



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CARLOS FREDY CARMONA RAMIREZ**  
GERENTE

**Itagüí, enero 31 de 2020**

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020

### CONTENIDO




PRESENTACIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	6
1.1. Objetivo General .....	6
1.2. Objetivos especificos.....	6
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	7
3. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ.....	7
3.1. Hechos susceptibles de corrupción.....	8
3.2. DiagnósticoTrámites y servicios de la entidad.....	12
3.3. Diagnóstico de rendición de cuentas .....	13
3.4. Diagnóstico de servicio al ciudadano.....	15
3.5. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia. ....	17
4. COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA.....	19
4.1. Objetivos de la ley anticorrupción: .....	19
5. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano: politicas, estrategias e iniciativas .....	20
5.1. Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción. ....	20
5.2. Segundo componente: estrategia antitrámites.....	22
5.3. Tercer componente: rendicion de cuentas .....	24
6. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA.....	27
7. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	29
8. SEXTO COMPONENTE: MECANISMOS ADICIONALES .....	31
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	32



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

## PRESENTACIÓN

La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, en cumplimiento de la normatividad vigente, en el año 2019 adoptó el Código General de Integridad para los servidores públicos, creando de esta forma el compromiso de los colaboradores en sus tareas diarias dentro de los parámetros éticos y conductas íntegras, consolidando la cultura institucional mediante el continuo aprendizaje; situación que se refleja en la transparencia de las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como servidores públicos y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se concibe como la estrategia que la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí adopta para la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano, cuya base es el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), su objetivo es prevenir situaciones que se puedan presentar en el quehacer diario de cada funcionario. Una manera de prever estos eventos es a través de la identificación de los riesgos para lo cual la institución ha adoptado la metodología definida en la guía para la gestión del riesgo de corrupción, establecida mediante el decreto 124 de 2016 para el correspondiente análisis, valoración y definición de estrategias preventivas, detectivas y correctivas.




De lo anterior, se deriva el seguimiento y cierre de acciones de mejora de las tareas contempladas en el Mapa de Riesgo de Corrupción, además de definir un nuevo mapa de riesgos en la vigencia actual, derivado de los mapas de riesgos de los procesos de la ESE. Es de anotar que durante la vigencia anterior se viene realizando una reestructuración del mapa de procesos, por tanto, dada las nuevas caracterizaciones,



¡Tu salud,  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

las actualizaciones también deberán realizarse en las actividades de control para minimizar los riesgos.

Ahora bien, a través del plan anticorrupción la organización se vincula en la implementación de herramientas que luchan o disminuyen los actos de corrupción en articulación con los diferentes comités de veeduría ciudadanos y los medios de comunicación, para generar una cultura de transparencia basada en el conocimiento y capacidades del talento humano conocedor de los valores y la ética establecida por la Institución, fortaleciéndose continuamente con el plan de capacitaciones, donde se inculca en los funcionarios y el usuario, la cultura de autocontrol y el reconocimiento de los derechos y deberes de cada uno.

El equipo directivo gerencial y asistencial se compromete a través de este documento a inculcar en los funcionarios la cultura de autocontrol y lucha contra la corrupción teniendo como referente los principios y valores éticos. A su vez, busca en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil, implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.




La Gerencia de la E.S.E. además del plan anticorrupción, ha firmado con la Gobernación de Antioquia un pacto por la Calidad y la Transparencia en Salud. Con este pacto el equipo de Gobierno departamental se compromete a velar por los recursos de la salud en el departamento, a garantizar procesos de contratación de cara a la ciudadanía, transparencia en la gestión de los recursos y en la contratación de los insumos, de los medicamentos y del recurso humano. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la CULTURA DE LA TRANSPARENCIA, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia



iTu **salud**,  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

De igual manera, el programa, pretende atender a los requerimientos y lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que recoge el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECl, el Código de integridad, incluyendo la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad.

La Gerencia y el Grupo Directivo de la E.S.E., a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, en el relacionamiento de la E.S.E., con sus usuarios, proveedores y entidades del sector salud.



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Presentar una guía para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, con el propósito de contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Ética y manual de buen gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

### 1.2. Objetivos específicos




1. Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción que desarrollará la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Itagüí, aportando a la transformación en condiciones estructurales y funcionales que propicien la transparencia, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y honestidad.
2. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a propiciar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en el hospital utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
3. Capacitar a los usuarios para que ejerzan en forma debida su derecho y deber social al control frente a la entidad.
4. Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción para establecer las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología del DAFP, adoptada por el Hospital.



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

5. Identificar e intervenir las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción en el Hospital y afianzar la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, sus clientes internos, externos y en general todas las partes interesadas.

## 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

## 3. CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ

El Hospital como entidad pública se adhiere a las normas e iniciativas del Estado en términos de salvaguardar los recursos físicos y financieros, por tanto, cada año determina dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano una serie de actividades que apuntan al mejoramiento en cada uno de los componentes exigidos por la ley 1474 de 2011 y el decreto 1081 de 2015, donde establece la metodología para la construcción de este.

En consecuencia, y para determinar los avances en la materia, se contextualiza en los siguientes frentes, el trabajo realizado por la E.S.E:



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

**Grafico 1. Contexto estratégico**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.1. Hechos susceptibles de corrupción

La corrupción es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.


No existe delito de corrupción propiamente dicho, según el código penal son delitos contra la administración pública, clasificados así:



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en: 



- **Peculado:** cuando un servidor público hace uso personal de los bienes del Estado.
- **Concusión:** servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones exija o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.
- **Cohecho:** cuando un funcionario público reciba dinero u otro bien para su propio beneficio a cambio de permitir o ejecutar alguna promesa.
- **Celebración indebida de contratos:** el servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades.
- **Enriquecimiento ilícito:** El servidor público que durante su vinculación con la administración, o quien haya desempeñado funciones públicas y en los dos años siguientes a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado, siempre que la conducta no constituya otro delito.
- **Trafico de influencias:** El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.
- **Prevaricato:** aquellas acciones u omisiones que cometen los servidores públicos en contra de la ley.




Ahora bien, Transparencia Internacional define la corrupción como “el abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.”, resumiendolo como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

- El mal uso del poder.
- Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado.
- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

Toda acción corrupta, consiste en la trasgresión de una norma y se realiza para la obtención de un beneficio privado y que surge dentro del ejercicio de una función asegurada. El individuo corrupto intenta siempre encubrir su comportamiento. El concepto, de acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima. Algunas prácticas de corrupción son el tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva para evitar la clausura de un establecimiento.




Teniendo en cuenta que ninguna institución es invulnerable al fenómeno de la corrupción, el sector público y privado, debe unir y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate de la corrupción, por tanto, la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí está comprometida con la cultura de la legalidad, para ello se apoya en su marco de actuación, rechazando el acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestionando todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción.



iTu **salud,**  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

Dado lo anterior, el hospital ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes, programas y proyectos, condensadas en los siguientes retos:




1. Acoger las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Caracterizar las principales causas de corrupción o ineficiencia, evaluar su impacto y trazar la ruta para contrarrestarlas.
3. Avalar la utilización de tecnología que permita agilidad, acceso, oportunidad y cobertura de la entrega de la información.
4. Enfrentar y capacitar a los usuarios frente al manejo de los medios tecnológicos que implemente la Institución.
5. Liderar acciones que fortalezcan a la E.S.E. en materia de control interno de gestión y control interno disciplinario, así como propiciar mecanismos que, mediante la adecuada evaluación de procesos, permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de nuestra labor en la sociedad.
6. Establecer en cada uno de los colaboradores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
7. Gestionar, tramitar, denunciar y sancionar desde el ámbito de nuestras competencias, de manera ejemplar, a los colaboradores, contratistas o personas vinculadas directa o indirectamente con la organización, que realicen conductas reprochables y corruptas.



iTu **salud**,  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

### 3.2. Diagnóstico Trámites y servicios de la entidad

El Gobierno Nacional en busca de una gestión pública moderna y de la optimización del tiempo de los ciudadanos, plantea a través de la ley 962 de 2005 (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) que todo requisito, para que sea exigible, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites (SUIT)<sup>1</sup>. Para el caso de la E.S.E, actualmente se encuentran inscritos 8 trámites y 1 OPA (Otro procedimiento administrativo), así:

#### Trámites (8)

- Asignación de citas
- Atención inicial de urgencias
- Certificado de defunción
- Certificado de nacido vivo
- Examen de laboratorio clínico
- Historia clínica
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Terapia

#### OPA (1)

- Certificado de paz y salvo.

---

<sup>1</sup> "El Suit es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción." <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/suit/que-es-suit>



De otro lado, a través del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución se realiza periódicamente actualización de los procesos y sus correspondientes procedimientos, teniendo en cuenta en dicha actualización la racionalización de trámites para cumplir con la normatividad, generando agilidad y efectividad en la ejecución de las actividades de los diferentes servicios prestados en el hospital.

### 3.3. Diagnóstico de rendición de cuentas

La ley 1757 de 2015 promueve y protege el derecho a la participación ciudadana, por tanto establece la rendición de cuentas como el mecanismo para conseguirlo, por tanto la define como “un proceso mediante el cual las entidades de administración pública a 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”, y se establece a través del documento Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas es el mecanismo para mantener una comunicación asertiva y constante con los grupos de interés, mediante sus tres elementos, a saber: información, diálogo e incentivos, de ahí la importancia de determinar que información y por cuales medios, los grupos de valor pueden conocer el actuar de la institución.



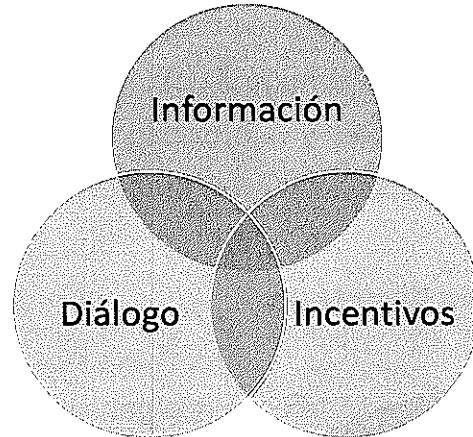
¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

**Gráfico 2. Elementos de la rendición de cuentas**



Fuente: Elaboración propia




- En el elemento de **información**, la ESE Hospital San Rafael de Itagüí a través de su página web (<https://www.hsanrafael.gov.co/>), ofrece información de los datos de cumplimiento a su Plan de Desarrollo Institucional, Plan Operativo Anual, indicadores de gestión exigidos por normatividad, contratación e información financiera, bajo los lineamientos establecidos por el ministerio de las TIC'S para gobierno digital.
- En el elemento de Diálogo, el Hospital realiza una vez el año una audiencia de rendición de cuentas, donde invita a todos los grupos de valor, es decir, ciudadanos del municipio de Itagüí, liga de usuario, proveedores, entes de regulación, entre otros, en dicha audiencia, se presenta el comportamiento de la entidad al cierre de la vigencia y se abre el espacio de diálogo con los asistentes, a su vez, desde la oficina de atención al usuario bimestralmente se realizan reuniones con la liga de usuarios, quienes reciben en varias de estas sesiones información que desean conocer de la institución. Para nuestro cliente



iTu **salud**,  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

interno, se cuenta con el programa de escucha activa, donde se invita a los colaboradores a expresar dudas e inquietudes a la administración.

- En el elemento de incentivos, la E.S.E., capacita a sus colaboradores en temas de importancia para la prestación del servicio y que refuerzan los valores establecidos por la institución dentro de su plataforma estratégica, tal es el caso de la atención humanizada y el respeto, a su vez, en las inducciones y reinducciones se resaltan dichos temas y se invita a la apropiación de estos como principios rectores de los colaboradores del Hospital.

#### 3.4. Diagnóstico de servicio al ciudadano

La E.S.E Hospital San Rafael, cuenta en su mapa de procesos con el área de atención al usuario en busca de la mejora continua en la atención a nuestros pacientes, por tanto, a través de dicha oficina se da manejo a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que surgen desde los usuarios, todo mediante procedimientos debidamente establecidos asegurando una atención con calidad.

Dentro de la estrategia de atención al ciudadano, se creó un centro de información físico dentro de nuestras instalaciones con turnómetro, con el propósito de direccionar al usuario de forma debida, de igual forma, este mismo mecanismo se implementó en la solicitud de citas de consulta externa presencial, creando un ambiente de organización, agilidad y comodidad a los usuarios. El servicio de urgencias de sede 1 cuenta con la herramienta de digiturno, para asegurar la atención de los pacientes en espera y que estos no pierdan su turno.




Ahora bien, a través de la página web (<https://www.hsanrafael.gov.co>), los ciudadanos pueden acceder al link de atención al ciudadano, donde encontrarán la forma de



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

diligenciar PQRS, solicitar citas, información sobre como acceder a la historia clínica, horarios de atención, trámites, encuesta de satisfacción, derechos y deberes de los pacientes, preguntas frecuentes y glosario (Ver grafico 3).

### Grafico 3. Acceso a atención al ciudadano pagina web



Ahora bien, existe el canal telefónico a través del contac center, donde los pacientes pueden solicitar sus citas de consulta externa de las diferentes especialidades que presta la E.S.E. mediante Línea única (4) 448 22 24 opción 1, o en las extensiones 9014, 9015, 9016, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. ó, a través del correo electrónico [solicitudcitas@hsanrafael.org](mailto:solicitudcitas@hsanrafael.org)




Para los casos en los cuales el ciudadano acude al Hospital con el fin de radicar directamente un trámite, sin necesidad de recibir asesoría u orientación por parte de algún agente de servicio, existe el área de gestión documental en horario de lunes a jueves de 7 a.m. a 4 p.m y viernes de 7 a.m. a 3 p.m.



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   



### 3.5. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

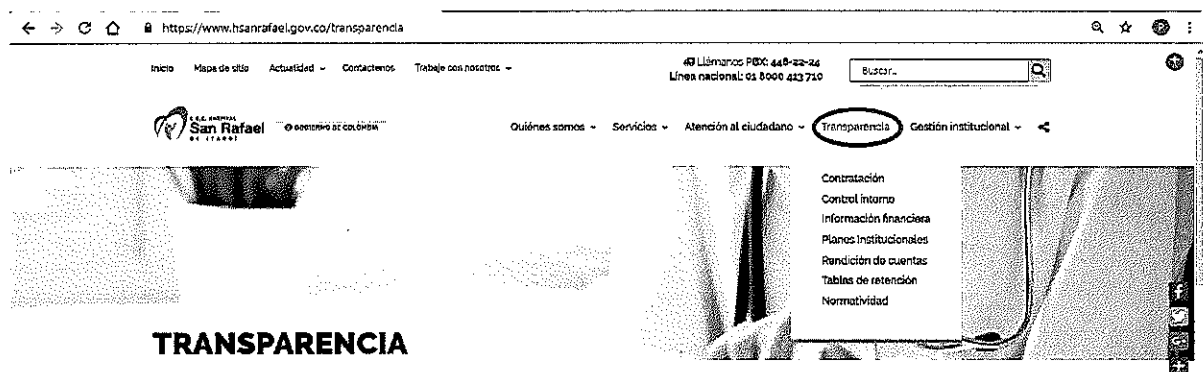
Con el fin de dar cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional, el equipo líder de sistemas de información y comunicaciones, basándose en el autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en lo que respecta a Gobierno Digital y basados en el artículo 9 de la ley 1712 de 2014, se publica en la página web (<https://www.hsanrafael.gov.co/transparencia>) (Ver grafico 4), lo requerido por la normatividad, esto es:

- Estructura orgánica, funciones y deberes, ubicación de las sedes, departamentos, horarios de atención.
- Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas, contratos de prestación de servicios,
- Directorio de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
- Políticas, lineamientos, manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño. Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



- Publicar los servicios que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos.
- Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.

**Gráfico 4. Acceso al link transparencia página web de la institución.**



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"



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

#### 4. COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

Los directivos de la **E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI** se comprometen a velar para que el comportamiento de todos los funcionarios que integran la empresa, esté regido bajo la cultura del Autocontrol y el Auto criterio, con acciones que permitan establecer la transparencia a la hora de ejercer cargos públicos.

El éxito de la estrategia depende del conocimiento de la información contenida en el Estatuto Anticorrupción, de la sensibilización del código de ética y buen gobierno y del llamado de todos los jefes, coordinadores y líderes de área a cumplir con estos valores. Resaltando la importancia de la apropiación en los colaboradores de los objetivos de la ley anticorrupción, los cuales son:

##### 4.1. Objetivos de la ley anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

## **5. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano: políticas, estrategias e iniciativas**

### **5.1. Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.**

La institución ha adoptado para la identificación de los riesgos, la metodología definida en la Guía de Riesgos de Corrupción del DAFP- Departamento Administrativo de la Función Pública. La Gestión del Riesgo de Corrupción, se refiere a la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, la cual se encuentra en el Código de buen gobierno y ética, en donde la Alta Dirección de la entidad formuló los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimientos de estos riesgos que pretenden promover la transparencia y la integridad y donde su cumplimiento alcanza a todos los funcionarios encargados del manejo de recursos públicos.




Para la presente vigencia, terminados los mapas de procesos por área y su seguimiento en 2019, donde se identifican los riesgos de gestión, dentro de estos y gracias a la metodología dada por el DAFP en su “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”, se lograron encontrar cuales de estos eran riesgos de corrupción y se elaboró el nuevo mapa de riesgos anticorrupción, el cual será divulgado a través de la



iTu **salud,**  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

pagina web de la entidad y con un seguimiento trimestral por parte de los lideres de área y por la oficina de control interno.

Ahora bien, la etapa de Monitoreo y Revisión radica en la necesidad de seguimiento permanentemente de la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es -por sus propias características una actividad difícil de detectar, los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.

En general, el Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a cometer hechos de corrupción, además de definir medidas para mitigar estos al interior de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, es así como, se iniciará 2020 con la socialización de este y durante el transcurso del año se realizarán los debidos seguimientos trimestrales, asegurando el control de los posibles riesgos de corrupción dentro de la entidad, a su vez, dada la actualización de los procesos, se hace necesario la actualización de los mapas de riesgos de estos, por tanto, se espera que finalizando la presente vigencia se tengan totalmente actualizados, bajo la metodología propuesta.

Las estrategias que se ejecutarán para cumplir con la presente iniciativa son las siguientes:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
PRIMER COMPONENTE DE GESTIÓN DEL RIESGO DE	Capacitar al personal de la E.S.E. en Administración de Riesgos Según Metodología del DAFP	Porcentaje de personal capacitado en el tema de Administración de riesgos.	Control Interno	Abril 30 de 2020



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Socializar Mapa de riesgos anticorrupción	Mapar de riesgos anticorrupción socializado en la entidad	Planeacion	Marzo 31 de 2020
	Actualizar mapa de riesgos por procesos según metodología del MIPG	Mapas de riesgos por procesos actualizados	Lideres de Area y Servicios	Diciembre 31 de 2020
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción y determinar acciones correctivas	Mapa de riesgos anticorrupción con acciones de mejora	Lideres de area Planeación y Calidad Control Interno	Abril de 2020 Julio 30 de 2019 septiembre 30 de 2020 diciembre 31 de 2020
	Actualizar Política de Administración de riesgos según metodología del DAFP	Política de Administración de riesgos	Planeación y Calidad	Junio 30 de 2019

## 5.2. Segundo componente: estrategia antitrámites




Dentro de la E.S.E se cumple la política de Calidad, que se refiere al continuo mejoramiento de los procesos, por tanto, permanentemente se revisan, ajustan y estandarizan los procesos y procedimientos con el propósito de buscar mejores formas de conseguir los resultados y cumplir los requisitos exigidos por ley. Se considera a la estandarización como motor de la innovación y como incentivo para la creatividad de las personas que están al frente del proceso. Esta premisa obliga a estar buscando mejores maneras de hacer las cosas con el desarrollo de las personas, y es ahí donde cada líder de proceso identifica los trámites excesivos para los usuarios y los elimina con el fin de evitar barreras de acceso a los servicios. Adicionalmente no adheremos al cumplimiento de MIPG, en su componente de simplificación de procesos por eso durante la vigencia anterior, se propuso un nuevo mapa de procesos y se inició la caracterización de este, buscando la eficiencia y eficacia en el quehacer diario de la ESE.



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

No obstante, en 2017 el Departamento Administrativo de la Función Pública realizó un taller con el Sistema Único de Información de Trámites en las instituciones, dicho instrumento está desarrollado para implementar la Política de Racionalización de Trámites. Dentro del SUIT reposan los trámites y procedimientos administrativos que tienen relación con el usuario dentro de la institución. Para el caso, son 9 los trámites dados por el DAFP, así:

1. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
2. Certificado de nacido vivo
3. Certificado de defunción
4. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
5. Examen de laboratorio clínico
6. Terapia
7. Radiología e imágenes diagnósticas
8. Atención inicial de urgencia
9. Historia clínica

De los 9 trámites solo uno no aplica para la institución – Certificado de nacido vivo-. Para este año, las acciones al respecto, será el seguimiento a la plataforma SUIT, quien autorizará si el trámite en cada uno de los servicios es el adecuado, de lo contrario el procedimiento será actualizado según la normatividad exigida.

A su vez, dentro de las iniciativas del presente componente se incluye para la vigencia la implementación y socialización de la política antitrámite, requerida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que fortalece el trabajo realizado a la fecha.

Todas las iniciativas planteadas pueden observarse a continuación:



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SEGUNDO COMPONENTE, ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Implementar y socializar Política Anti-trámites	Política Anti-trámite	Planeación y Calidad	Junio 30 de 2020
	Realizar seguimiento en la Página del SUIIT sobre cumplimiento de los trámites exigidos por la normatividad	Página del SUIIT actualizada		Marzo 31, junio 30, septiembre 30 y diciembre 31 de 2020
	Realizar inventario de trámites por procedimientos y realizar ajuste a estos según política anti-trámite.	10 Procesos actualizados	Líderes de Área y Servicios	Diciembre 31 de 2020
	Socializar procedimientos actualizados al cliente interno y capacitar en la política anti-trámite.	Conocimiento del cliente interno en la política anti-trámite	Calidad	

### 5.3. Tercer componente: rendición de cuentas

Para formalizar la lucha contra la corrupción, la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí en cabeza del gerente, suscribió el Pacto por la Calidad y Transparencia en Salud. En el desarrollo de este compromiso de lucha anticorrupción, el Hospital vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión, a su vez, se pretende caracterizar a los grupos de valor y grupos de interés, para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas bajo el enfoque basado en derechos humanos y paz, guía desarrollada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de los lineamientos dados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en dicho tema.




Para dicho fin, se parte del autodiagnóstico de la entidad para determinar el nivel de desarrollo y la ruta a seguir que permitirá el diseño y la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, cumpliendo con los objetivos de informar, dialogar y dar



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

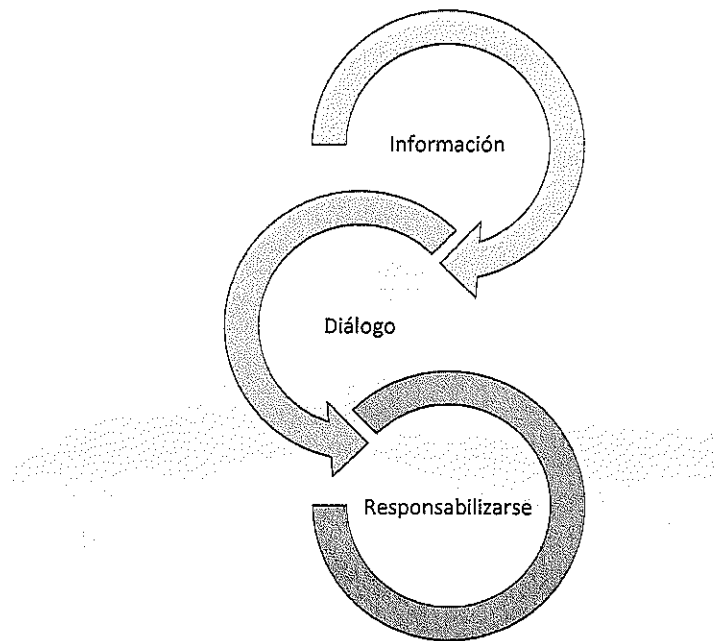
Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   



respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada. (Ver grafico 5) En este sentido los elementos de la rendición de cuenta son:

### Grafico 5. Estrategia rendición de cuentas



Fuente: Elaboración propia.

A su vez, luego de desarrollada la estrategia de rendición de cuentas, el Hospital se compromete en su debida implementación y socialización, capacitando a los colaboradores y de esta forma garantizar el cumplimiento de las actividades derivadas de dicha estrategia que permitirán la comunicación fluida entre la institución y sus grupos de valor e interés.

Es de anotar, que la institución adoptó el “Procedimiento para el desarrollo de audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía (P\_04\_DE-3)” en el que se



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en: 

establecen los mecanismos y procedimientos a través de los cuales, la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Itagüí, realizará Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en especial en sus artículos 268 y 270 y la Ley 489 de 1998, Capítulo Octavo, artículo 32 y 33, para que las diferentes organizaciones y la comunidad en general se sientan dentro de un marco de transparencia y equidad.

Además orienta a la comunidad usuaria de los servicios de salud y a la ciudadanía, sobre los parámetros dentro de los cuales se actuará y se harán las intervenciones durante el desarrollo de toda la Audiencia Pública.

Para el cumplimiento en dicho componente, se proponen las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Formulación del Plan de acción derivado del resultado del autodiagnóstico de Rendición de cuentas	Plan de acción formulado	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	31 de marzo de 2020
	Seguimiento plan de acción - Dimensión de Rendición de cuentas	Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.
	Diseñar la estrategia de Rendición de Cuentas	Actualizar estrategia de rendición de cuentas (Manual V2)	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de abril de 2020
	Implementación de la estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas según lineamientos de MIPG	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de junio de 2020



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Seguimiento al programa de Rendición de cuentas	Cumplir con el cronograma de rendición de cuentas	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	31 diciembre de 2020

## 6. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA.

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en pro de mejorar la calidad y el acceso a los tramites y servicios de las entidades publicas bajo el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), el Hospital además de mantener diferentes mecanismos de denuncia para crear y fortalecer una cultura al respecto, ha inculcado el trato humanizado a nuestros pacientes. Con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, la E.S.E. tiene a disposición diferentes medios de atención y comunicación, estos son:




- En la página WEB de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, en el siguiente link <https://www.hsanrafael.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs/>, se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.
- Disponibilidad permanente de la oficina de Atención al Usuario, encargada de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los usuarios, de forma presencial. Esta oficina está orientada a la protección de los



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

derechos de los usuarios de los servicios que presta la institución, conociendo y atendiendo en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas que presenten por incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la institución.

- Acceso a los canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de forma presencial, virtual o telefónica, entre ellos: el PBX 448 22 24, Línea de atención al Usuario extensiones 2651, 2653, 1652, 1131 y 9650 y el correo electrónico de Atención al Usuario [atencionalusuario@hsanrafael.org](mailto:atencionalusuario@hsanrafael.org)
- Buzones de sugerencias, reclamos y felicitaciones ubicados en los diferentes puntos de atención del Hospital.
- Promover la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, acompañar, vigilar, sancionar y controlar la gestión pública.
- Facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Para 2020, siguiendo la normatividad del Modelo de Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Se utilizará como herramienta el autodiagnóstico de servicio al ciudadano y con base en este realizar el programa de Atención y Servicio al Ciudadano según normatividad exigida.




Recapitulando, las siguientes son las actividades a desarrollar en el presente componente:



iTu **salud,**  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   



COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA FORTALECER LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA</b>	Capacitar a todos los funcionarios en trato humanizado	Cronograma de capacitaciones en trato humanizado	Atención al Usuario y Talento Humano	Permanente
	Formular e implementar plan de acción derivado del autodiagnóstico de servicio al ciudadano de MIPG	Plan de acción formulado	Atención al Usuario y Planeación	31 de marzo de 2020
	Seguimiento plan de acción - Dimensión servicio al ciudadano	Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Atención al Usuario y Planeación	30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de 2020
	Realizar programa de atención ciudadana según normatividad	Programa de Servicio y atención al ciudadano implementado	Atención al Usuario	30 de junio de 2020
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página Web de la Institución	Página web actualizada bajo normatividad de Gobierno en Línea	Comunicaciones y Sistemas	Permanente
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes realizados y enviados a entes de control. Tableros de indicadores diligenciado los primeros 5 días hábiles del mes	Lider de Atención al Usuario	Permanente

## 7. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN




La ESE acoge 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



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, el Hospital incluye en el presente plan las siguientes acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos:

- Actualización permanente de la información relacionada con los planes, programas y proyectos del Hospital publicada en la Página web <http://www.hsanrafael.org>.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso a la información que sean recibidas a través de los diferentes mecanismos dispuestos para tal fin.
- Publicación de información relacionada con procedimientos, servicios y funcionamiento de la E.S.E.
- Publicación de información sobre contratación pública, acceso al SECOP, a través de link <https://www.hsanrafael.gov.co/contratacion/> en la página web.
- Publicación y divulgación de la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Realizar seguimiento a las solicitudes de información pública.

En cumplimiento de lo mencionado anteriormente, las actividades propuestas son las siguientes para el presente componente:



iTu **salud**,  
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
[www.hsanrafael.gov.co](http://www.hsanrafael.gov.co)  
Síguenos en:   



COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Formulación del Plan de acción derivado del resultado del autodiagnóstico de transparencia de la información pública	Plan de acción formulado	Planeación, Comunicaciones y sistemas	31 de marzo de 2020
	Seguimiento al plan de acción de transparencia de la información pública	Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Planeación, Comunicaciones y sistemas	30 de junio, 30 de septiembre y 30 de diciembre
	Actualización de los instrumentos de Gestión de la Información según normatividad	*Registro de activos de información *Esquema de publicación de información *Índice de información clasificada y reservada	Comunicaciones, Gestión documental y sistemas	Permanente
	Publicar información relacionada con procedimientos, servicios y funcionamiento y de contratación de la ESE	Página web actualizada según	Comunicaciones	Permanente
	Monitorear el acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a información (número de solicitudes, si fueron trasladadas, tiempo de respuesta y o negación de esta)	Comunicaciones - Sistemas - Atención al usuario	Permanente

## 8. SEXTO COMPONENTE: MECANISMOS ADICIONALES

La E.S.E. buscando fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y en cumplimiento de la normatividad vigente, adopto el Código de Integridad del servidor público, mediante la resolución interna 119 del 23 de septiembre de 2019, el cual define las actitudes que han de regir el actuar de los colaboradores y que en el marco de este sexto componente, hará seguimiento y evaluación a la eficiencia en el uso de los



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

La estrategia para lograr este componente en primer lugar, será adherirnos a los procedimientos exigidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual propone un código de integridad para las instituciones publicas y el resepectivo seguimiento de este, la apuesta por la integraidad publica se da por la unión y coordianación de acciones desarrolladas por parte de las entidades, servidores y ciudadanos.

Para el cumplimiento de lo mencionado anteriormente, se proponen dentro del plan anticorrupción 2019, las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SEXTO COMPONENTE MECANISMOS ADICIONALES	Implementar Codigo de Integridad	Indicador y cronograma para seguimiento al cumplimiento del Código de Integridad	Talento Humano	Marzo 31 de 2020
	Seguimiento al Código de Integridad	Acciones de mejora	Planeación y Talento Humano	Diciembre 31 de 2020

## 9. SEGUIMIENTO Y CONTROL




Con el fin de darle cumplimiento a los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a continuación se detallan las actividades a realizar en cada uno de esto:



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   





**Cuadro 1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL ITAGUI**  
**2020**  
**31/01/2020**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
PRIMER COMPONENTE. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Capacitar al personal de la E.S.E. en Administración de Riesgos Según Metodología del DAFP	Porcentaje de personal capacitado en el tema de Administración de riesgos.	Control Interno	Abril 30 de 2020
	Socializar Mapa de riesgos anticorrupción	Mapa de riesgos anticorrupción socializado en la entidad	Planeación	Marzo 31 de 2020
	Actualizar mapa de riesgos por procesos según metodología del MIPG	Mapas de riesgos por procesos actualizados	Líderes de Área y Servicios	Diciembre 31 de 2020
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción y determinar acciones correctivas	Mapa de riesgos anticorrupción con acciones de mejora	Líderes de área Planeación y Calidad Control Interno	Abril de 2020 Julio 30 de 2019 septiembre 30 de 2020 Diciembre 31 de 2020
	Actualizar Política de Administración de riesgos según metodología del DAFP	Política de Administración de riesgos	Planeación y Calidad	Junio 30 de 2019
SEGUNDO COMPONENTE. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Implementar y socializar Política Anti-trámites	Política Anti-trámite	Planeación y Calidad	Junio 30 de 2020
	Realizar seguimiento en la Página del SUI sobre cumplimiento de los trámites exigidos por la normatividad	Página del SUI actualizada		Marzo 31, junio 30, septiembre 30 y diciembre 31 de 2020
	Realizar inventario de trámites por procedimientos y realizar ajuste a estos según política anti-trámite.	10 Procesos actualizados	Líderes de Área y Servicios Calidad	Diciembre 31 de 2020



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:






COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Socializar procedimientos actualizados al cliente interno y capacitar en la política anti-trámite.	Conocimiento del cliente interno en la política anti-trámite		
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Formulación del Plan de acción derivado del resultado del autodiagnóstico de Rendición de cuentas	Plan de acción formulado	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	31 de marzo de 2020
	Seguimiento plan de acción - Dimensión de Rendición de cuentas	Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.
	Diseñar la estrategia de Rendición de Cuentas	Actualizar estrategia de rendición de cuentas (Manual V2)	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de abril de 2020
	Implementación de la estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas según lineamientos de MIPG	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de junio de 2020
	Seguimiento al programa de Rendición de cuentas	Cumplir con el cronograma de rendición de cuentas	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	31 diciembre de 2020
	<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA FORTALECER LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA</b>	Capacitar a todos los funcionarios en trato humanizado	Cronograma de capacitaciones en trato humanizado	Atención al Usuario y Talento Humano
Formular e implementar plan de acción derivado del autodiagnóstico de servicio al ciudadano de MIPG		Plan de acción formulado	Atención al Usuario y Planeación	31 de marzo de 2020
Seguimiento plan de acción - Dimensión servicio al ciudadano		Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Atención al Usuario y Planeación	30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de 2020



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   





COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Realizar programa de atención ciudadana según normatividad	Programa de Servicio y atención al ciudadano implementado	Atención al Usuario	30 de junio de 2020
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página Web de la Institución	Página web actualizada bajo normatividad de Gobierno en Línea	Comunicaciones y Sistemas	Permanente
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes realizados y enviados a entes de control. Tableros de indicadores diligenciado los primeros 5 días hábiles del mes	Lider de Atención al Usuario	Permanente
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Formulación del Plan de acción derivado del resultado del autodiagnóstico de transparencia de la información pública	Plan de acción formulado	Planeación, Comunicaciones y sistemas	31 de marzo de 2020
	Seguimiento al plan de acción de transparencia de la información pública	Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Planeación, Comunicaciones y sistemas	30 de junio, 30 de septiembre y 30 de diciembre
	Actualización de los instrumentos de Gestión de la Información según normatividad	*Registro de activos de información *Esquema de publicación de información *Índice de información clasificada y reservada	Comunicaciones, Gestión documental y sistemas	Permanente
	Publicar información relacionada con procedimientos, servicios y funcionamiento y de contratación de la ESE	Página web actualizada según	Comunicaciones	Permanente
	Monitorear el acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a información (número de solicitudes, si fueron trasladadas,	Comunicaciones - Sistemas - Atención al usuario	Permanente



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		tiempo de respuesta y o negación de esta)		
SEXTO COMPONENTE MECANISMOS ADICIONALES	Implementar Código de Integridad	Indicador y cronograma para seguimiento al cumplimiento del Código de Integridad	Talento Humano	Marzo 31 de 2020
	Seguimiento al Código de Integridad	Acciones de mejora	Planeación y Talento Humano	Diciembre 31 de 2020




Es de anotar, que los seguimientos a las actividades programadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizan cuatrimestralmente por parte del área de Planeación y Calidad. Mientras la oficina de Control interno debe realizar la verificación al seguimiento dentro de los primeros días (10) calendario del mes siguiente al corte. El seguimiento se realiza bajo el siguiente formato:



iTu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

**Cuadro 2. Formato Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL ITAGÜÍ					
2019					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL	VALOR META	COMENTARIOS
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INDICADOR DE SEGUIMIENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					

Página 1

Como compromiso de la alta dirección, se firma el 31 de enero de 2020 en la ciudad de Itagüí.



**CARLOS FREDY CARMORA RAMÍREZ**  
Gerente



¡Tu salud,  
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9  
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51  
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63  
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org  
www.hsanrafael.gov.co  
Síguenos en:   

