




**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIEGO LEÓN MUÑOZ ZAPATA**

**GERENTE**


**2023**

 <b>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</b>	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023


## CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN .....	4
2.	ENFOQUE DIFERENCIAL .....	5
3.	OBJETIVO GENERAL .....	5
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
5.	RESPONSABLE(S) DEL PLAN.....	5
6.	DEFINICIONES.....	6
7.	META.....	6
8.	DESARROLLO DEL PLAN.....	6
8.1.	Contexto estratégico de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí .....	6
8.1.1.	Hechos susceptibles de corrupción.....	7
8.2.	Diagnósticos de trámites y servicios de la entidad.....	9
8.3.	Diagnóstico de rendición de cuentas. ....	10
8.4.	Diagnóstico de servicio al ciudadano. ....	11
8.5.	Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia. ....	12
8.6.	Compromisos con la transparencia.....	13
8.6.1.	Objetivos de la Ley Anticorrupción.....	13
8.7.	Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Políticas, estrategias e iniciativas.....	14
8.7.1.	Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. ....	14
8.7.1.1.	Identificación, análisis, medición, valoración, monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción, opacidad y fraude. ....	16
8.7.2.	Segundo componente: Estrategia Anti-trámites. ....	18
8.7.3.	Tercer componente: Rendición de cuentas.....	19
8.7.4.	Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de la cultura de la transparencia.....	21
8.7.5.	Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.....	26
8.7.6.	Sexto componente: Mecanismos adicionales.....	27
9.	MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	28
10.	PRESUPUESTO .....	28
11.	EVALUACIÓN.....	29
12.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	29

COPIA CONTROLADA

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

13. CONTROL DE DIVULGACIÓN .....	29
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	29
15. ANEXOS .....	29

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

## 1. JUSTIFICACIÓN

La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, en cumplimiento de la normatividad vigente, en el año 2020 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), donde el 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 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 diferentes procesos con los que cuenta la institución y siguiendo las directrices dadas por el gobierno nacional para la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Integral.


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 para implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.

De igual manera, el plan 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 MECI, 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 su equipo directivo, 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 institución., con sus usuarios, proveedores y entidades del sector salud.

Copia controlada

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

## 2. ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema de Seguridad Social en Salud - SGSSS ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de situaciones de discriminación y marginación. Para lo que la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí implementa el manual "Atención en salud con enfoque diferencial" MN-04-AT

## 3. OBJETIVO GENERAL


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.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción que desarrollará la E.S.E 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.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a propiciar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de denuncias que se reciban en el hospital utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Capacitar a los usuarios para que ejerzan en forma debida su derecho y deber social al control frente a la entidad.
- 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 la institución.
- Identificar e intervenir las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción en la institución y así, poder afianzar la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, tanto de sus clientes internos, como los clientes externos y en general todas las partes interesadas.

## 5. RESPONSABLE(S) DEL PLAN

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.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

## 6. DEFINICIONES

**Atención:** Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

**Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones

**Ciudadano:** Persona que ha nacido o que vive en una ciudad.

**Enfoque Diferencial:** Es la visión de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad física o mental, que lleva a tener en cuenta sus expectativas, sus creencias, sus capacidades, sus prácticas cotidianas y sus formas de comprender el mundo y relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades.

**Plan:** Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.

**Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

## 7. META


Ver Anexo Formato Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.

## 8. DESARROLLO DEL PLAN

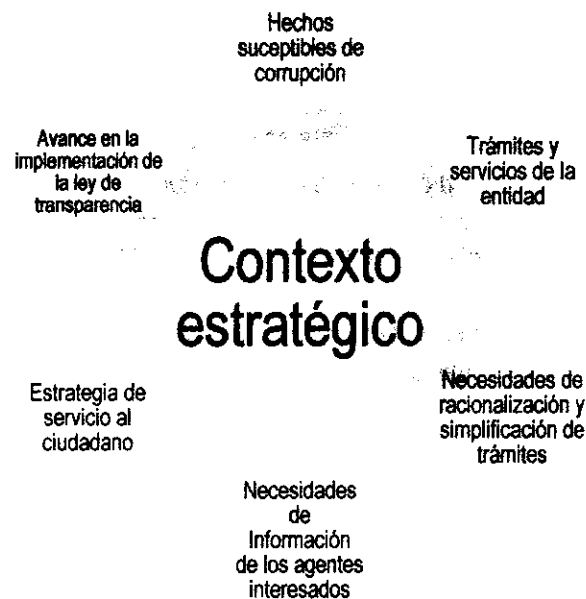
### 8.1. Contexto estratégico de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí 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 Hospital San Rafael de Itagüí:

	Plan	Código	PL_02_DI
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

**Gráfico 1.** Contexto estratégico




Fuente: Oficina Planeación y calidad E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.

### 8.1.1. 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:

- 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.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

- 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.
- Tráfico 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, la 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”*, resumiéndolo como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

- 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 aunar 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, y 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.

Dado lo anterior, la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí 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:

Copia controlada



	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

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 Hospital San Rafael de Itagüí 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.


## 8.2. Diagnósticos de 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). Para el caso de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, 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)

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

- Certificado de paz y salvo.

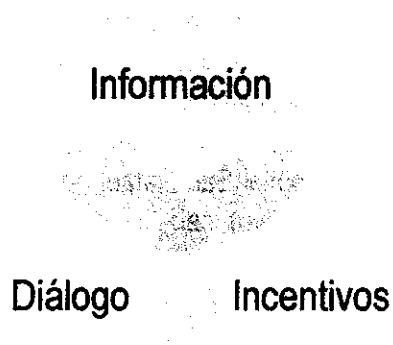
De otro lado, a través del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución se realiza periódicamente actualización de los procesos y sus correspondientes procedimientos, teniendo en cuenta en dicha actualización la racionalización de trámites para cumplir con la normatividad, generando agilidad y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

### 8.3. 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, y lo 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”*.


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

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



Fuente: Oficina de planeación y calidad de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

En el elemento de información, la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí a través de su página web (<https://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.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

Por otra parte, en la institución se tienen identificados 215 reportes que se realizan a los diferentes entes de control (Contraloría General de la Nación, Contraloría General de Antioquia, Superintendencia Nacional de Salud, INVIMA, DSSA y entes regulatorios como el Ministerio de Salud y Protección Social), los cuales hacen parte de la estrategia de rendición de cuentas, ya que se está informando constantemente a estas entidades sobre los manejos y la gestión que tiene la institución.

Con relación al elemento de Diálogo, la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí 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 usuarios, proveedores, entes de regulación, entre otros. En dicha rendición, se presenta el comportamiento de la entidad al cierre de la vigencia y se abre el espacio de diálogo con los asistentes. Por otro lado, la oficina de atención al usuario bimestralmente realiza reuniones con la liga de usuarios, quienes reciben en varias de estas sesiones información que desean conocer de la institución. Para nuestro cliente 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 Hospital San Rafael de Itagüí, 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.

#### **8.4. Diagnóstico de servicio al ciudadano.**

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, cuenta en su mapa de procesos con el proceso de Atención al Ciudadano buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes y su familia promoviendo la mejora continua. El proceso de Atención al Ciudadano está de cara a los usuarios con una oficina en la que se gestionan las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que surgen desde los usuarios, de acuerdo con los procedimientos establecidos buscando 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://hsanrafael.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf\\_2021/](https://hsanrafael.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf_2021/)), los ciudadanos pueden acceder al enlace de Atención y Servicios a la Ciudadanía, donde encontrarán la forma de 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 gráfico 3).

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

*Imagen 1. Acceso a atención al ciudadano página web*

## CANALES DE ATENCIÓN



Última Actualización: 17 de febrero de 2023 a las 10:44:26h

- Acceso al Portal de Atención al Ciudadano
- Página de Atención al Ciudadano Portal de Atención al Ciudadano
- Mensajes Virtuales
- Correo electrónico solicitud citas
- Línea única de atención para solicitud de citas
- Plataforma Pública para el Hospital
- Formulario electrónico de Pedidos de Cita, Pedidos de Solicitar los Documentos y Pedidos de...
- Correo electrónico
- Dirección de Transparencia
- E-mail y autoridades que nos componen
- Teléfono
- Dirección de Atención

Fuente: Página web E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.


Ahora bien, existe el canal telefónico a través del callcenter, donde los usuarios pueden solicitar sus citas de consulta externa de las diferentes especialidades que presta la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, mediante Línea única (604) 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. o, a través del correo electrónico [solicitudcitas@hsanrafael.org](mailto:solicitudcitas@hsanrafael.org)

Para los casos en los cuales el ciudadano acude a la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí 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 4.30 p.m. y viernes de 7 a.m. a 3 p.m.

### 8.5. 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 (MIPG) 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://hsanrafael.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica\\_2021/](https://hsanrafael.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica_2021/)) lo requerido por la normatividad, esto es: (Ver gráfico 4),

- Información mínima obligatoria.

	Plan	Código	PL_02_DI
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

- Información de la entidad.
- Normativa.
- Contratación.
- Planeación, presupuesto e informes.
- Trámites.
- Participa.
- Datos abiertos.
- Información específica para grupos de interés.
- Obligación de reporte de información.
- Rendición de Cuentas

*Imagen 2. Transparencia y acceso a la información.*

## TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

Última Actualización: 12/01/2023

[Escuchar texto](#)

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, pone a disposición de los ciudadanos, sector de Salud e interesados, la nueva sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, donde podrán conocer de primera mano la información de la E.S.E.

Según lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada por el carácter de los de carácter público.

En estos enlaces se puede ver la normatividad:

- Ley 1712 de 2014
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1712 de 2014

Fuente: Página web E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.


### 8.6. Compromisos con la transparencia.

La alta dirección de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí se comprometen a velar por 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 y de resaltar la importancia de la apropiación en los colaboradores de los objetivos de la ley anticorrupción, los cuales se describen a continuación.

#### 8.6.1. Objetivos de la Ley Anticorrupción.

- Atender las principales causas que generan corrupción.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

- 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.
- 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.


## **8.7. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Políticas, estrategias e iniciativas.**

### **8.7.1. 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. Esta a su vez se encuentra plasmado 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; su cumplimiento alcanza a todos los funcionarios. Adicionalmente de acuerdo con la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, la Ley 1778 de 2016, Ley 2195 de 2022 así mismo la normatividad expedida por la Supersalud en la vigencia 2021 y 2022 (CIRCULAR EXTERNA 20211700000004-5 DE 2021, CIRCULAR EXTERNA 20211700000005-5 DE 202 y CIRCULAR EXTERNA 2022151000000053-5 DE 2022) insta a las Entidades a implementar el Sistema de Administración de Riesgo Integral, especialmente en las instrucciones generales relativas al subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (SICOF).

Para la vigencia, se inició con la implementación de los subsistemas priorizados de acuerdo con la normatividad, lo que permitió revisar y actualizar la documentación base que en materia de riesgos se requería para llegar a la implementación total de los subsistemas:

- Estatutos.
- Reglamento de Junta Directiva.
- Política integral de Riesgos:
- Código de Buen Gobierno.
- Código de integridad

	Plan	Código	PL_02_DI
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	02
		Fecha	Enero 2023


**Gráfico 3.** Sistema de Administración de Riesgo Integral



Fuente: Oficina de planeación y calidad de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

Frente al avance en la implementación del sistema integral de riesgo se estableció tomando como referente los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, así como los del Sistema de Control Interno, en lo referente a las líneas de defensa, los lineamientos para la administración del riesgo de la Función Pública, la cual articula los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital y la estructura del Sistema Integrado de Gestión Calidad

Así mismo para administrar adecuadamente los riesgos la ESE, determina las acciones para asumir, reducir y mitigar el riesgo al igual que establece acciones de control ante la materialización del riesgo, aplicable a todos los procesos, planes, programas, proyectos y a las acciones ejecutadas por los servidores durante el ejercicio de sus funciones.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

La gestión de riesgos comprende las actividades de análisis del contexto interno y externo, identificación y análisis del riesgo, valoración, evaluación, definición de controles para el tratamiento y seguimiento. Las diferentes etapas con sus instrumentos y resultados se describen en el procedimiento de administración del riesgo.

#### **8.7.1.1. Identificación, análisis, medición, valoración, monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción, opacidad y fraude.**

**Identificación:** Identificar los riesgos de corrupción inherentes a la actividad de la institución. Para la identificación y evaluación se toma como base el contexto estratégico que reconoce las situaciones de riesgo de origen interno y externo para la entidad; luego se procede a la identificación de los riesgos, reconociendo variables como agentes generadores, causas, efectos entre otros, para realizar posteriormente la calificación de los riesgos.

Debido al que el Mapa de Riesgos de corrupción se elabora sobre procesos se deben tener en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, partiendo de ellos se identifican los procesos más vulnerables de la materialización de los riesgos de corrupción, opacidad y fraude.

A partir de los factores internos y externos, se determinan los agentes generadores del riesgo, sus causas (determinar una serie de situaciones que, por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas) y sus consecuencias: pérdida, daño, perjuicio o detrimento.

**Análisis:** En esta etapa se realiza la medición del riesgo inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto antes de controles, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial. (Ver la política integral de administración de riesgo institucional)


**Medición:** La medición del impacto de los riesgos de corrupción se realiza aplicando la tabla de valoración contenida en la política integral de administración de riesgo institucional. Cada riesgo identificado es valorado de acuerdo con las preguntas la tabla y la calificación obtenida se compara con la tabla de medición de impacto de riesgo para obtener el nivel de impacto del riesgo.

**Valoración:** Las actividades, atenciones y en general los procesos y proyectos que adelante el Hospital, siempre tendrán algún grado de riesgo en su desarrollo, el cual debe valorarse con el fin de definir las acciones que permitan su prevención, supresión, mitigación o aceptabilidad según el caso.

**Monitoreo y revisión:** 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 monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecido.

**Mecanismos de tratamiento, manejo y seguimiento:** Los riesgos de corrupción de la zona de riesgo extrema requieren de un tratamiento prioritario. En la matriz de riesgos se detallan los controles orientados a reducir




	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección.

La actualización y seguimiento del Subsistema de Riesgos SICOF (Corrupción Opacidad y Fraude) se realizará en el primer semestre de la vigencia. Las estrategias que se ejecutarán para cumplir con la presente iniciativa son las siguientes:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	Implementación del subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (SICOF).os subsistemas de administración de riesgo.	Implementación y/o actualización SICOF	Líder oficina de planeación y Calidad	30 de junio de 2023
	Informe semestral de seguimiento a SICOF	Informe semestral de implementación SICOF	Líder oficina de planeación y Calidad Líder de Oficina de Control Interno	31 de agosto de 2023 31 de diciembre de 2023
	Actualización mapa de riesgo de corrupción opacidad y fraude	Mapa de riesgos COF actualizado	Líder oficina de planeación y Calidad	31 de marzo de 2023
	Publicación de los mapas de riesgos en página web y en servidor interno	Mapa de riesgos socializado al 100% del personal de la entidad	Líder oficina de planeación y Calidad	30 de junio de 2023
	Capacitación COF al personal institucional	1 Capacitación COF	Líder oficina de planeación y Calidad	Diciembre de 2023
	Realizar el seguimiento a los mapas de riesgos institucionales	Seguimientos Realizados	Líder de Oficina de Control Interno	Abril de 2023 Julio de 2023 Octubre de 2023 Diciembre de 2023

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

### 8.7.2. Segundo componente: Estrategia Anti-trámites.

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 nos adherimos al cumplimiento de MIPG, en su componente de simplificación de procesos por eso se inició la caracterización de este, buscando la eficiencia y eficacia en el quehacer diario de la E.S.E.

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 esta 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 registrados en el DAFP, así:


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

Para este año, la acción al respecto será el seguimiento a la plataforma SUIT, que es la que autoriza si el trámite en cada uno de los servicios es el adecuado, de lo contrario el procedimiento será actualizado según la normatividad vigente.

A su vez, dentro de las iniciativas del presente componente se incluye para la vigencia la implementación y socialización de la política anti-trámite, 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:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SEGUNDO COMPONENTE	Implementar y socializar política Anti-trámites	Política Anti-trámite socializada al 100%	Planeación y Calidad	31 de marzo de 2023

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023


COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		del personal de la institución		
	Realizar seguimiento en la Página del SUIIT sobre cumplimiento de los trámites exigidos por la normatividad	Página del SUIIT actualizada – 100%		31 de marzo de 2023
	Realizar inventario de trámites por procedimientos y realizar ajuste a estos según política Anti-trámite.	Inventario de los 9 trámites inscritos	Líderes de área y Servicios  Planeación y Calidad	30 de junio de 2023

### 8.7.3. Tercer componente: Rendición de cuentas.

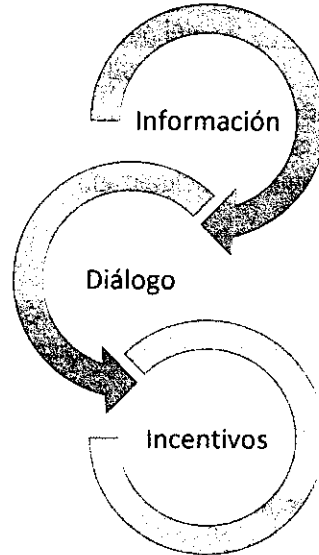
La Ley 1757 de 2015 en su artículo 48 define la Rendición de Cuentas como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores 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, a partir de la promoción del diálogo”. En el desarrollo de este compromiso de lucha anticorrupción, la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí 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 este 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, para cumplir con los objetivos de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada.

En este sentido los elementos de la rendición de cuenta son:

 <b>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</b>	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

**Gráfico 4.** Estrategia rendición de cuentas




Fuente: Oficina de planeación y calidad E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí

A su vez, luego de desarrollada la estrategia de rendición de cuentas, la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, se compromete en su debida implementación y socialización, capacitando a los colaboradores y de esta forma apuntar al 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 de Rendición de cuentas (PR\_06\_DI)" en el que se establecen los mecanismos y actividades 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 perciban que la ESE Hospital San Rafael de Itagüí actúa en un marco de transparencia y equidad. Además, será un referente el Manual Único de Rendición de Cuentas (V2) elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

En este sentido, es importante orientar 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:


	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

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 - Planeación	28 de febrero de 2023
	Seguimiento plan de acción - Dimensión de Rendición de cuentas	Cumplimiento del plan de acción en un 50%	Comunicaciones - Planeación	30 de junio, 30 de septiembre y 30 de noviembre de 2023
	Diseñar la estrategia de Rendición de Cuentas	Actualizar estrategia de rendición de cuentas (Manual V2)	Comunicaciones - Planeación	28 de febrero de 2023
	Identificación de los grupos de valor	Grupos de valor identificados	Comunicaciones - Planeación	28 de febrero de 2023
	Implementación de la estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas según lineamientos de MIPG - 100%	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	31 de marzo de 2023
	Seguimiento a la estrategia de Rendición de cuentas	Cumplir con el 100% cronograma de rendición de cuentas	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	31 de mayo de 2023

#### 8.7.4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de la cultura de la transparencia.


La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a las Estrategias para la Construcción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) y a los lineamientos del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (En adelante PNSC) y buscando además, mejorar la calidad de sus procesos relacionados con el acceso a los trámites y servicios, la satisfacción de los ciudadanos que respondan a sus necesidades y expectativas y al ejercicio de sus derechos, ha adoptado e implementado una serie de estrategias, las cuales se detallan a continuación:

- a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí busca fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del servicio al ciudadano a su interior y reforzar el compromiso de la Alta Dirección., La existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023


ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos ha favorecido el desarrollo de las siguientes acciones:

- Se cuenta con Oficina de Atención al Ciudadano, 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 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.
  - Se dispone de presupuesto para realizar actividades dirigidas a población vulnerable y otras derivadas como es, el Comité de Ética Hospitalaria y Asociación de Usuarios.
  - Se remiten a la Gerencia de la E.S.E., informes mensuales relacionados con Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, para conocimiento y facilidad para la toma de decisiones y desarrollo de iniciativas de mejora.
- b) Fortalecimiento de los canales de atención: La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí viene fortaleciendo aquellos medios, espacios o escenarios utilizados para interactuar con los ciudadanos, donde se atienden sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, se formulan acciones para mejorar los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Dichas acciones se relacionan a continuación:
- Se cuenta con oficina de Atención al Ciudadano, la cual se encuentra estratégicamente ubicada (Primer piso) para garantizar la accesibilidad de los usuarios, familia y demás visitantes. Asimismo, con el fin de promover la confidencialidad y privacidad de la información de los ciudadanos, se implementó como acción de mejora, la reubicación del líder de la oficina de Atención al Ciudadano.
  - Se dispone de una página WEB Institucional [https://hsanrafael.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf\\_2021/](https://hsanrafael.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsdf_2021/), de fácil acceso, para que los ciudadanos presenten Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
  - Se cuenta con canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como la atención a trámites relacionados con Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de manera presencial, virtual o telefónica, entre ellos: el PBX 448 22 24, Línea de atención al Usuario - extensiones 2232, 1652 y 1131 y el correo electrónico de Atención al Usuario [atencionalusuario@hsanrafael.org](mailto:atencionalusuario@hsanrafael.org)
  - Se tienen instalados nueve (9) buzones para Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, los cuales se encuentran ubicados en los diferentes puntos de atención de la E.S.E.
  - La oficina de Atención al Ciudadano cuenta con dos (2) profesionales debidamente capacitadas para atender y/o direccionar a las personas, según el requerimiento realizado.
  - Se cuenta con un tablero por cada servicio asistencial, que incluye para este caso, los siguientes indicadores: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en el servicio y Tiempo promedio de

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

respuesta para la resolución de una PQRSD, los cuales son calculados de manera mensual y hasta la fecha, han venido cumpliendo con la meta esperada.

- Se cuenta con una matriz donde se consolidan los usuarios atendidos en la oficina de Atención al Ciudadano y se incluyen además los tiempos de espera.
  - Se cuenta con los siguientes documentos adoptados e implementados: Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), procedimiento de medición de la satisfacción de los Ciudadanos, procedimiento de Atención Psicosocial y procedimiento de trámites de PQRSD.
- c) **Talento Humano:** Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. En este sentido, la E.S.E. ha desarrollado las siguientes acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión, las cuales se detallan a continuación:
- Se cuenta con un manual de perfil de Talento Humano adoptado.
  - Se realizan reuniones periódicas con las auxiliares del servicio de Atención al Ciudadano para informar avances, dificultades, entre otros.
  - Se vienen realizando actividades de sensibilización y capacitación, dirigidas a los clientes internos de la E.S.E., en temas relacionados con Trato Humanizado, obteniendo para el año 2022, una cobertura del 90%. Dichas actividades se encuentran articuladas en el Plan de Capacitación Institucional.
  - Se evalúa al personal de enfermería vinculado a la E.S.E., frente a la información brindada al usuario y su familia.
  - Se remiten comunicados a los clientes internos que han sobresalido por el buen trato brindado a los ciudadanos que solicitan algún tipo de servicio en la E.S.E., como una estrategia para estimular su labor.
- d) **Normativo y procedimental:** El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la E.S.E. en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros. Entre ellos se encuentran aquellos relacionados con temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y trámites. A continuación, se detallan las acciones emprendidas por la Institución:
- Se cuenta con un procedimiento de trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones debidamente adoptado, implementado y con el respectivo seguimiento a las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Dicho procedimiento tiene alcance para aquellas peticiones que se realizan de manera personal a la oficina de Atención al Ciudadano y que no son canalizadas a través del buzón.
  - Se remiten a la Gerencia de la E.S.E., informes mensuales relacionados con Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, para conocimiento y facilidad en la toma de decisiones y desarrollo de iniciativas de mejora. Asimismo, al ente departamental y municipal, pero con una periódica trimestral.
  - Se cuenta con un procedimiento de tratamiento de datos personal actualizado, adoptado y socializado.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

- Se han socializado mensajes alusivos al trato humanizado a través de mecanismos como: carteleras, intranet y página web institucional.

e) 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.

En este sentido, la E.S.E. ha desplegado las siguientes actividades.

- Se cuenta con el procedimiento de medición de satisfacción de los ciudadanos debidamente adoptado, implementado y con su respectivo seguimiento.
- Se remiten a la Gerencia de la E.S.E., informes mensuales relacionados con la medición de la satisfacción de los ciudadanos, para conocimiento y facilidad en la toma de decisiones y desarrollo de iniciativas de mejora. Asimismo, al ente departamental y municipal, pero con una periodicidad trimestral.
- Mecanismos para 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.

Para 2023, teniendo en cuenta 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 éste, se realizará el Programa de Atención y Servicio al Ciudadano, según normatividad vigente establecida.

Recapitulando, se proceden a mencionar las actividades a desarrollar en el presente componente:

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>	Adoptar, implementar y realizar seguimiento al estudio de percepción realizado a los clientes internos que interactúan con los ciudadanos.	Estudio de percepción aplicado a clientes internos que interactúan con los ciudadanos (Meta: 90%)	Atención al Ciudadano	30 de junio de 2023
		Seguimiento semestral al estudio de percepción de servidores públicos que interactúan con los ciudadanos (Meta: 2 por año)	Talento Humano	31 de diciembre de 2023






E.S.E. HOSPITAL  
**San Rafael**  
DE ITAGÜÍ

Plan	Código	PL_02_DI
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
	Fecha	Enero 2023

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Mejorar la accesibilidad a la página Web de la Institución, que incluya a las personas con discapacidad, conforme a los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea.	Página web institucional actualizada (Meta: 80%)	Subgerencia General Sistemas Comunicaciones Atención al Ciudadano	31 de diciembre de 2023
	Adoptar e implementar un plan de comunicaciones que incorpore la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva, a los servicios de la E.S.E.	Estrategias formuladas e implementadas (Meta: 80%)	Subgerencia General Sistemas Atención al Ciudadano	31 de diciembre de 2023
	Realizar entrenamiento al personal del servicio de Atención al Ciudadano, en aquellos procedimientos relacionados con la orientación al ciudadano, portafolio de servicios y estructura de la Entidad.	Cientes internos del servicio de Atención al Ciudadano con entrenamiento en temas relacionados con la orientación al ciudadano, portafolio de servicios y estructura de la Entidad. (Meta: 100%)	Atención al Ciudadano	30 de marzo de 2023
	Capacitar a los clientes internos en temas relacionados al trato humanizado.	Cientes internos capacitados en trato humanizado (Meta: 80%)	Atención al Usuario Talento Humano	Permanente
	Formular e implementar plan de acción derivado del autodiagnóstico de servicio al ciudadano de MIPG.	Plan de acción formulado e implementado (Meta: 100%)	Atención al Usuario Planeación	28 de febrero de 2023
	Realizar monitoreo al plan de acción - Dimensión servicio al ciudadano.	Cumplimiento del plan de acción - Dimensión servicio al ciudadano (Meta: 90%)	Atención al Usuario Planeación	30 de abril de 2023 30 de julio de 2023

	Plan	Código	PL_02_DI
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
				30 octubre de 2023
				30 de enero de 2023

### 8.7.5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.


La E.S.E. 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 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 y acceso al SECOP.
- 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:


COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA	Formulación del Plan de acción derivado del resultado del autodiagnóstico de la transparencia de la información pública	Plan de acción formulado	Planeación, Comunicaciones y sistemas	28 de febrero de 2023

 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Seguimiento al plan de acción de transparencia de la información pública	Cumplimiento del plan de acción en un 70%	Planeación, Comunicaciones y sistemas	15 de abril, 15 de julio, 14 de octubre y 02 diciembre de 2023
	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 directrices para el índice de transparencia y acceso a información (100%)	Comunicaciones y Sistemas	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) 100%	Comunicaciones - Sistemas - Atención al usuario	Permanente

#### 8.7.6. Sexto componente: Mecanismos adicionales.

La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, buscando fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y en cumplimiento de la normatividad vigente, adopto el Código de Integridad del servidor público, 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 recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

	Plan	Código	PL_02_D1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

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 públicas y el respectivo seguimiento de este, la apuesta por la integridad pública se da por la unión y coordinación de acciones desarrolladas por parte de las entidades, servidores y ciudadanos.

Para el cumplimiento de lo mencionado anteriormente, se proponen dentro del plan anticorrupción 2023, las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	MECÁNISMO PROGRAMADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>SEXTO COMPONENTE MECANISMOS ADICIONALES</b>	Dar continuidad a la implementación del Código de Integridad	Socialización del código de integridad al 100% del personal de la institución.	Talento Humano	31 de marzo de 2023
	Seguimiento a las acciones adoptadas por el Código de Integridad	Acciones de mejora cumplidas en un 80%	Talento Humano	30 de noviembre de 2023

## 9. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL.


Con el fin de darle cumplimiento a los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a continuación, se describe el monitoreo, seguimiento y control y se establecen los responsables basados en la norma de la siguiente manera:

- Monitoreo: Estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (Decreto 1081 de 2015, ARTÍCULO 2.1.4.6).
- Seguimiento y control: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno. (Decreto 1081 de 2015, ARTÍCULO 2.1.4.6), para lo cual desde el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", en su página 14, entrega la matriz de seguimiento y control llamada "Formato seguimiento plan anticorrupción", el cual deberá ser diligenciado por la oficina de control interno con el monitoreo entregado para su verificación y este publicará la matriz cuatrimestralmente.

## 10. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
NA	NA	NA	NA
<b>TOTAL</b>			NA

Copia controlada

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

### 11. EVALUACIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA
Cumplimiento de Actividades	Número de actividades cumplidas / Total de Actividades	90%	Cuatrimestral

### 12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
NA	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

### 13. CONTROL DE DIVULGACIÓN

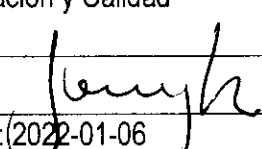
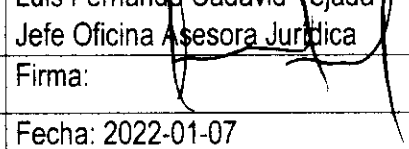
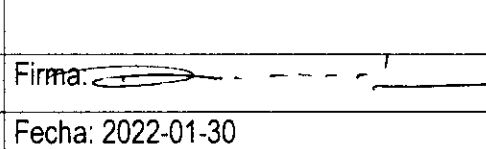
PROCESO- SERVICIO/ÁREA	CARGOS(S) A LOS QUE SE SOCIALIZA
Todos los procesos	Total de funcionarios de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí.


### 14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2022-01-18	1	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Planeación y Calidad
2022-01-30	2	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Planeación y Calidad

### 15. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
NA	Formato Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

<b>Elaboró/actualizó:</b> Jony Sneider Rojas Chavarría Jefe Oficina Asesora Planeación y Calidad	<b>Revisó:</b> Diana Marcela Rivera Jefe Oficina de Control Interno Luis Fernando Cadavid Mejada Jefe Oficina Asesora Jurídica	<b>Aprobó:</b> Diego León Muñoz Zapata Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2022-01-06	Fecha: 2022-01-07	Fecha: 2022-01-30

 E.S.E. HOSPITAL <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	02
		Fecha	Enero 2023

Copia controlada