

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2025.**

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. OBJETIVO	5
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE	6
3. MARCO CONCEPTUAL	6
4. FUNDAMENTO LEGAL	7
5. METODOLOGIA	9
5.1. IDENTIFICACION DEL CONTEXTO INTERNO	9
5.2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
5.2.2. Segundo componente: racionalización de trámites.	11
5.2.3. Tercer Componente: Rendición De Cuentas.....	13
5.2.4. Cuarto Componente: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano ...	14
5.2.5. Quinto Componente: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información.....	16
6. CONSOLIDACION Y CONTROL	18
7. SEGUIMIENTO Y APROBACIÓN.....	18

PRESENTACION

La Empresa Social del Estado Hospital San Jorge de Ayapel, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025, hecho con base en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, donde se establece la elaboración anual del Plan Anticorrupción y la metodología contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la secretaria de transparencia de la Presidencia de la República.

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. El PAAC contiene acciones y estrategias para implementar la cultura de la transparencia en nuestra institución, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para llegar a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

El Plan, pretende también atender a los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Código de Integridad que incluyen la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad. La Gerencia y el Grupo Directivo de la E.S.E Hospital San Jorge, 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 la relación de la ESE, con sus usuarios, proveedores, entidades del sector salud, entidades de vigilancia y control, y demás partes interesadas.

Se incluye también la nueva reglamentación relacionada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG según Decreto 1499 de 2017 cuyo marco de referencia está diseñado para que las Instituciones ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio de la ciudadanía, con un incremento en la confianza sobre los resultados alcanzados mediante una coordinación institucional y unos servidores públicos comprometidos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital San Jorge de Ayapel, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. En el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional de la Corporación y a sus derechos. Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos, administrativos y contratistas de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, el Plan sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de Control Interno, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2025 busca adoptar y aplicar las medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en la ESE y mejorar la atención en los servicios que se prestan a la comunidad en general.

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Promover estrategias en la lucha contra la corrupción, para lograr una gestión integral y transparente en la ESE Hospital San Jorge de Ayapel, conforme lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto reglamentario 2641 de 2012, que permita asegurarle al usuario los servicios de salud con Calidad y Dignidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de la ESE, 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 ESE.
- Promover mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a las partes interesadas.
- Establecer actividades en cada una de las estrategias, dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención control y seguimiento.
- Identificar los riesgos de corrupción en la gestión de la ESE, estableciendo las medidas de prevención, corrección y control de los mismos hacia la eficiencia y la transparencia institucional a través del mapa de riesgos de corrupción.
- La entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formuló los objetivos generales y específicos que establecen la apuesta institucional en la lucha

contra la corrupción. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.

2. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser empleadas por todas las áreas de la ESE Hospital San Jorge de Ayapel.

3. MARCO CONCEPTUAL

RIESGO DE CORRUPCIÓN: Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN: Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- **ABUSO DE PODER:** Es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.
- **FALENCIA Y/O DEBILIDADES:** Se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- **IMPUNIDAD:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- **CORRUPCIÓN POLÍTICA:** el inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima generalmente secreta y privada.
- **CORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA:** Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.
- **CORRUPCIÓN CORPORATIVA:** Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.

- **CORRUPCIÓN PRIVADA:** tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.
- **PECULADO:** La Ley 599 de 2000, de conformidad con los artículos 55 y 397 establece los delitos contra la administración pública como el "abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo", de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- **COHECHO:** Es un delito que consiste según los Artículos 405, 406 y 407 de la Ley 599 de 2000, en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.
- **CONCUSIÓN:** El artículo 404 de la Ley 599, este delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática. Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

4. FUNDAMENTO LEGAL

En la ESE, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia. En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 139 de 1996: Por el cual se establecen los requisitos y funciones para los Gerentes de Empresas Sociales del Estado y directores de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público y se adiciona el Decreto número 1335 de 1990.
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Decreto 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 734 de 2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011. En lo que aplica a las Empresas Sociales del Estado.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. Establece que el Plan A ARTS 2.2.22.1 y siguientes anticorrupción y Atención al Ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.
- Decreto 1499 de 2017, Modifico el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector de la función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018, Por la cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

5. METODOLOGIA

5.1. IDENTIFICACION DEL CONTEXTO INTERNO

La ESE está conformada por un conjunto de procesos gerenciales, administrativos, logísticos y asistenciales, organizados y sometidos a unas normas de funcionamiento, Acuerdos de la Junta Directiva, estatutos, regímenes, códigos, legislación, estándares, metas, manuales de procedimiento, protocolos entre otros. Dentro de los cuales se toman recursos financieros, humanos, físicos, de información y se procesan o transforman a través de un procedimiento predeterminado agregándoles un valor, para producir finalmente un portafolio de servicios, con los que se deben satisfacer plenamente las necesidades de salud y expectativas de atención de los usuarios y sus familias.

- **MISSION**

Ofrecer a la comunidad los diferentes planes de beneficios contemplados en el sistema general de seguridad social en salud, con beneficios de salud óptimos y eficientes de acuerdo a su capacidad de resolución, garantizando la calidad, eficiencia, eficacia y rentabilidad social de sus servicios optimizando el recurso humano, tecnológico y financiero de la empresa.

- **VISION**

Ser para el año 2025, la mejor Empresa Social del Estado del San Jorge con políticas claras del sector, planificador, eficiente, eficaz, con gestión administrativa, con su componente tecnológico y un recurso humano calificado comprometido con el desarrollo y la participación efectiva de la comunidad, con el único propósito de contribuir al bienestar social de nuestra población.

5.2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 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 ESE, debe elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Las medidas anti trámites.

3. La rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Estos elementos deberán actualizarse anualmente.
4. Mecanismos para transparencia y acceso a la información

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

Publicación y monitoreo: Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad, a partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Cada responsable del componente con su equipo y el jefe de Control Interno deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

5.2.1. Primer componente: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados para prevenirlos o evitarlos.

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

La ESE, 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. El Mapa de Riesgos de Corrupción, es una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos. 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 entidad que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la entidad, 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 con 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.

Política integral de riesgos de corrupción

La Administración del Riesgo dentro de la ESE, 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 y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la probidad en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

Actividades

- Revisar y actualizar con los líderes de procesos, el mapa de riesgos de cada proceso.
- Analizar y monitorear el estado de los riesgos desde la Alta Dirección para la toma de decisiones.
- Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso.
- Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional.
- Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.

5.2.2. Segundo componente: racionalización de trámites.

La E.S.E Hospital San Jorge de Ayapel, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos de manera simple, estandarizada y automatizada

aquellos que sean susceptibles, con el propósito de disminuir los costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios, incrementar la accesibilidad, la seguridad, el uso de la tecnología y la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que presta nuestra institución. La estrategia de este componente de lucha contra la corrupción debe incluir, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano,
- Facilitar la gestión de los servidores públicos,
- Mejorar la competitividad del país,
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Los lineamientos generales de este componente permitirán determinar el estado actual de los trámites y servicios que desarrolla la Entidad de conformidad con los requisitos de ley y con la Estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de alcanzar beneficios de tiempo y costos para los usuarios y para la Entidad.

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

También se han establecido medios 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 de la ESE 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 las siguientes actividades:

- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- Inscripción de trámites en el SUIT.
- Evitar entrega de fotocopia de carné y cedula de ciudadanía cuando aplique, la ESE Implementó el mecanismo de solicitud de citas médicas por teléfono e Internet.
- Ampliación de cupos para asignación de citas para gestores comunitarios del área rural.
- Implementación de historia clínica digital.

- Implementación de ventanilla única de atención al usuario, selección de correspondencia que pueda ser enviada por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medioambiente.
- Adopción de los correos institucionales como un medio de comunicación oficial, evitando la radicación de oficios físicos.
- Simplificación de los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.
- Aplicativo Web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas.
- Implementación de entrega de algunos resultados de exámenes por correo electrónico según criterios médicos y autorización escrita del usuario.
- Implementación de entrega de historia clínica digital por correo electrónico según se defina en procedimiento.
- Adopción de las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos.

5.2.3. Tercer Componente: Rendición De Cuentas

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del sistema general de seguridad social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

La Rendición de Cuentas es una expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos-entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Objetivos De La Rendición De Cuentas

De acuerdo con la normatividad vigente, los principales objetivos de la Rendición de Cuentas son los siguientes:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad de las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.

- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales del transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Actividades Para La Rendición De Cuentas Institucionales

- La ESE, realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.
- Publicar los resultados de la consulta y los documentos ajustados de los temas y contenidos para la rendición de cuentas, Identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos y grupos de interés.
- Publicación del informe de la rendición de cuentas anual, en la página Web de la entidad y se enviará copia al respectivo organismo de control.
- Publicación en la página Web y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la ESE Hospital según lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).

5.2.4. Cuarto Componente: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano

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 a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se han venido fortaleciendo y seguirán en proceso de fortalecimiento y mejora los siguientes instrumentos:

- Actualización permanente de la página web www.hospitalsanjorgeayapel.com con relación a los planes, programas y proyectos de la ESE.
- Fortalecer en cada dependencia la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, ya sea de forma presencial, virtual o vía telefónica.

- Hacer del Código de integridad un instrumento guía para generar relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Disponer de diferentes mecanismos para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones PQRSF, Página Web, buzones en diferentes áreas del Hospital, ventanilla única, funcionarios de la ESE.
- Responder en los términos establecidos por la ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de los diferentes mecanismos dispuestos para su recepción.
- Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Realización periódica de encuestas de satisfacción al usuario.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general
- Presentar informes mensuales, ante el Comité de Ética y Comité de Calidad, sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación, sensibilización y vocación del servicio.
- Fortalecimiento de los canales de atención
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana,
- Implementar protocolos de atención al ciudadano,
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos,
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización,
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

Seguimiento Y Retroalimentación

La Oficina de Control Interno, en coordinación con la Gerencia, realizará el seguimiento, con base en el cronograma y los indicadores diseñados para tal fin; esto permitirá conocer el comportamiento, incluso, identificar nuevos riesgos, aplicar correctivos y ajustes

necesarios para asegurar el efectivo manejo del riesgo; así mismo, dentro de su función asesora, comunicará a la Gerencia, los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados.

5.2.5. Quinto Componente: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información Pública, según el cual toda persona puede acceder a la información Pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la Transparencia en la gestión del ESE HSJ, que permitan garantizar el acceso a la información pública.

Para su implementación la ESE Hospital San Jorge, toma como referencia las cinco (5) estrategias generales, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Código de integridad: Es el documento que establece las pautas de comportamiento ético de los grupos de interés en el desarrollo de sus actividades diarias y las relaciones entre los mismos, que garanticen una gestión íntegra, eficiente y transparente, con parámetros para la solución de los conflictos que puedan presentarse al interior de la entidad y con su entorno inmediato. Teniendo en cuenta lo anterior, para la vigencia 2025 se ha planteado entre otras actividades:

- Desarrollar Promover campañas de información institucional para la prevención de la corrupción y promoción de la transparencia en la Entidad.
- Desarrollar el plan de acción con el fin de fortalecer y promover la integridad y la transparencia al interior de la ESE Hospital San Jorge, como estrategia fundamental en la promoción de las políticas, normas y procedimientos contenidos en el código o política de integridad.
- Identificar las dependencias del Hospital donde son más recurrentes las denuncias de corrupción y utilizarlas como población objetivo para reforzar y promover una cultura de valores, principios y políticas, de acuerdo con los parámetros de comportamiento impartidos en el código o política de integridad.

Las estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la

Transparencia y el Acceso a la Información Pública son las siguientes:

Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La Entidad debe publicar la información en el sitio web oficial, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

- La publicación y/o divulgación de información de:
- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Transparencia Pasiva

Es la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Para dar respuesta a solicitudes de información, se tendrá en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015:

- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública
- Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades públicas:

- El Registro o inventario de activos de Información,
- El Esquema de publicación de información,
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

5.2.6. Sexto componente: iniciativas adicionales.

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere consultar por parte del personal que integra la ESE el Código de Integridad, donde se buscan estrategias publica positivas, pedagógicas, que pretenden prevenir acciones contrarias a las normas y orientar la actuación de nuestros colaboradores, estableciendo pautas concretas de cómo debe ser el comportamiento en el desarrollo de las actividades institucionales.

Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores Públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a la entidad para que incorpore dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y 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.

Para la vigencia 2025, se ha proyectado seguir fortaleciendo el trabajo realizado, en lo relacionado con el Código de Integridad y buen gobierno.

6. CONSOLIDACION Y CONTROL

La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano estará a cargo del Gerente de la ESE Hospital, en atención a la Ley 1474 de 2.011 y el Decreto 2641 de 2.012.

El seguimiento de las acciones contempladas en el presente documento estará a cargo de la oficina de Control Interno, quien definirá y comunicará la metodología a utilizar, a través del diseño de un procedimiento institucional.

7. SEGUIMIENTO Y APROBACIÓN.

El seguimiento de las actividades es realizado por los líderes de proceso en coordinación con el jefe de control interno.

Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 31 de abril, 30 de agosto, y 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente y el resultado se asignará en porcentaje; así mismo se realizará seguimiento al cumplimiento de las acciones para

minimizar los riesgos de corrupción.

La evaluación y medición de las actividades se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2015, de la Presidencia de la República.

Miriam Regino Herazo Elaboró	Rafael Cardona Morales Revisó	Daisy Rubiela Demoya Aprobó
Quien Hace las Veces de jefe de Planeación.	Jefe de Control Interno	Gerente ESE
31-01-2025	31-01-2025	31-01-2025

C.C Administrador Pagina WEB.

ORIGINAL FIRMADO
OFICINA DE PLANEACION O QUIEN HACE LAS VECES