




# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**DIEGO LEÓN MUÑOZ ZAPATA**

**GERENTE**


**2024**

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024


## 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. ....	9
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. ....	13
8.7.1.	Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. ....	13
8.7.2.	Segundo componente: Estrategia Anti-trámites.....	25
8.7.3.	Tercer componente: Rendición de cuentas.....	26
8.7.4.	Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano mediante el fortalecimiento de la cultura de la transparencia.....	28
8.7.5.	Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.....	32
8.7.6.	Sexto componente: Mecanismos adicionales.....	34
9.	MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL. ....	34
10.	PRESUPUESTO .....	35
11.	EVALUACIÓN .....	35
12.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	35
13.	CONTROL DE DIVULGACIÓN .....	35
14.	CONTROL DE CAMBIOS.....	35

COPIA CONTROLADA

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

15. ANEXOS .....36

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

## 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, a fin de 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.

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>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

## 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 plan 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>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

## 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 FT\_29\_DI Metas Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

## 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
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

**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.
- 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.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

- 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:

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.



	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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)


- 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”*.

Copia controlada

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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, 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.

Por otra parte, en la institución se tienen identificados 116 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

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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 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.

Ahora bien, a través de la página web ([https://hsanrafael.gov.co/directorio-institucional\\_2021/](https://hsanrafael.gov.co/directorio-institucional_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 imagen 1).


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



Ultima Actualización: (17 de diciembre de 2021 a las 10:44:26)

- [Horarios de Atención al Ciudadano](#)
- [Espacios físicos, Código Postal, Teléfonos, líneas gratuitas](#)
- [Mecanismos Virtuales](#)
- [Correo electrónico institucional](#)
- [Correo electrónico para notificaciones judiciales](#)
- [Trasporte Publico para el Hospital](#)
- [Formulario electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones](#)
- [Solicitud de Citas](#)
- [Directorio de Funcionarios](#)
- [Entes y Autoridades que nos Vigilan](#)
- [Glosario](#)
- [Preguntas Frecuentes](#)

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

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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) 501 18 75 opción 1, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

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.
- 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**

Ultima Actualización: (29 de diciembre de 2021 a las 14:46:01)

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 contrario es de carácter público.

En estos enlaces se puede ver la Normatividad

- [Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 del 6 de marzo de 2014](#)
- [La resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015](#)
- [El Decreto 103 de 2015](#)
- [La Resolución 1519 de 2020](#)

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

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

## 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.
- 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.

#### Definiciones

- **Administración de riesgos:** cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.
- **Análisis del riesgo:** proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar su nivel. Proporciona las bases para decidir sobre el tratamiento del riesgo.
- **Canal anticorrupción:** herramienta diseñada para prevenir y detectar eventos de fraude, opacidad o corrupción, además de monitorear oportunamente las irregularidades que involucren a colaboradores, proveedores, clientes y terceros.
- **Ciberdelitos:** actividades ilícitas que se llevan a cabo para robar, alterar, manipular, enajenar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados) de compañías, valiéndose de herramientas informáticas y tecnológicas.


	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

- **Cohecho:** delito que comete un particular, que ofrece a un funcionario público o persona que participa en el ejercicio de la función pública dádiva, retribución o beneficio de cualquier clase para sí o para un tercero, para que ejecute una acción contraria a sus obligaciones, o que omita o dilate el ejercicio de sus funciones<sup>1</sup>.
- **Colusión:** pacto o acuerdo ilícito, es decir, acuerdo anticompetitivo para dañar a un tercero en procesos de contratación pública.
- **Concusión:** acción realizada por un funcionario público en abuso de su cargo, para inducir a otra persona a dar o prometer a él mismo o a una tercera persona, el pago de dinero u otra utilidad indebida<sup>2</sup>
- **Conducta irregular:** hace referencia a incumplimientos de leyes, regulaciones, políticas internas, reglamentos o expectativas de las organizaciones respecto a la conducta, ética empresarial y comportamientos no habituales.
- **Conflicto de interés:** situación en virtud de la cual una persona (funcionario, contratista o tercero vinculado al sector salud), debido a su actividad se enfrenta a distintas situaciones frente a las cuales podría tener intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede ser privilegiado en atención a sus obligaciones legales o contractuales.
- **Consecuencia:** efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.
- **Contraparte(s):** son aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales la organización y sus filiales y subordinadas tiene vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Es decir, accionistas, socios, colaboradores o empleados de la empresa, clientes y proveedores de bienes y servicios.
- **Control de riesgos:** parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para minimizar los riesgos adversos.
- **Corrupción activa:** significa una actuación intencionada y voluntaria de parte del agente corrupto.
- **Corrupción administrativa:** por su parte, se refiere a las prácticas y motivaciones de los funcionarios (los mandatarios) que traicionan a su tutela política (los mandantes).
- **Corrupción Blanca:** cuando a pesar de tener los elementos de la corrupción antes indicados, la mayoría de la gente no lo considera como un acto corrupto.
- **Corrupción electoral**<sup>3</sup>: es entendida como el conjunto de prácticas indebidas para obtener el poder político.
- **Corrupción endémica:** cuando ha permeado la mayoría de las instituciones y procesos del Estado, siendo éste captado por individuos o grupos
- **Corrupción Gris:** cuando algunos consideran que el hecho es corrupto y otros consideran que no lo es, y en esta medida hay diferentes clases de grises.
- **Corrupción judicial:** consiste en el abuso del poder del funcionario judicial, en violación al principio de imparcialidad, que se refleja directamente en el proceso judicial.
- **Corrupción legislativa:** está directamente relacionada con los sistemas políticos a través de la adopción (o el rechazo) e implementación de las leyes.
- **Corrupción Negra:** cuando todos lo consideran indiscutiblemente un hecho corrupto.
- **Corrupción ocasional:** cuando es la excepción y no la regla.

<sup>1</sup> Artículos 405-407 del Código Penal

<sup>2</sup> Artículo 404 del Código Penal


<sup>3</sup> Corporación Excelencia en la Justicia, Estado de la coordinación interinstitucional para la investigación, procesamiento y sanción de actos de corrupción, 2008

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

- **Corrupción pasiva:** por su parte, implica que el agente corrupto no realiza una acción o la realiza de manera estrictamente formal, ofreciendo la oportunidad para la comisión de actos corruptos por parte de otros actores activos.
- **Corrupción política<sup>4</sup>,** se configura cuando concurren dos factores; i) que se produzca debido al ejercicio de la actividad política; y ii) en función del ámbito de competencia asignado a los más altos niveles del Estado.
- **Corrupción privada:** el que directamente o por interpuesta persona prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella. En este tipo el beneficio es para una persona natural o empresa privada.
- **Corrupción pública:** cuando en el acto de corrupción intervienen funcionarios públicos y/o la acción reprochable recaiga sobre recursos públicos.
- **Corrupción sistemática:** cuando es una práctica común en la que se conforman redes y que es incluso socialmente aceptada.
- **Corrupción:** obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- **Estafa:** es un delito contra el patrimonio económico, donde una persona denominada estafador, genera una puesta en escena y se aprovecha de la buena voluntad para presentar negocios inexistentes y obtener algún beneficio como sumas de dinero.
- **Evento:** incidente o situación que ocurre en la empresa durante un intervalo particular de tiempo. Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
- **Evaluación del riesgo:** proceso de comparación de resultados del análisis del riesgo con los criterios técnicos para determinar si el riesgo, su magnitud (nivel) o ambos son aceptables o tolerables.
- **Factores de riesgo:** fuentes generadoras de eventos tanto internas como externas a la entidad y que pueden o no llegar a materializarse en pérdidas. Cada riesgo identificado puede ser originado por diferentes factores que pueden estar entrelazados unos con otros. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, los acontecimientos externos, entre otros.
- **Favoritismo:** preferencia dada al “favor” sobre el mérito o la equidad, especialmente cuando aquella es habitual o predominante.
- **Fraude:** cualquier acto ilegal caracterizado por ser un engaño, ocultación o violación de confianza, que no requiere la aplicación de amenaza, violencia o de fuerza física, perpetrado por individuos y/u organizaciones internos o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios. A continuación, se enuncian algunas actividades constitutivas de fraude, sin que se constituya en una lista taxativa cerrada:
  - Cualquier acto encaminado a defraudar o que se ejecute con intención deshonestas;
  - Apropiación indebida de fondos, títulos valores, suministros de oficina o cualquier otro activo de la entidad y/o sus clientes;
  - Manejo inapropiado de dinero o transacciones financieras, incluyendo los respectivos reportes;
  - Generación de ganancias personales a partir del conocimiento de información de las actividades internas de la entidad;

<sup>4</sup> Delgado Gutiérrez Adriana, Anticorrupción y Desarrollo Humano. Escuela Virtual PNUD, 2009



	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024


- Revelar información confidencial y propietaria a terceros con el fin de obtener una ganancia, y cualquier irregularidad similar o relacionada con las aquí mencionadas.
- Fraude externo: se define como los actos realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.
- **Fraude interno:** se define como todos aquellos actos que de forma intencional buscan la apropiación indebida de activos o busca causar las pérdidas que se ocasionan por actos cometidos con la intención de defraudar, malversar los activos o la propiedad de la entidad. Estos actos son realizados por al menos un empleado o administrador de la entidad.
- **Gran corrupción:** implica la distorsión de las funciones centrales de gobierno.
- **Hurto:** delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro<sup>5</sup>.
- **Identificación del riesgo:** proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. Implica la identificación de las fuentes de riesgo, los eventos, sus causas y consecuencias potenciales.
- **Impacto:** consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- **Información privilegiada:** aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello<sup>6</sup>.
- **Monitoreo:** es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y eficacia de una política o de un proceso, mediante la identificación de sus logros y debilidades para recomendar medidas correctivas tendientes a optimizar los resultados esperados.  
**Nivel de riesgo:** magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos expresada en probabilidad e impacto o consecuencias.
- **Opacidad:** falta de claridad o transparencia, especialmente en la gestión pública.
- **Peculado:** conducta en la que incurren los servidores públicos cuando se apropian o usan indebidamente de los bienes del estado en provecho suyo o de un tercero y cuando dan o permiten una aplicación diferente a la prevista en la constitución o en las leyes a tales bienes, a las empresas o instituciones en que se tenga parte, a los fondos parafiscales y a los bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones<sup>7</sup>.
- **Pequeña corrupción:** puede implicar el intercambio de pequeñas sumas de dinero, la concesión de pequeños favores por parte de aquellos que buscan un trato especial o el empleo de parientes o amigos en posiciones menores.
- **Piratería:** obtención o modificación de información de otros, sin la debida autorización, ya sea una página web, una línea telefónica, computador o cualquier sistema informático de una entidad.
- **Política para la gestión del riesgo:** declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo.
- **Prevaricato por acción:** actuación voluntaria de un funcionario público para proferir resolución, dictamen y/o conceptos contrarios a la ley.

<sup>5</sup> Artículo 239 del Código Penal Colombiano

<sup>6</sup> Artículo 6, literal c, de la Ley 1712 de 2014

<sup>7</sup> Art. 397, 398 y 399 del Código Penal



	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

- **Prevaricato por omisión:** actuación voluntaria de un funcionario público para dejar de ejecutar o cumplir con un acto propio de sus funciones<sup>8</sup>.
- **Probabilidad / posibilidad:** oportunidad que algo suceda.
- **Riesgo:** cualquier evento, amenaza, acto u omisión que en algún momento pueda comprometer el logro de los objetivos de la entidad.
- **Segmentación:** es el proceso por medio del cual se lleva a cabo la separación de elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variables de segmentación).
- **Soborno transnacional:** el que dé u ofrezca a un servidor público extranjero, en provecho de este o de un tercero, directa o indirectamente, cualquier dinero, objeto de valor pecuniario u otra utilidad a cambio de que este realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional<sup>9</sup>.
- **Soborno:** ofrecimiento de dinero u objeto de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio personal, o para que no cumpla con una determinada obligación o control.
- **Subsistema de administración del riesgo de corrupción, la opacidad y el fraude – SICOF:** conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el máximo órgano social u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:
  - Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades sometidas a inspección y vigilancia evitando situaciones de corrupción, opacidad y fraude. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
  - Prevenir y mitigar la ocurrencia de actos de corrupción, opacidad y fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones.
  - Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- **Tráfico de influencias:** utilización indebida, en provecho propio o de un tercero, de influencias derivadas del ejercicio del cargo público o de la función pública, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. Incluye el ejercicio indebido de influencias por parte de un particular sobre un servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer, con el fin de obtener cualquier beneficio económico<sup>10</sup>.
- **Vandalismo:** acciones físicas que atenten contra la integridad de los elementos informáticos, la infraestructura, entre otros, cuya finalidad es causar un perjuicio, por ejemplo, la paralización de las actividades, como medio de extorsión o cualquier otro.


Acorde con las anteriores definiciones, es necesario aclarar lo siguiente:

- Los hechos de corrupción y/o soborno son inaceptables.
- Los riesgos de corrupción y/o soborno son indeseables.
- El riesgo de corrupción y/o soborno debería tratar de evitarse, estableciendo controles para el hecho de corrupción.

<sup>8</sup> Art. 413 y 414 del Código Penal

<sup>9</sup> Art 433 del Código Penal

<sup>10</sup> Ley 1474 de 2011, artículo 411

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

A fin de apoyar la lucha contra la corrupción la opacidad el fraude y soborno, 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 2021 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).

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 E.S.E, 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.

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, segmentación y asociación de tipologías emitidas por la secretaria de Transparencia. Las diferentes etapas con sus instrumentos y resultados se describen en el procedimiento de administración del riesgo.


Las etapas del SICOF, se refieren a los pasos sistemáticos e interrelacionados a través de los cuales la E.S.E administrará el riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno.

### Identificación del riesgo COF

En el desarrollo del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude - SICOF, se identifican los riesgos a los que se ve expuesta la institución, siguiendo los siguientes pasos:

#### Identificar, inventariar, relacionar y documentar la totalidad de los procesos.

- **Procesos:** El Mapa de Riesgos del SICOF se elabora fundamentado en los procesos institucionales (Procesos Estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo) aprobados por la Junta directiva e incluidos en el Mapa de Procesos Institucional.
- **Causas:** Las causas se determinan en cada uno de los procesos, de acuerdo con las situaciones institucionales que, por sus particularidades, podrían originar prácticas corruptas, de opacidad y/o fraude. Para tal efecto se utiliza diversas fuentes de información, como registros históricos (si se tienen), informes de años anteriores, casos reportados por los líderes de los procesos y en general la memoria institucional.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

- **Consecuencias:** Se determina de acuerdo con los posibles efectos que podrían ocasionarse por la ocurrencia de los riesgos de corrupción, opacidad y fraude que afecte los objetivos o los mismos procesos de la E.S.E.

**Revisar, evaluar y analizar el contexto interno y externo que permita identificar a las partes interesadas, los factores de riesgo, los riesgos asociados, entre otros.**

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí, en su Plan de Desarrollo, identificó las necesidades internas y externas al momento de realizar el diagnóstico institucional, donde se utilizaron metodologías como la MATRIZ DOFA (enfocándose especialmente hacia los factores claves para el éxito de la institución) y la MATRIZ PESTEL (que es una versión de DOFA basada en cinco criterios de análisis político, económico, sociocultural, tecnológico y ambiental).

Por otra parte, en el contexto externo se deben considerar las amenazas del entorno que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente, entre otros.


En los posibles factores externos para el análisis del entorno se pueden tener en cuenta los componentes del triángulo de la corrupción, y deben ser analizados en cada uno de los procesos institucionales.

**Ilustración 1.** Triángulo de la corrupción



**Fuente:** Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción. Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para efectos de este plan entenderemos como análisis interno, las relacionadas con las fortalezas y las debilidades de la institución, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control y como análisis externo las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar la institución con relación al mismo. El análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas se encuentra disponible en el documento de Plan de Desarrollo Institucional.

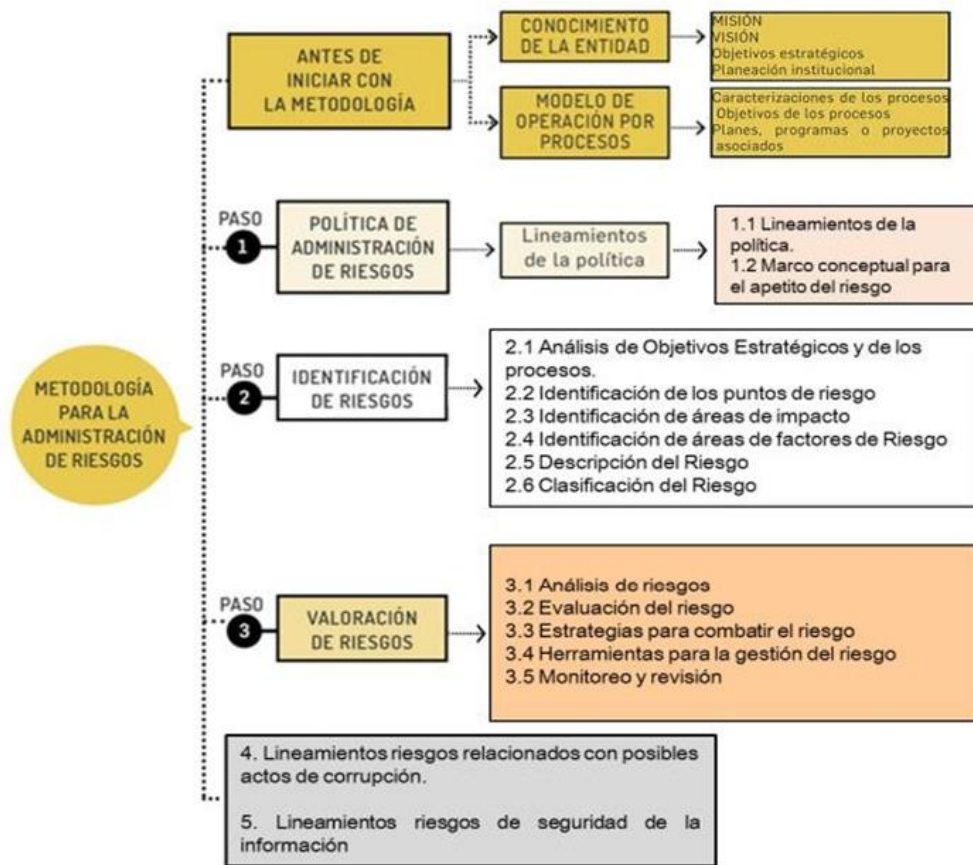
	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

**Metodologías de identificación de los Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude.**

Con la colaboración de los líderes de los procesos, se realizan reuniones en donde se identifica los riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude internos y externos que podrían afectar tanto los objetivos de la institución como la salud de los pacientes; se revisa sus causas, efectos potenciales y la posible interrelación entre los diferentes tipos de riesgos.

El adecuado manejo de los riesgos favorece el desarrollo y crecimiento de la E.S.E, con el fin de asegurar dicho manejo, es importante que se establezca el entorno y ambiente organizacional, la identificación, análisis, valoración y definición de las alternativas de acciones de mitigación de los riesgos.


**Ilustración 2. Metodología para la administración del riesgo**



Fuente: Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.

**Identificar los Riesgos potenciales u ocurridos de Corrupción, Opacidad y Fraude, en cada uno de los procesos.**

La E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí planea y formula el Mapa de Riesgos de SICOF de acuerdo con los macroprocesos, procesos y subprocesos al interior de la institución. Dicho proceso es realizado por los líderes de los procesos; a su vez, estos hacen partícipes a los integrantes de sus equipos de trabajo.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

A partir de los factores que se definan es posible establecer las causas de los riesgos a identificar en cada vigencia, se analiza el entorno estratégico de la E.S.E Hospital San Rafael de Itagüí a partir de los factores internos, externos y de proceso, para el adecuado análisis de las causas del riesgo y gestión de este.

- a) **Identificación del riesgo:** Esta etapa tiene como objetivo identificar los riesgos que estén o no bajo el control de la entidad, teniendo en cuenta el contexto estratégico en el que opera la entidad, la caracterización de cada proceso que contempla su objetivo, el alcance y el análisis frente a los factores internos y externos que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Ilustración 3.** Estructura propuesta para la identificación del riesgo de corrupción




Fuente: Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

- b) **Descripción del riesgo de corrupción, opacidad y fraude:** Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. “Esto implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos” (CONPES No. 167 de 2013). Ejemplo aplicado bajo la estructura propuesta para la redacción del riesgo:

**Ilustración 4.** Descripción del riesgo corrupción, opacidad y fraude



Fuente: Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

En esta etapa, la metodología permite identificar riesgos, eventos y causas que pueden dar origen a hechos de corrupción, opacidad, fraude y soborno. Esta identificación se realiza abarcando procedimientos de la E.S.E y teniendo presentes los factores de riesgo inherentes al desarrollo de la actividad.

### Factores de riesgo COF y su segmento por variable.

La metodología utilizada para la segmentación de los factores de riesgo es la aplicación de variables por factor de riesgo; estas variables son analizadas por grupos homogéneos.

**Tabla 1.** Factores de riesgo en COF y su segmento por variable.

FACTORES DE RIESGO	SEGMENTO POR VARIABLES
CLIENTE CONTRAPARTE Y/O	Usuarios Pacientes particulares y sus familiares Personal asistencial Proveedores Colaboradores Directores de Junta Directiva Alta Gerencia
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y/O	Uso de los softwares institucionales y/o activos de la entidad
JURISDICCIÓN	Origen de las contrapartes (Procedencia de Empleados, proveedores, clientes, socios, terceros). Origen de los usuarios particulares.
PROCESOS	Asistenciales, administrativo de evaluación y control
PRODUCTO / SERVICIO	Origen de Recursos.


Fuente: Elaboración propia.

Las metodologías que se implementan para la identificación del riesgo y riesgos asociados respecto de los factores segmentados son:

- En primera instancia, revisar fuentes de información con eventos de riesgo, datos, señales de alerta u operaciones inusuales y sospechosas, enunciados y publicados por entidades u organismos de control en el tema de prevención de corrupción, opacidad, fraude y soborno<sup>11</sup>. Se debe revisar la aplicabilidad en la entidad, de acuerdo con la naturaleza y características de los factores de riesgos y riesgos asociados. Así mismo se observarán los procedimientos y normas internas.
- Los riesgos se identifican con base en la experiencia propia y la recogida del sector, generadas en conjunto con el oficial de Cumplimiento y su suplente y el personal de la E.S.E. La experiencia del hospital se extrae de las contrapartes analizadas en el conocimiento de cliente, así como en los sistemas de manifestaciones ciudadanas y en la gestión y análisis de peticiones denuncias y reclamos de corrupción, así como en la gestión de trámites y servicios prestados por la entidad; en el futuro se irá alimentando con el análisis de los eventos

<sup>11</sup> Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción por la Secretaría de Transparencia; Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNDOC.



	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

de riesgo, que serán evaluados frente al SICOF. Con este ejercicio se pueden visualizar los riesgos que bajo circunstancias extremas y especiales pueden suceder.

### Tipos de Riesgo asociados SICOF

Los riesgos asociados son aquellos a través de los cuales se puede llegar a materializar el riesgo de corrupción, opacidad y fraude, y a los que se expone la entidad, con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera cuando es utilizada para tales actividades.

- **Acción u omisión<sup>12</sup>:** la acción es el acto que origina un delito que acarrea la imposición de un castigo de acuerdo con las responsabilidades establecidas en la ley. Es decir, se trata de aquella acción que una persona realiza de manera física y explícita, sin importar si es voluntaria o mecánicamente. En cuanto a la omisión, es la no acción, desde el punto de vista legal se considera un delito, cuasidelito o falta. Por lo general, la omisión está determinada por la pasividad de una persona que en determinado momento debió actuar, pero no lo hizo.
- **Uso del poder:** El mal uso de la autoridad para el beneficio particular, por medio del soborno, la extorsión, la venta de influencias, el nepotismo, el fraude, el tráfico de dinero y el desfalco<sup>13</sup>. Utilización o aprovechamiento de aquella facultad otorgada por ley, con ocasión de investidura pública, para el desempeño del cargo público.
- **Desviar la gestión de lo público:** ejerciendo la facultad y competencias otorgadas en razón de la investidura pública, con una finalidad distinta a la conferida para el cumplimiento de sus deberes y competencias públicas.
- **Beneficio privado: Aumento** de la utilidad, rendimiento positivo de un bien o servicio sea en forma directa o indirecta, para sí o para un tercero.

### Tipologías de Corrupción.

Una tipología es un estudio que analiza fenómenos, sectores, tendencias o modalidades por las cuales se realizan actos de corrupción. Las tipologías son instrumentos que arrojan información relevante para el diseño de acciones de prevención, control y sanción de los actos delictivos.

La utilidad del diseño de tipologías radica en: la caracterización del fenómeno de la corrupción, permitiendo su mejor comprensión en términos de la identificación de las prácticas asociadas (“Modus operandi” utilizado por los actores); la identificación de las señales de alerta que se presentan durante el desarrollo de un acto de corrupción; y el mejoramiento de los controles a partir del análisis de las señales de alerta analizadas.


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:

<sup>12</sup> Código Penal Colombiano. Artículo 25. Acción y omisión.

<sup>13</sup> GUÍA ANTICORRUPCIÓN PARA LAS EMPRESAS, Basada en el Estatuto Anticorrupción.

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	Socialización de las políticas y procedimientos del SICOF y PTEE y de protección a denunciantes	1 Socialización al año	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Enero a diciembre 2024
	Actualización mapa de riesgo de corrupción opacidad y fraude	1 Mapa de riesgos COF actualizado	Oficial de cumplimiento principal y suplente	31 de marzo de 2024
	Publicación de los mapas de riesgos en página web y en servidor interno	1 Mapa de riesgos socializado al 100% del personal de la entidad	Profesional de planeación y Calidad (Riesgos)	31 de marzo de 2024
	Capacitación COF al personal institucional	1 Capacitación COF	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Enero a diciembre 2024
	Curso virtual: Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción	100%	Líderes de proceso	Enero a diciembre 2024
	Informe semestral de seguimiento a SICOF	2 Informe semestral de implementación SICOF	Oficial de cumplimiento principal y suplente	10 de julio 2024 10 de diciembre 2024
	Realizar el seguimiento a los mapas de riesgos COF	3 Seguimientos Realizados	Oficial de cumplimiento principal y suplente Líder de Oficina de Control Interno	Primer seguimiento: Mayo de 2024 Segundo seguimiento: Septiembre 2024. Tercer seguimiento: Diciembre 2024
	Realizar seguimiento de Matriz de seguimiento anual a la gestión de conflictos de intereses y recusaciones)	2 Seguimientos Realizados	Oficial de cumplimiento principal y suplente	10 de julio 2024 10 de diciembre 2024




	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	Seguimiento a las hospitalidades y donaciones	2 Seguimientos Realizados	Oficial de cumplimiento principal y suplente	10 de julio 2024 10 de diciembre 2024
	Realizar seguimiento de canal de denuncias y sus investigaciones	12 seguimientos	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Cada mes
	Socialización del Código de Conducta y de Buen Gobierno	1 Socialización al año	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Enero a diciembre 2024
	Socialización Código de integridad	1 Socialización al año	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Enero a diciembre 2024
	Informe semestral de la gestión del PTEE	2 Informe semestral de implementación SICOF	Oficial de cumplimiento principal y suplente	10 de julio 2024 10 de diciembre 2024
	Capacitación del PTEE a las contrapartes institucionales	1 Capacitación COF	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Enero a diciembre 2024
	Implementación del Plan comunicación y divulgación del SICOF y PTEE	100%	Oficial de cumplimiento principal y suplente	Enero a diciembre 2024

### 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 actualiza permanentemente la caracterización de este, buscando la eficiencia y eficacia en el quehacer diario de la institución.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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
<b>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	Actualizar, Implementar y socializar política de Racionalización de Trámites.	Política Racionalización de Trámites actualizada y socializada al 100% del personal de la institución	Planeación y Calidad	31 de marzo de 2024
	Realizar seguimiento en la Página del SUIT sobre cumplimiento de los trámites exigidos por la normatividad	Página del SUIT actualizada – 100%		31 de marzo de 2024
	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 2024

### 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

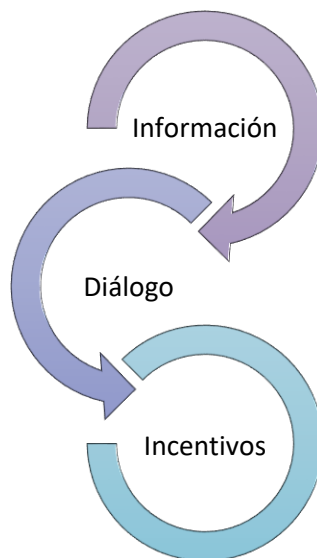
	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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:


**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 a 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 institución, realizará la audiencia pública anual de Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia, de conformidad con lo

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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 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:

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	29 de febrero de 2024
	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 2024
	Diseñar la estrategia de Rendición de Cuentas	Actualizar estrategia de rendición de cuentas.	Comunicaciones - Planeación	15 de febrero de 2024
	Identificación de los grupos de valor	Grupos de valor identificados	Comunicaciones - Planeación	15 de febrero de 2024
	Implementación de la estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas según lineamientos de MIPG – 100%	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	29 de febrero de 2024
	Seguimiento a la estrategia de Rendición de cuentas	Cumplir con el 100% cronograma de rendición de cuentas	Comunicaciones - Gerencia - Planeación	30 de junio de 2024

#### 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

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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 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 de atención (presenciales y/o telefónicos) 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 o telefónica, entre ellos: el PBX 448 22 24, Línea de atención al Usuario - extensiones 2222 y 2224 y el correo electrónico de Atención al Usuario [atencionalusuario@hsanrafael.gov.co](mailto:atencionalusuario@hsanrafael.gov.co)
  - Se tienen instalados cinco (5) 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 una profesional y una auxiliar 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>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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 institución 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 el líder del proceso de Atención al Ciudadano para informar avances, dificultades, entre otros.
- Se vienen realizando actividades de sensibilización y capacitación, dirigidas a los clientes internos y externos, en temas relacionados con Trato Humanizado, obteniendo para el año 2023, una cobertura del 90%. Dichas actividades se encuentran articuladas en el Plan de Capacitación Institucional.
- Se evalúa al personal de enfermería frente a la información brindada al usuario y su familia.

d) **Normativo y procedimental:** El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la institución. 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.
- 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.

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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, 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 2024, 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 2024
		Seguimiento semestral al estudio de percepción de servidores públicos que interactúan con los ciudadanos (Meta: 2 por año)	Talento Humano	31 de diciembre de 2024
	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 2024




	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	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 2024
	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 2024
	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	29 de febrero de 2024
	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 2024 30 de julio de 2024 30 octubre de 2024 30 de enero de 2025

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



	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024


La institución 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, se 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
<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	29 de febrero de 2024
	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 2024
	Publicar información relacionada con procedimientos, servicios y funcionamiento y de contratación de la institución.	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	Comunicaciones - Sistemas -	Permanente

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		(número de solicitudes, si fueron trasladadas, tiempo de respuesta y o negación de esta) 100%	Atención al usuario	

#### 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, adoptó 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.

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 2024, las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	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 2024
	Seguimiento a las acciones adoptadas por el Código de Integridad	Acciones de mejora cumplidas en un 80%	Talento Humano	30 de noviembre de 2024

### 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

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

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

## 11. EVALUACIÓN

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

## 12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


CÓDIGO	NOMBRE
PL_02_DI	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

## 13. CONTROL DE DIVULGACIÓN

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


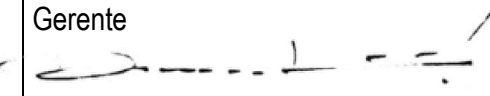
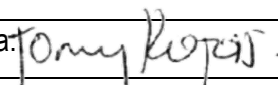
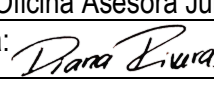
## 14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCIPCIÓN DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2022 -01 -18	1	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Planeación y Calidad
2023-01-30	2	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Planeación y Calidad
2024-01-09	3	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Planeación y Calidad

	Plan	Código	PL_02_DI
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	03
		Fecha	Enero 2024

## 15. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
FT_29_DI	Metas Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
NA	MPR COF 2024-HSRI

<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 Tejada Jefe Oficina Asesora Jurídica.	<b>Aprobó:</b> Diego León Muñoz Zapata Gerente 
Firma: 	Firma: 	Firma:
Fecha: 2024-01-04	Fecha: 2024-01-05	Fecha: 2024-01-09