

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Restrepo Valle, Enero de 2024

"Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!"

contactenos@hsjrestrepo.gov.co Tel. (2)

2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

www.hsjrestrepo.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE LA GESTION	CODIGO: 10021-18.1
		Versión: 03
		Página 2 de 26

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
MARCO NORMATIVO	3
OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
Objetivos Específicos	6
ALCANCE	6
METODOLOGÍA	6
Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	6
a) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos	
7	
b) Racionalización de Trámites	8
c) Rendición de Cuentas	8
d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	8
e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	9
f) Iniciativas adicionales	9

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San José, entidad del orden municipal de origen público, con su Plan de Desarrollo Institucional “de la gente para la gente” desarrolla el Plan Anticorrupción para la vigencia 2024 en cumplimiento de la Ley que dicta medidas para la lucha contra la corrupción, el Decreto 2641 de 2012, Decreto 124 de 2016 y el Decreto 1499 de 2017 relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo marco de referencia está diseñado para que las instituciones públicas ejecuten y hagan seguimiento de su gestión para el beneficio de la ciudadanía, incrementando la confianza sobre los resultados alcanzados mediante una coordinación institucional y unos servidores públicos comprometidos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estrategia que presenta el plan está motivada a trabajar en beneficio de la ciudadanía con transparencia y rectitud en cada una de las acciones que se llevan diariamente en el hospital como la utilización adecuada de los recursos.

Política de Comunicaciones de la E.S.E. Hospital San José obedece a la necesidad de orientar este importante proceso al logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo su identidad, la disposición organizacional, la interlocución y la visibilidad, adquiriendo la comunicación un rol significativo con una transformación cultural generalizada en cada uno de los funcionarios y los usuarios, creando una serie de actitudes y actividades que benefician a toda la comunidad.

A través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se privilegia la función pública y administrativa en cada una de sus actuaciones que deben estar enmarcadas en los valores éticos institucionales y en los códigos que rigen cada una de las profesiones, desarrollando la cultura del autocontrol y de lucha contra la corrupción, que le permitirá a la E.S.E. Hospital San José ser la institución de la excelencia en el respeto de los recursos públicos y de brindar servicios de salud con calidad y humanizados.

MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, — hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE LA GESTION**

CODIGO: 10021-18.1

Versión: 03

Página 2 de 26

	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE LA GESTION**

CODIGO: 10021-18.1

Versión: 03

Página 2 de 26

<p>Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p align="center">Art. 9</p>	<p>Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</p>	<p>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</p>	<p align="center">Art. 76</p>	<p>El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.</p>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

El Decreto 1499 de 2017 modificó el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

El Decreto 612 de 2018 definió directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Establecer el control de los Riesgos de Corrupción y Atención al Ciudadano mediante el desarrollo de acciones que permitan el tratamiento oportuno, la participación ciudadana en la toma de decisiones, el mejoramiento de los trámites y servicios de la identidad, la divulgación, disposición y consulta de la información que garantice servicios de salud de calidad y humanizados en la E.S.E. Hospital San José.

Objetivos Específicos

- Fortalecer y articular cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano como una herramienta de carácter preventivo en el manejo de los riesgos para el control de la gestión en la institución.
- Asegurar los mecanismos para orientar y acercar al ciudadano y a los grupos de interés, a través de estrategias de participación y comunicación que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión pública.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

- Desarrollar estrategias encaminadas al fortalecimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores y contratistas de la E.S.E. Hospital San José en la ejecución de cada uno de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y en la aplicación de la normatividad vigente.

METODOLOGÍA

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encaminó al cumplimiento de las estrategias de los componentes estandarizados por la normatividad vigente, construyéndose de manera conjunta con los líderes de área en los temas pertinentes a cada requerimiento.

Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

a) **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.**

Herramienta que le 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.

I. **Política de Administración del Riesgo**

Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados, con el propósito de gestionar el riesgo a través de acciones

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

que busquen mitigar la vulnerabilidad frente a situaciones que puedan interferir en el logro de la misión y objetivos institucionales.

II. Mapa de Riesgos de Corrupción

Su principal objetivo es conocer los posibles factores de riesgos de corrupción identificando fuentes, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son:

- **Contexto:** Es necesario determinar los factores externo e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad.
- **Construcción del Riesgo de Corrupción:** El objetivo del mapa es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública. Se debe llevar a cabo la identificación del proceso, objetivo del proceso, establecer las causas, identificar los riesgos, consecuencias.
- **Valoración del riesgo de Corrupción:** se debe analizar el riesgo identificado, determinando la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto. Posteriormente se evalúa el riesgo de corrupción, comparando los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.
- **Consulta y Divulgación:** Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación.
- **Monitoreo y Revisión:** El Mapa de Riesgos de Corrupción determina los responsables de los riesgos de cada proceso, los cuales revisarán periódicamente el mapa de riesgos y sus controles, con el fin de determinar sus cambios, identificar si emergen nuevos riesgos, analizar el contexto interno y externo y si es del caso redefinirlo.
- **Seguimiento:** La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

b) Racionalización de Trámites.

La Política de Racionalización de Trámites tiene como compromiso contribuir en la mejora del funcionamiento interno de la institución, incrementando la eficacia y la eficiencia de estas, mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica de la comunicación electrónica. El propósito de la Política está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso a los ciudadanos, a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos, y pasos en su interacción con las entidades públicas.

c) Rendición de Cuentas.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 “por la cual se dictan disposiciones materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuenta es “... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; siendo también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en:

- I. **Información:** Generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo.
- II. **Lenguaje Comprensible al Ciudadano:** Implica genera información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- III. **Diálogo:** Hace referencia a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de la ciudadanía.
- IV. **Incentivo:** Refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CODIGO: 10021-18.1
	CONTROL DE LA GESTION	Versión: 03
		Página 2 de 26

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Algunas estrategias para Mejorar la Atención al Ciudadano son:

- I. **Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico:** Se debe formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano.
- II. **Fortalecimiento de los Canales de Atención:** La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.
- III. **Talento humano:** Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.
- IV. **Normativo y procedimental:** El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.
- V. **Relacionamiento con el ciudadano:** Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE LA GESTION	CODIGO: 10021-18.1
		Versión: 03
		Página 2 de 26

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, 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. Tiene como propósito el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la cual tiene por objetivo ampliar, fortalecer la democratización y participación de la ciudadanía en el control y seguimiento en la transparencia de la actividad pública, con el fin de regular y garantizar el derecho de acceso a la información para crear una transparencia activa en los usuarios de la E.S.E.

f) Iniciativas adicionales.

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE LA GESTION**

CODIGO: 10021-18.1

Versión: 03

Página 2 de 26

MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	SOLICITANTE DEL CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO
00	22/01/2024	N/A	Creación del documento

APROBACIÓN

Anexos:

Plan de acción de la
vigencia Política
administración del riesgo
Matriz gestión del riesgo

"Hospital San José, un Hospital más cerca de ti!"

contactenos@hsjrestrepo.gov.co Tel. (2)
2522722 - 2522773

Calle 9 15-10, Restrepo Valle

www.hsjrestrepo.gov.co

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

COMPONENTE N° 1 GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION

DIMENSIONES		PROCESO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
EL PAAC SE REALIZA EN COHERENCIA A LAS DIMENSIONES DE MIPG (Dimensión 5: Información y comunicación. Dimensión 6: Gestión del conocimiento y la innovación. Dimensión 7: Control interno)	1	POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	Actualizar, socializar y dar seguimiento a la Política de Administración del Riesgo	Informe de seguimientos a la efectividad de la política de riesgos (3)	Oficina Asesor de Planeación y calidad Oficina Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre
	2	CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Revisión y actualización de mapa de riesgos para capacitar a los líderes de cada proceso en la administración del riesgo inherente a cada área o servicio	Actualización y capacitación de mapa de riesgo	Oficina Asesor de Planeación y calidad	31/03/24
	3	CONSULTA Y DIVULGACION	Socialización del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo	Comunicaciones internas y externas Sitio Web http://www.institucional	Oficina Asesor de Planeación y calidad	29/02/24
			Publicación a través de diferentes medios de el mapa de riesgo corrupción		sistemas	
	4	SEGUIMIENTO Y REVISION	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción por áreas, con sus respectivos planes de acción	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción (3) tres veces al año	Oficina Asesor de Planeación y calidad	Con corte a Abril, Agosto y Diciembre
5	Seguimiento	Realizar informes de seguimiento al Plan Anticorrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Realizar informe de seguimiento tres (3) al año	Oficina Asesor de Planeación y calidad	Con corte a Abril, Agosto y Diciembre	

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRAMITES

N°	DIMENSIONES	NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACION	SIMPLIFICACION DEL PROCESO	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA	BENEFICIO PARA EL CIUDADANO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1	Dimension 5: Informacion y comunicacion. Dimension 6: Gestion del conocimiento y la innovacion. Dimension 7: Control interno	Gestión de la Historia Clinica	Asistencial	Solicitud de Historia Clinica a traves del Sitio Web de la Entidad	Solicitud de Historias Clinicas exclusivamente en Ventanilla Unica	Realizar el trámite de copia de solicitud de historias clinicas a traves del Sitio Web para ser enviada por correo en coherencia de la politica de cero papel de la entidad	Ahorro en desplazamientos y tiempo a los ciudadanos Mayor control en la Entidad en las Solicitudes de Historia Clinica	Subgerente Científico Control interno	6/01/24	31/12/24
2		Identificacion del ciudadano	Atencion	facilitar la atencion del usuario -paciente	tramites que requiera identificacion del paciente	Elaborar con ayuda de las diferentes IPS una base de datos la cual ayude a identificar los usuarios si no trae su documento de identificacion	Mayor efectividad de atencion	Subgerente Científico Control interno sistemas, facturacion	6/01/24	31/12/24

N°	DIMENSIONES	PROCESO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1	Dimension 5: Informacion y comunicacion. Dimension 6: Gestion del conocimiento y la innovacion. Dimension 7: Control interno	Registrar, actualizar y socializar los tramites con que cuenta E.S.E	Dilenciar datos de operacion de tramites y otros procedimientos bajo el modelo institucional para su estandarizacion, según Sistema Unico de Informacion de Tramites (DECRETO 2106 DE 2019)	Actualizacion Politica de racionalizacion de tramites (SIAU GEN 005) acorde a (DECRETO 2106 DE 2019) SUIT	Asesor de Planeación y calidad	Con corte a marzo, junio, septiembrey diciembre
2		Consulta y Divulgación	Realizar campañas de difusión y socializacion de los trámites para los usuarios	Publicidad en el Sitio Web http://www. Pagina institucional	Asesor de Planeación Sistemas	Con corte a abril, agosto y diciembre

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

Componente 3: Rendición de Cuentas- Participación Ciudadana

N°	DIMENSIONES	PROCESO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1.	Dimension 5: Información y comunicación. Dimension 6: Gestión del conocimiento y la innovación. Dimension 7: Control interno	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Implementar el proceso de Rendición de Cuentas (Incluye la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2019)	Participación Ciudadana, enfocada en una gestión con resultados	Asesor de Planeación	30/03/24
			Preparación de la información para la rendición de cuentas	Rendición de informes	Asesor de Planeación	De acuerdo a cronograma
			Publicación de la rendición de cuentas en los diferentes medios.	Información actualizada en la página web. http://www.hdn.gov.co	Asesor de Planeación Sistemas	De acuerdo a cronograma
2.		Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Revisión, actualización, aprobación y socialización del Plan de Participación Ciudadana	Plan de Participación Ciudadana actualizado y aprobado	Trabajadoras sociales SIUA Gerencia Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30/03/24
			Reuniones y audiencias públicas para rendir cuentas de la gestión institucional de la Entidad	Rendición de Cuentas	Gerente	30/03/24
			Realizar actividades de difusión de información de interés público de las temáticas de Rendición de cuentas al interior de la Entidad y ciudadanos a través de medios como (correos electrónicos, campañas de redes sociales, entre otras)	Comunicaciones internas y externas, a través de la web http://www. Pagina institucional	Asesor de Planeación Sistemas	Permanente
3.		Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Gestionar la logística del evento con el fin de generar sensibilización al interior de la E.S.E , en temas que estén relacionados en Rendición de Cuentas	Desarrollar jornadas de sensibilización previas al evento de rendición de cuentas	Gerente personal inherente al proceso	De acuerdo a cronograma
4.		Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar el desarrollo y cumplimiento de la actividad según lo establecido por El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Informe de evaluación de Estrategia de Rendición de cuentas	Asesor de Planeación	De acuerdo a cronograma

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

N°	DIMENSIONES	PROCESO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1.	Dimensión 5: Información y comunicación. Dimensión 6: Gestión del conocimiento y la innovación. Dimensión 7: Control interno	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Sensibilizar y socializar la Política de Servicio al Ciudadano en todos los niveles de la Entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía	Comunicaciones internas (2)	SIUA Planeación y calidad Control interno	Con Corte semestral
2.		Fortalecimiento de los canales de atención	Evaluar trimestralmente la información y atención al ciudadano - usuario de los servicios de salud del ESE HSJR	Aplicar técnicas de evaluación (Listas de chequeo, encuestas) y seguimiento a la atención brindada al ciudadano en las diferentes áreas y servicios	SIUA Planeación y calidad Control interno	Abril, Agosto, Diciembre
3.		Talento humano	Incluir en el Plan Anual de Capacitación temas relacionados con Atención y servicio al ciudadano	Plan Anual de Capacitaciones actualizado	Talento Humano SIUA	19/11/24
			Evaluación el desempeño de los servidores en torno al servicio al ciudadano	Informe de Evaluación (2)		Con Corte semestral
4.		Normativo y procedimental	Seguimiento a la implementación del reglamento interno de PQRSD	Informe de Auditoría (2)	Oficina de Control Interno	De acuerdo Programa de Auditorías Anuales
5.	Relacionamiento con el ciudadano	Elaboración y publicación de los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario	Información actualizada en la página web http://www.pagina institucional	SIAU Sistemas	Mensual	

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

Componente 5: Transparencia y acceso a la información pública

N°	DIMENSIONES	PROCESO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	Responsable	FECHA
1	Dimension 5: Información y comunicación. Dimension 6: Gestión del conocimiento y la innovación. Dimension 7: Control interno	Lineamientos de Transparencia Activa	Dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (transparencia y el derecho al acceso a la información) según normatividad	Informe de Seguimiento Publicaciones Sitio Web http://www.pagina institucional	Líderes de area	Permanente
			Transferencia de conocimientos entre las personas que dejan sus cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos	inventario de los conocimientos tangibles (guias, protocolos ,manuales y demas elementos que ilustren la trnsferencia de conocimientos en la	Talento Humano	Permanente
			Capacitación al Personal de La Entidad con respecto a la atención humanizada en salud	Listado de Asistencia Capacitaciones	Personal idoneo	Permanente
2		Lineamientos de Transparencia pasiva	Dar cumplimiento a los plazos de respuesta establecidos en la normatividad de PQRSD, según Resolución vigente	Informe PQRSD	Subgerente Cientifico SIUA	Permanente
		Criterio diferencial de accesibilidad	Crear contenidos que permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos o subtítulos)	facilitar el acceso a la pagina web http:// pagina institucional a la población con discapacidad	Gerente	Marzo de 2024
3		Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento a su gestión en el tema de transparencia y acceso a la información pública a través de indicadores que son medidos periódicamente	Informe de Seguimiento Publicaciones pagina institucional	Líderes de Areas Departamento de prensa y comunicaciones	semestral
			Publicación periódica Informe PQRSD	Informe PQRSD	Control Interno Sistemas	Cuatrimestral