (01) política de administración del riesgo de la entidad revisada y actualizada (en caso de requerirse)	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Febrero	Diciembre
	1.2 Socializar el Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR. Incluye la implementación de la política de administración del riesgo de la entidad.	Listados de asistencia y/o evidencias de dos (02) socializaciones anuales del Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Febrero	Diciembre
	1.3 Realizar los reportes de posibles operaciones intentadas o sospechosas a la UIAF.	Doce (12) reportes realizados a la UIAF, a través del SIREL	Oficial de cumplimiento	Enero	Diciembre
Subcomponente/proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción consolidado	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Enero	Enero
	2.2 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción según validaciones con líderes de procesos.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Enero	Diciembre
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicar en la página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción	Publicación en página web institucional del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información / sistemas	Enero	Enero
	3.2 Publicar en la página web institucional el mapa de riesgos de corrupción actualizado según validaciones con líderes de procesos.	Publicación en la página web institucional del mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información / sistemas	Enero	Diciembre
	3.3 Publicar en la página web institucional el Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR	Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR publicado en página web institucional.	Oficina Asesora de planeación	Enero	Marzo
	3.4 Enviar por correo electrónico documento digital Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR y mapa de riesgos de corrupción, a los funcionarios y supervisores de contratistas de la institución.	Correos electrónicos enviados a funcionarios de planta y supervisores de contratos de la institución, divulgando Manual del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo - SIGR y mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información / talento humano	Enero	Marzo
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Realizar monitoreo y revisión al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción	Cuatro (4) revisiones y monitoreos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción. Se puede soportar con listado de asistencia y/o actas de reuniones	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información / líderes de procesos.	Febrero	Diciembre
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Realizar tres (03) seguimientos al mapa de riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Control Interno	Enero	Diciembre
	5.2 Publicar en la página web institucional los seguimientos al mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Tres (03) informes de seguimientos al mapa de riesgos de corrupción, publicados en la página web	Oficina Asesora de Control Interno /sistemas	Enero	Diciembre

7.2. Componente 2: Racionalización de Trámites

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La institución con este componente busca la disminución de: costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios, mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida NIT: 89239994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	FECHA	21/09/2023
		HOJA	Página 6 de 10

de la información y satisfacción del usuario.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de racionalización de trámites para este componente tendría tres (03) fases al interior de la institución: Identificación de Trámites, Priorización de Trámites y Racionalización de Trámites; en acta de comité institucional de Gestión y Desempeño de fecha septiembre 21 del 2023, se realizó ajuste a este componente dejando únicamente dos (02) fases, teniendo en cuenta que la entidad requiere hacer una inversión para la implementación de la ventanilla única virtual y que actualmente no se cuenta con los recursos financieros para hacerla. Por lo anterior, se plasmó en la matriz en Excel este componente ajustado, así:

Componente 2: Racionalización de trámites					
Fases	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha inicio	Fecha fin
Identificación de Trámites	1.1 Realizar inventario de trámites institucionales teniendo en cuenta los propuestos por la Función Pública	Un (01) inventario de trámites documentado	líderes de procesos / Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Febrero	Abril
	1.2 Actualizar y registrar los trámites de la institución en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Actualización y registro de trámites en SUIT	Sistemas / Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Febrero	Agosto
Priorización de Trámites	2.1 Priorizar trámites institucionales teniendo en cuenta factores internos y externos de la entidad	Documento de priorización de trámites	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Febrero	Agosto

7.3.Componente 3: Rendición de Cuentas

Este componente es una expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, entidades, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Para la E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López, es de vital importancia la participación ciudadana en la estrategia de rendición de cuentas, la interacción por canales virtuales con la ciudadanía y mantener informados a las partes interesadas sobre los avances y gestión institucional.

Dentro de las actividades a ejecutarse en este componente se encuentra la caracterización de los actores y grupos de interés de la entidad, el cual representa un insumo valioso para los procesos institucionales, y que a la fecha no se cuenta con claridad esta información. Es importante resaltar, la articulación con la Asociación de usuarios de la institución y que la entidad propenderá por mantenerlos informados de los avances y gestión de la E.S.E.

Este componente presenta cuatro (4) subcomponentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible; diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones; incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas; evaluación y retroalimentación a la gestión institucional; los cuales se plasmaron en la matriz en Excel para la vigencia 2023, así:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN

CÓDIGO	GE-PL-003
VERSIÓN	002
FECHA	21/09/2023
HOJA	Página 7 de 10

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
				Fecha inicio	Fecha fin	
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Publicar en la página web institucional el análisis del seguimiento plan de acción institucional, que evidencie los avances de la medida de intervención forzosa administrativa que tiene la entidad	Publicaciones mensuales en la página web de los seguimientos al plan de acción institucional.	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/sistemas	Enero	Diciembre	
	1.2 Publicar en la página web institucional las actas de reunión del comité de ética hospitalaria	Publicaciones en la página web de las actas de comité de ética según la periodicidad del comité	Secretario comité de ética hospitalaria / sistemas	Enero	Diciembre	
	1.3 Realizar convocatoria de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022.	Una (01) publicación en la página web. Dos (02) publicaciones por redes sociales. Mínimo cuatro (04) comunicaciones externas.	Gerencia/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/Periodista/sistemas	Febrero	Abril	
	1.4 Publicar boletines con información relevante asociada a los avances y gestión de la E.S.E	Publicación de seis (06) boletines durante el año en la página web institucional	Gerencia/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/Periodista/Sistemas	Enero	Diciembre	
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar reporte de fecha y lugar de la Audiencia a la Supersalud a más tardar al 10 abril de la vigencia.	cargue exitoso reporte super salud.	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/sistemas	Febrero	9 de Abril	
	2.2 Realizar informe de rendición de cuentas vigencia 2022 y publicarlo en página web institucional.	Informe de rendición de cuentas elaborado y publicado en página web institucional	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/sistemas	Febrero	Abril	
	2.3 Divulgar por redes sociales la publicación del Informe de rendición de cuentas vigencia 2022	Tres (03) publicaciones por redes sociales.	Gerencia/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/Periodista	Febrero	Abril	
	2.4 Habilitar formato virtual en la página web institucional como mecanismos para preguntas, sugerencias y/o peticiones de la ciudadanía relacionada con la rendición de cuentas vigencia 2022	Formulario virtual habilitado en página web	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/sistemas	Marzo	Abril	
	2.5 Elaborar, publicar y divulgar cronograma de participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Cronograma elaborado y publicado en página web institucional. Divulgar por redes sociales la publicación del cronograma	Gerencia/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información/Periodista	Marzo	Abril	
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Socializar a la Asociación de usuarios de la E.S.E, sobre la cultura de rendición de cuentas	Listado de asistencia, fotografías de la socialización, acta de reunión con miembros de la asociación de la E.S.E	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información / SIAU	Febrero	Marzo	
	3.2 Caracterización de actores y grupos de interés de la E.S.E	Documento de caracterización de grupos de interés de la E.S.E	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Abril	Junio	
	3.3 Informar a los servidores públicos sobre la cultura de rendición de cuentas	Comunicación interna a los servidores públicos. Correos electrónicos enviados con información sobre la cultura de rendición de cuentas	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información /talento humano	Febrero	Abril	
Subcomponente 4: evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Consolidar y divulgar Informe de participación Ciudadana y Rendición de cuenta, teniendo en cuenta la audiencia pública de rendición.	Informe de participación Ciudadana y Rendición de cuenta consolidado y publicado en página web institucional	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Abril	Mayo	
	4.2 Realizar consulta a los ciudadanos sobre su satisfacción frente al proceso de Rendición de Cuentas	Análisis de satisfacción de los ciudadanos frente al proceso de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Mayo	Mayo	

7.4. Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La E.S.E Hospital Rosario Pumarejo propende por la satisfacción de sus usuarios y familia, en la prestación de servicios de salud, por ello la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario y humanización toman un papel fundamental en este componente; la medición de la satisfacción de los usuarios permite a la E.S.E. evaluar sus procesos en procura de mejorar la atención.

La institución cuenta con funcionarios de planta y contratistas de prestación de servicios, los cuales tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto es permanente con los mismos y el ejercicio de su labor. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos y contratistas frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Este componente presenta cinco (5) subcomponentes: estructura administrativa y direccionamiento estratégico; fortalecimiento de los canales de atención; Talento humano; Normativo y procedimental; y relacionamiento con el ciudadano; los cuales se plasmaron en la matriz en Excel para la vigencia 2023, así:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN

CÓDIGO	GE-PL-003
VERSIÓN	002
FECHA	21/09/2023
HOJA	Página 8 de 10

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
				Fecha inicio	Fecha fin	
Subcomponente 1: Estructura administrativa y Dirección estratégico	1.1	Analizar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación integral de servicios de salud	Doce (12) informes de análisis de satisfacción global de los usuarios	Equipo de trabajo SIAU	Enero	Diciembre
	1.2	Fomentar la usabilidad entre la ciudadanía de la oficina de Servicio de Información y Atención del Usuario - SIAU	Tres (03) Publicaciones anuales en redes sociales sobre el uso de la oficina SIAU. Publicaciones en cartelera institucionales sobre el uso de la oficina SIAU.	Equipo de trabajo SIAU/Periodista	Enero	Diciembre
	1.3	Actualizar el portafolio de prestación de servicios de la entidad y publicarlo en la página web institucional. Divulgar por redes sociales la publicación del portafolio.	Portafolio de servicios actualizado. Una (01) publicación en la página web. Dos (02) publicaciones por redes sociales.	Mercadeo/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información /Periodista/sistemas	Febrero	Abril
	1.4	Socializar el manual de SIAU a la Asociación de usuarios de la entidad, invitando a la difusión de la información en sus actividades como asociación.	Listado de asistencia, acta de reunión de socialización del manual de SIAU.	Equipo de trabajo SIAU	Marzo	Abril
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar a los usuarios los mecanismos con los que cuenta la entidad para la radicación de PQRSFD.	Evidencias fotográficas de socializaciones mensuales. Publicaciones mensuales en cartelera institucionales.	Equipo de trabajo SIAU	Febrero	Diciembre
	2.2	Publicar los horarios de atención de SIAU, Ventanilla única y atención administrativa de la entidad.	Tres (03) publicaciones anuales por redes sociales. Instalar señalizaciones de horarios de atención en lugares visibles.	Gerencia/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información /Periodista	Febrero	Diciembre
	2.3	Disponer de talento humano que tenga manejo y fluidez de lenguas indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta, que fortalezca el enfoque diferencial de la institución	Tener mínimo una persona en la instituciones con manejo y fluidez de lenguas indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta. Evidencia convenio y/o contrato.	Gerencia / subgerencia científica	Febrero	Diciembre
Subcomponente 3: Talento Humano	3.1	Brindar sensibilizaciones sobre comunicación asertiva al talento humano de planta y 90% del personal contratista.	Listado de asistencia sensibilizaciones	Talento humano / SST / Humanización	Febrero	Diciembre
	3.2	Recomendar a los funcionarios sujetos de evaluación del desempeño laboral para que suscriban dentro de las competencias de la vigencia 2023 la de "Orientación al usuario y al ciudadano", con el fin de contribuir en la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos.	Recomendación por parte de la Oficina de Talento Humano a los servidores sujetos de evaluación (comunicación en físico o por correo electrónico)	Talento humano	Febrero	Febrero
	3.3	Divulgar por medios electrónicos el código de ética y buen gobierno a funcionarios de planta y contratistas de la E.S.E	Listado de asistencia de socializaciones.	Talento humano /Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Enero	Diciembre
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la política de tratamiento de datos personales	Política de tratamiento de datos personales actualizada y aprobada por la gerencia	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Marzo	Marzo
	4.2	Divulgar los trámites de la institución registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Publicación en página web de los trámites de la institución registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información /sistemas	Agosto	Septiembre
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar dos (2) seguimiento al proceso PQRSFD de la entidad	Dos (2) Informe de Seguimiento (semestral)	Oficina Asesora de control interno	Junio	Diciembre
	5.2	Realizar socializaciones de deberes y derechos de los usuarios	Fotografías de socializaciones, listados de asistencia (mensual)	Equipo de trabajo SIAU /humanización	Enero	Diciembre


7.5. Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La E.S.E plantea acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. Teniendo en cuenta, lo siguiente:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos

El mantener la página web institucional <https://hrplopez.gov.co/sitio/index.php/es/> actualizada y en constante revisión, es uno de los principales mecanismos que facilitan la transparencia y el acceso a la información en la entidad.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida</p> <p>NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	FECHA	21/09/2023
		HOJA	Página 9 de 10

Este componente presenta cinco (5) subcomponentes: lineamientos de Transparencia Activa; lineamientos de Transparencia Pasiva; elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información; criterio Diferencial de Accesibilidad; y Monitoreo del Acceso a la Información Pública; los cuales se plasmaron en la matriz en Excel para la vigencia 2023, así:

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
				Fecha inicio	Fecha fin	
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualizar la página Web de la institución de acuerdo a la Ley 1712 del 2014 y la resolución 1519 del 2020 (MINTIC)	Página web actualizada, cumplimiento ITA igual o superior al 85%	Sistemas/Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Enero	Diciembre	
	1.2 Publicación oportuna de la información sobre Contratación Pública en plataformas SECOP y SIA Observa.	Información sobre contratación pública cargada y actualizada en plataforma SECOP y SIA Observa. Verificación en plataformas cuatrimestral.	Asesor jurídico y control disciplinario	Enero	Diciembre	
	1.3 Realizar monitoreo y seguimiento semestral al cumplimiento de la actualización e información cargada por los servidores al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP	Dos (2) Informes (semestral) del cumplimiento de la actualización de la información cargada por los servidores públicos al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP	Talento humano	Junio	Diciembre	
	1.4 Realizar monitoreo y seguimiento semestral al cumplimiento de la actualización e información cargada por los contratista (persona natural) al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP	Dos (2) Informes (semestral) del cumplimiento de la actualización de la información cargada por los contratistas al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP	Talento humano	Marzo	Abril	
	1.5 Realizar seguimiento a la matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Generar dos (2) Informes de seguimiento semestral junio (Corte a 30 de junio), Diciembre (Corte a 31 de diciembre)	Asesora Control interno	Enero	Diciembre	
	1.6 Capacitar sobre la Ley de Transparencia, Ley 1712 de 2014 a los responsables de procesos	Listados de asistencia de dos capacitaciones realizadas sobre la Ley de Transparencia, Ley 1712 de 2014 dirigida a los para los responsables de procesos	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información /Talento humano	Enero	Diciembre	
Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Dar cumplimiento a las respuestas de las solicitudes de información elevadas a la E.S.E. en los términos establecidos en la Ley.	Proporción de requerimientos de información respondidos de forma oportuna (100%). Según relación de peticiones/respuestas. Medición mensual.	Asesor jurídico y control disciplinario	Enero	Diciembre	
Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar o actualizar el registro o inventario de activos de información de la institución	Registro o inventario de activos de información elaborado o actualizado mediante acto administrativo. Presentar a la oficina asesora planeación para revisión en el primer semestre del año y aprobación en el segundo semestre	Gestión documental	Enero	Diciembre	
	3.2 Elaborar o actualizar el esquema de publicación de información de la institución	Esquema de publicación de la información elaborado o actualizado mediante acto administrativo. Presentar a la oficina asesora planeación para revisión en el primer semestre del año y aprobación en el segundo semestre	Gestión documental / sistemas	Enero	Diciembre	
	3.3 Elaborar o actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la institución	Índice de información Clasificada y Reservada elaborado o actualizado mediante acto administrativo. Presentar a la oficina asesora planeación para revisión en el primer semestre del año y aprobación en el segundo semestre	Asesor jurídico y control disciplinario/Gestión documental	Enero	Diciembre	
	3.4 Publicar en formato de hoja de cálculo en la página web de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", el registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada	Publicación en formato de hoja de cálculo en la página web de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública"	Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información /Sistemas	Octubre	Diciembre	
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Habilitar espacio o información en la página web con contenido en lengua indígena de la Sierra Nevada de Santa Marta	Espacio o publicación de información en página Web en lengua indígena de la Sierra Nevada de Santa Marta	Sistemas / Oficina Asesora de planeación, calidad y sistemas de información	Abril	Diciembre	
Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaborar un consolidado de solicitudes de información de manera mensual que contenga como mínimo, la siguiente información: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Consolidado de solicitudes de información mensual con la información descrita en la actividad	Asesor jurídico y control disciplinario	Enero	Diciembre	
	5.2 Publicar en la página web institucional, Sección Atención al Ciudadano, Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública, el consolidado de solicitudes de	Publicación del Consolidado de solicitudes de información mensual	Asesor jurídico y control disciplinario/sistemas	Enero	Diciembre	

7.6 Componente 6: Iniciativa Adicional

La E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo de López, tiene como iniciativa adicional para fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, el **Código de Ética y Buen Gobierno**, el cual se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Calidad de la institución bajo codificación GE-CD-001, y sus acciones hacen parte integral de este Plan.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

A la Oficina Asesora de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ Por ti, familia y la vida NIT: 892399994-5</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	GE-PL-003
		VERSIÓN	002
	PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	FECHA	21/09/2023
		HOJA	Página 10 de 10

La Oficina Asesora de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Retrasos: En caso de que la Oficina Asesora de Control Interno, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Para el seguimiento, la Oficina Asesora de Control Interno podrá utilizar como modelo el FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, incluido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” de la Presidencia de la República.

9. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA LIBERACIÓN DOCUMENTO			MOTIVO DEL CAMBIO
	DIA	MES	AÑO	
001	31	01	2023	Documento actualizado a vigencia 2023, así como codificación y versión por control documental.
002	21	09	2023	Documento actualizado en el Componente 2: Racionalización de Trámites
	ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	María Camila Capataz Salgado		William Humberto Salgado Gamboa, y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Duver Dicson Vargas Rojas
CARGO	Jefe de oficina asesora planeación, calidad y sistemas de información		Subgerente Administrativo y Financiero.	Agente Especial Interventor
FIRMA	