



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION  
AL CIUDADANO  
2021**



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

### **CONTENIDO**

1. Introducción
2. Objetivo y Alcance
3. Fundamento Legal
4. Elementos Estratégicos Corporativos
5. Componentes del Plan
  - 5.1 Aspectos Generales
  - 5.2 Primer Componente – Racionalización de trámites
  - 5.3 Segundo Componente – Rendición de Cuentas
  - 5.4 Tercer Componente – Transparencia y Acceso a la Información
  - 5.5 Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano.
  - 5.6 Quinto componente - Iniciativas Adicionales (Código de Integridad)
  - 5.7 Sexto componente - Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo (Mapa de Riesgos de Corrupción)
  - 5.8 Séptimo Componente – Estrategias adicionales (Código de Integridad)
6. Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

### **1. INTRODUCCION.**

La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital San Juan de Sahagún contiene cinco componentes:

- i. **Racionalización de trámites:** Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
- ii. **Rendición de cuentas:** El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la confianza en la institución.
- iii. **Transparencia y acceso a la información:** Todos los funcionarios públicos deberán estar comprometidos a realizar su trabajo con la mejor voluntad de servicio, a usar racional y austeramente los recursos del Estado, a buscar la mayor eficiencia y calidad en el trabajo, a mejorar la propia competencia profesional, a practicar la buena fe en la relación con los ciudadanos y a ayudar a crear un buen clima laboral. Además deberán estar dispuestos a la rendición de cuentas cuando sean requeridos por la comunidad y/o los entes de control
- iv. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan,



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507

SAHAGÚN - CÓRDOBA

este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

- v. Mapa de riesgo de corrupción. La metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo a lo establecida en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E Hospital San Juan de Sahagún y las medidas que se establecen para mitigarlos.
- vi. Código de Integridad. La implementación del Código de Integridad se realiza de acuerdo al código de valores establecido por la Nación en línea con las directrices de la OCDE, y tiene, adicionalmente, en cuenta los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de la Política de Integridad.

## **2. OBJETIVO Y ALCANCE.**

### **2.1. GENERAL**

Acoger en La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

### **2.2. ESPECÍFICOS**

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún
- Implementar las actividades establecidas en las guías para la implementación del Código de Integridad (Kit de Herramienta del DAFP)



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

### **3. FUNDAMENTO LEGAL.**

En La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, se hace necesaria la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Ley 1474 de 2011- art 73 (señala la obligación de elaboración anual de estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano a todas las entidades públicas)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- ley 4637 art 2 y 4(secretaria de la transparencia).
- decreto 1081 de 2015 Art 2.1 4.1 (estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano).
- Ley 1712 de 2014 Art 9 (ley de la transparencia y de acceso a la información pública)
- Decreto 2641 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Decreto Nacional 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una política de integridad y el código de integridad del servicio público.

### **4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS**

#### **4.1. MISION**

Somos una Empresa Social del Estado, reconocida por su tradición que brinda servicios de salud de mediana y alta complejidad, dirigida a los usuarios y centros de referencia principalmente de la subred de la sabana, y otras como San Jorge, alto, medio y bajo Sinú y, a través de un equipo humano idóneo y competente, con la mejor capacidad instalada y tecnología de la región, ubicada estratégicamente y



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

cuyo impacto se ve reflejado en el bienestar de la comunidad. Soportada en una gestión encaminada al mejoramiento continuo de la calidad y una activa participación social

### **4.2. VISION**

Para el 2024 la ESE Hospital San Juan de Sahagún será reconocida por servicios de alta complejidad, fortalecida y a la vanguardia tecnológica dentro de la red de servicios, a través de un talento humano que incorpora los valores y principios institucionales en su trabajo, consiente de la condición del ser; con un modelo gerencial por procesos que le apunta a la excelencia de la calidad y humanización de los servicios, sostenible financiera y ambientalmente. Para una alta satisfacción de los usuarios.

### **4.3. PRINCIPIOS Y VALORES**

#### **DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Los principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. En este sentido, los Principios Éticos son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos a los cuales la persona o el grupo se adscribe.

Los principios Éticos de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Liderazgo
- Convicción

#### **VALORES INSTITUCIONALES**

**Artículo 8. Valores Institucionales.** El personal de la institución se compromete a guiar su trabajo bajo los siguientes valores:

- Respeto



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

- Confianza
- Cumplimiento
- Disciplina
- Solidaridad

### **ANALISIS EXTERNO**

#### **OPORTUNIDADES**

- Cumplimiento Ley 1712 de 2014 Transparencia, actualizar página web
- Aplicación de la Política anticorrupción que define los lineamientos para evitar brotes de corrupción en las entidades del estado y la implementación de herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano realizar trámites sin intermediación
- Controles periódicos por parte de los Entes de Control
- Disposición para el cumplimiento del Conpes 3654 que traza lineamientos para la rendición de cuentas de las entidades del Estado
- Capacitaciones constantes del Nivel Nacional y Departamental que permiten adquirir destrezas y conocimiento en la implementación de Planes, programas y proyectos para suplir las falencias en los diferentes sectores.
- Acompañamiento por entidades Nacionales en procura de erradicar la corrupción.

#### **AMENAZAS**

- El poco compromiso y preocupación de la sociedad por lo público (baja participación en las convocatorias de rendición de cuentas).
- Poco conocimiento de la comunidad del seguimiento o reportes a la ejecución de los planes de acción
- Sanciones por el no cumplimiento de las normas
- La demanda de mejores canales para la atención al público de cara a las nuevas tecnologías.



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

### **ANALISIS INTERNO**

#### **FORTALEZAS**

- Plena disposición de la gerencia en establecer mecanismos y acciones en la lucha contra la corrupción.
- Alto grado de compromiso de la Oficina de Control Interno y de las dependencias de la entidad.
- Se han realizado las rendiciones cuentas y los informes de gestión, encontrándose publicado en la página web de la entidad.
- Grupo interdisciplinario conformado por profesionales y/o personal idóneo de los diferentes niveles y áreas del desarrollo humano que permiten la ejecución de los planes, programas y proyectos exigidos por la ley.
- Existencia de personal en Carrera Administrativa altamente comprometidos y que permite la trazabilidad de los procesos (Memoria Historia de la entidad).

#### **DEBILIDADES**

- Poca disposición y buen trato hacia los usuarios por un minúsculo número de funcionarios
- Poca divulgación de los canales y medios de denuncia.
- Apatía a la realización de denuncias de actividades ilegales o que atenten contra los recursos
- No se da continuidad y utilización de los medios informáticos para el cumplimiento de la normas
- Falta mayor participación y preocupación de los funcionarios en los mecanismos de participación, incluida rendición de cuentas.





## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

### **5. COMPONENTES DEL PLAN.**

#### **5.1. Aspectos Generales.**

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

En este marco, La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo 2020, el cual contiene los siguientes aspectos:

- (1) Las medidas Anti trámites,
- (2) La rendición de cuentas y
- (3) Transparencia
- (4) Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- (5) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
- (6) Código de Integridad



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

### **5.2. PRIMER COMPONENTE:**

#### **ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

La entidad ha establecido una estrategia antitrámites, mediante la implementación de mecanismos adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

Teniendo en cuenta el inventario de Trámites establecido por el Departamento administrativo de la función Pública los Hospitales deben tener registrados en el SUIT, 9 trámites básicos, por lo que considerando que la E.S:E Hospital San Juan de Sahagún realiza 11 trámites, para el periodo 2020 se realizará el análisis, estructuración, documentación, adopción que deben ser cargados al SUIT, según el inventario, al igual que dejar todos los trámites en estado Inscritos y con su estrategia de racionalización implementada.

Relación de trámites desarrollados en la E.S:E Hospital San Juan de Sahagún:

<b>No</b>	<b>NOMBRE DEL TRÁMITE</b>
1	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
2	Certificado de nacido vivo
3	Certificado de defunción
4	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
5	Examen de laboratorio clínico
6	Terapia
7	Radiología e imágenes diagnósticas
8	Atención inicial de urgencia
9	Historia clínica
10	Registro civil de nacimiento
11	Reporte de casos de Víctimas de Violencia Sexual



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

Con el fin de desarrollar la Estrategia Antitrámites, la E.S:E Hospital San Juan de Sahagún, estableció e implementará el siguiente Plan de Acción:

<b>PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>
Análisis del estado de los Trámites de la entidad, con relación al inventario de trámites del DAFP.	Febrero 2021
Estructurar documentar adoptar y cargar en estado Inscrito, todo los Trámites en el SUIT	Marzo 2021
Implementar la Estrategia de Racionalización de Trámites, a los trámites que les aplique,	Junio, Julio 2021

### **5.3. SEGUNDO COMPONENTE:**

#### **RENDICION DE CUENTAS.**

La Ley 1757 de 2015 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." Así mismo destaca la finalidad de esta como la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y su ejercicio se soporta en los principios de continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

Es el deber que tienen las autoridades de las Administraciones Públicas de informar, explicar y responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía por sus acciones, los recursos invertidos, desaciertos, las decisiones tomadas en ejercicio del poder que les ha sido delegado. Y es un derecho de los ciudadanos que se les informe en un espacio de diálogo constructivo con la administración territorial.



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.

**Estrategia de Rendición de Cuentas:** En cumplimiento al suministro de información que permita dar conocer a la comunidad en general sobre las acciones, iniciativas y actividades adelantadas por la E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, desarrollará una serie acciones que permitan el acercamiento y la construcción de confianza con la comunidad.

### **ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGÚN:**

<b>COMPONENTE</b>	<b>MECANISMO</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún elaborará un informe de rendición de cuentas en lenguaje sencillo, que contendrá, acciones adelantadas, al igual que la gestión desarrollada, el cual será publicado, en la sección de Transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad.</li><li>• Se mantendrá informada a la comunidad mediante la producción y documentación continua sobre los avances de la gestión desarrollada a través de las</li></ul>



## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
 TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
 SAHAGÚN - CÓRDOBA

	<p>diferentes redes sociales, página web y medios de difusión masivos con los que cuenta la entidad.</p>
<p><b>DIÁLOGO Y RETROALIMENTACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizarán una audiencia pública de rendición de cuentas, donde se mostrará la gestión desarrollada por la Gerencia, para lograr lo estipulado en el plan de acción.</li> <li>• La Entidad garantizará la respuesta de los requerimientos ciudadanos expuestos en el marco del proceso de rendición de cuentas.</li> <li>• Se generarán espacios y escenarios de diálogos, presenciales y virtuales para consultarle a las comunidades sobre qué aspectos desean la Entidad aborde en el marco del proceso de rendición de cuentas.</li> <li>• Se desarrollará material informativo para manejo de redes sociales donde se explique la importancia del proceso de rendición de cuentas, los resultados de la gestión desarrollada, con el fin de informar a la comunidad y grupos de interés.</li> <li>• Se adelantarán diálogos ciudadanos donde se exponga la importancia de participar en los procesos de rendición de cuentas.</li> </ul>
<p><b>ACCIONES DE INCENTIVOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como incentivo a la ciudadanía para la asistencia a la audiencia de rendición de cuentas, se enviarán invitaciones por correo electrónico y por oficio a las diferentes comunidades y órganos de control, entre otras entidades, gremios y asociaciones.</li> <li>• Se utilizaran las plataformas de redes sociales y la página web de la entidad para realizar la invitación</li> </ul>



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

	<p>y participación a todas las actividades y eventos a desarrollar en el proceso de rendición de cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En la jornada de rendición de cuentas se consultará a los asistentes sobre su percepción del evento.</li><li>• Se realizarán campañas de comunicación interna dirigida a incentivar en los servidores públicos el compromiso y responsabilidad frente a la rendición de cuentas.</li><li>• Se realizaran capacitaciones a los servidores públicos de la entidad en el tema de rendición de cuentas</li></ul>
<p><b>EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se desarrollaran encuestas de percepción de la gestión desarrollada por la Gerencia y preguntas a los asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas y en los escenarios de diálogos, el día programado para su realización.</li><li>• Se realizará la evaluación del proceso de rendición de cuentas, para que este se tome como insumo para un posible plan de mejoramiento.</li><li>• Se elaborara un informe con el análisis de los resultados obtenidos en el proceso de rendición de cuentas, el cual será publicado en la página web con el fin de retroalimentarlo con la comunidad</li></ul>



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

### **Pasos para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas**

#### **Alistamiento Institucional**

La entidad debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por un representante de cada área de la entidad que respalde la consolidación de la información, la oficina de Calidad será la encargada de prescribir y coordinar todo el proceso.

#### **Identificación De Interlocutores**

La Entidad deberá conformar una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociación o comité de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, medio de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de sus servicios, para contactarlas e invitarlas.

Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la rendición de cuentas

#### **Organización Logística**

Para organizar la Audiencia Pública se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Lugar – Identificar un lugar para llevar a cabo la Audiencia Pública, debe ser amplio, respondiendo a las necesidades de la Entidad y de fácil acceso a la ciudadanía; se tendrán en cuenta las normas básicas de seguridad.
- Fecha – se establecerá con la suficiente anticipación, y se informara a quienes deban asistir para que igualmente con el debido tiempo, reserven su agenda.
- Duración – la Rendición de cuentas se programara para llevarse a cabo en un horario adecuado para los participantes, esto con el fin de evitar cortes y deserción de la Audiencia.
- Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria – Se debe prever el número de personas que se harán presentes en la Audiencia Pública para poder planear antes y no tener que enfrentar contratiempos mayores el día de la misma por falta de logística y de recursos.



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

- **Suministros** – se establecerán las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la Audiencia, ejemplo refrigerio, computador, punto de red, internet, pantalla, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- **Reglamento de la audiencia** – Se llevará una agenda para su desarrollo donde se tendrá en cuenta aspectos varios como tiempo de intervenciones, número de intervenciones, se especificaran las reglas para el desarrollo de la Audiencia.

### **Convocatoria**

Se realizará ocho días antes de la Audiencia Pública por todos los medios masivos de comunicación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de la entidad, dentro de los cuales podemos citar, canal local de televisión, radio y espacios institucionales en medios de comunicación, internet, carteleras institucionales, volantes, entre otros, serán invitados las alianzas de usuarios, acciones comunales, instituciones y ciudadanía en general.

### **Realización De La Audiencia**

La audiencia pública será presidirá siempre por el Gerente y el grupo de apoyo.

### **Evaluación De La Audiencia**

Una vez culminada la audiencia los participantes dan a conocer verbalmente los resultados positivos y negativos de acuerdo a lo expuesto por el gerente, con el fin de realizar ajustes que mejoren procesos futuros.

## **5.4 TERCER COMPONENTE:**

### **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

**Transparencia y Acceso a la Información- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Este recoge los “lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de





## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados”<sup>1</sup>.

La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, establecerá los siguientes mecanismos enfocados a garantizar la Transparencia y el Acceso a la información Pública de la entidad:

- Link de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712/2015) implementado en la página WEB de la entidad.
- Botón y Ruta de los PQRSD por vía WEB a través de un instructivo tutorial, el cual permite a la ciudadanía desde cualquier parte del mundo solicitar información a la entidad.
- Chat institucional de atención al ciudadano donde se interactúa con la comunidad.

El objetivo final de este componente y de la administración es fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés, lo que promoverá el control social de la administración y garantizará los derechos de los ciudadanos.

PLAN DE ACCIÓN PARA ESTABLECER EL COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Período de ejecución
Lineamientos de Transparencia activa	Seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	Link de Transparencia y Acceso a la Información de la página WEB	Profesional Universitario Administrativa Control interno Sistemas	Marzo 2021

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 – Presidencia de la República.



# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
 TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
 SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN DE ACCIÓN PARA ESTABLECER EL COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Periodo de ejecución
Lineamientos de Transparencia pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano)	Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.	Esquema de atención de PQRSD actualizado	Atención al usuario Sistemas	Febrero 2021
	Implementar el Método de Ciudadano Incógnito en el punto de mayor afluencia ciudadana presencial, uno por mes, mínimo 2 veces al año	Informe del ciudadano incógnito	Atención al usuario Sistemas	Marzo 2021
Elaboración de instrumentos de Gestión de Información	Mantener la publicación del acto administrativo de adopción y actualización de los instrumentos de Gestión de la Información	Acto Administrativo publicado y hoja de cálculo en la WEB en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Atención al usuario Sistemas	Marzo 2021
Criterio diferencial de accesibilidad	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	Alternativas de información para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad.	Atención al usuario Sistemas	Abril 2021
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar informe consolidado de solicitudes de acceso a la información que contenga número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra entidad, negadas, etc. dos veces al año	Informes de solicitudes	Atención al usuario Sistemas	Junio 2021

## 5.5 CUARTO COMPONENTE:

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

De acuerdo con los lineamientos nacionales este "componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste



## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano”<sup>2</sup>.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y Mejorará los siguientes instrumentos:

- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una Información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica
- Consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link contáctenos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de la Oficina de SIAU, quien será la responsable de seleccionarlas, clasificarlas y dar respuesta.
- Quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el Oficina de Atención al Usuario y resueltas en los tiempos establecidos.
- Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos cada ocho días, conforme al procedimiento documentado por la E.S.E con la Asociación de Usuarios.
- Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

De igual forma se establece el siguiente plan de acción:

PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Periodo de ejecución
<b>Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	Desarrollar las actualizaciones de los procesos de Atención al Usuario, acorde a la normatividad vigente.	Plan de mejoramiento implementado.	Atención al Usuario	Febrero 2021

<sup>2</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 – Presidencia de la República.



# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
 TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
 SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Periodo de ejecución
Fortalecimiento de los Canales de Atención	Realizar una jornada de trabajo con la Asociación de Usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Acta de reunión	Atención al Usuario Líderes de Área	Febrero 2021
	Realizar las encuestas semestrales sobre la percepción de la prestación de servicios y atención al usuario en las diferentes dependencias dos veces al año, una por semestre, tabulación, análisis y mejoras del proceso de Atención al Ciudadano.	Realización y tabulación de las encuestas realizadas.	Atención al Usuario Líderes de Área	Julio 2021
	Realizar actualizaciones y mejoras de los diferentes canales de atención.	Canales actualizados	Atención al Usuario Administrativa Sistemas	Marzo 2021
Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al usuario	Plan Institucional de Capacitación, actividades realizadas	Atención al Usuario Talento Humano	Marzo 2021
	Entrenamiento y actualización en puesto de trabajo para los servidores públicos que brindan atención directa a los usuarios	Servidores públicos entrenados y actualizados	Atención al Usuario Talento Humano	Abril 2021
	Incluir en el Programa de Bienestar Social e Incentivos actividades para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al usuario	Actividades realizadas	Atención al Usuario Talento Humano	2021
Normativa y Procedimental	Actualizar los diferentes mecanismos para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias. Actualizar la Carta de trato Digno	Actualizaciones realizadas	Atención al Usuario Talento Humano	Febrero 2021
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar la caracterización de grupos de interés de la Entidad	Grupos de interés de la Entidad caracterizados	Atención al Usuario	Marzo 2021
	Implementar y mantener el Chat de Servicio al Ciudadano, actualizado	Chat Implementado y Actualizado	Atención al Usuario Sistemas	Febrero 2021
	Publicar datos sobre información de interés de la ciudadanía en las áreas, oficina de Atención al Usuario, redes sociales y en la Página WEB de la entidad	Publicación de datos a la ciudadanía	Director de Atención al Usuario y Director Técnico de Sistemas	Marzo 2021



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

### **5.6 QUINTO COMPONENTE**

#### **MAPA DE RIESGO**

La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, utilizando los instrumentos y metodología sugerida en el documento Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 de 2018 y en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, logró en este periodo 2021, previa la depuración efectuada del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, en su componente de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Identificar 16 riesgos de corrupción, a los cuales se le establecieron las acciones pertinentes en procura de evitar su materialización.

Del mismo modo La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgo, conforme a la estrategia para la elaboración del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para su elaboración se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente Administración de Riesgos que se divide en los siguientes elementos:

- **Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- **Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la institución, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- **Análisis de Riesgos:** Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.
- **Implementación de políticas para la administración del riesgo:** Permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al Interior de la Entidad.



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

### **POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCION.**

La Administración del Riesgo dentro de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos que permitan evitar posibles actos de corrupción y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la rectitud en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

**SE ANEXA EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2021, EL CUAL HACE PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.**

### **5.6 SEXTO COMPONENTE**

**Iniciativas Adicionales – Código de Integridad:** La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, estableció su Código de Integridad, vasado en los valores establecidos a nivel nacional por el Departamento Administrativo de Planeación, los cuales son: **honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia**, este código fue socializado al interior de la Institución, con el fin de contribuir desde el interior del personal a la lucha contra la corrupción y aporte a la transparencia institucional.

Para Este periodo 2021, se implementará la Política de Integridad establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), mediante la el desarrollo de los lineamientos establecidos en la caja de herramientas del manual operativo del Departamento Administrativo de la Función Pública, de una manera participativa que permita involucrar a toda la comunidad, servidores públicos de cualquier naturaleza y los grupos de interés, continuando con el proceso de elaboración, adopción, socialización e implementación del Código de Integridad.

### **6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, mediante la implementación del Esquema de Líneas de Defensas de la dimensión de Control Interno, del Modelo Integrado de



## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

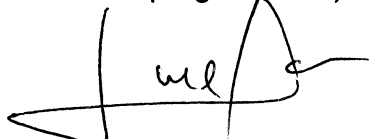
NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

planeación y Gestión (MIPG), realizará el seguimiento, evaluación y control al desarrollo de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano de la siguiente manera:

1. **Línea de Defensa: Líderes de Proceso y Equipo de trabajo:** Mediante el desarrollo del procedimiento de autocontrol, se realizará el seguimiento a las actividades del PAAC que les corresponda, según la frecuencia o periodo establecido.
2. **Línea de Defensa: Gerencia - Planeación:** Mediante del desarrollo del procedimiento de auto evaluación, se realizará el seguimiento a las actividades del PAAC, 3 veces al año, en los periodos que los realiza Control Interno.
3. **Línea de Defensa: Control Interno:** realizará durante la vigencia 2020, el seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Intención al Ciudadano 3 veces al año:
  - Seguimiento con corte al 31 de mayo
  - Seguimiento con corte al 30 de septiembre
  - Seguimiento con corte al 31 de diciembre

Los informes resultantes de este proceso de seguimiento y evaluación desarrollado por la oficina de control interno, serán publicados en la página web de la entidad en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, a más tardar 10 días hábiles

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se medirá en términos porcentuales, manejando el siguiente indicador de cumplimiento del PAAC 2020:  $(N^{\circ} \text{ Actividades cumplidas} / N^{\circ} \text{ Actividades programadas}) \times 100$



**GHASSAN NADER NAME**  
**GERENTE**

