

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 1 de 13

1. INTRODUCCION:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con altos estándares de calidad, calidez y oportunidad presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos y cada uno de los servidores públicos y colaboradores del Hospital.

La E.S.E. HOSPITAL SAN JERONIMO DE MONTERIA, en cumplimiento de lo estipulado en 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.

En tal sentido, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano define una serie de estrategias que permitan prevenir o detectar actos que lleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional de transparencia, así como acciones necesarias para que todas las partes interesadas en la ESE puedan velar por el fiel cumplimiento de todos los principios de la administración pública y la normatividad vigente.

El presente plan aborda seis (6) componentes definidos en la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República:

1. **Primer componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo -Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. **Segundo componente:** Racionalización de Trámites.
3. **Tercer componente:** Rendición de Cuentas.
4. **Cuarto componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
5. **Quinto componente:** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. **Sexto componente:** Iniciativas adicionales.

2. OBJETIVOS:

2.1 GENERAL:

Fortalecer los comportamientos éticos de los servidores públicos y colaboradores de la ESE por medio de estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción permitiendo generar confianza en sus usuarios, clientes, proveedores y partes interesadas.

2.2 ESPECÍFICOS:

- Mantener los canales de comunicación institucionales para garantizar una completa información tanto a los colaboradores como a los usuarios y partes interesadas de nuestra institución.
- Mantener los espacios que faciliten la escucha de la voz del cliente interno, de nuestros usuarios y de la ciudadanía en general encaminados a la gestión de PQRSD resolviendo de manera directa y correcta la insatisfacción producto de nuestra prestación de servicios.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 2 de 13

3. ALCANCE:

Desde la identificación de los riesgos de corrupción y establecimiento de estrategias para su prevención y despliegue en los servidores públicos y colaboradores del Hospital y de su unidad funcional con enfoque al mejoramiento de la atención al ciudadano; hasta el seguimiento a la implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la ESE Hospital San Jerónimo de Montería y en sus unidades funcionales.

4. MARCO NORMATIVO.

METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** Por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Artículo 73: 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.

- Decreto 4637 de 2011: Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE. Artículo 2: Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Artículo 4: Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 1649 de 2014: Modificación de la estructura de la DAPRE. Artículo 15: Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. Artículo 55: Deroga el Decreto 4637 de 2011.
- Decreto 1081 de 2015: Único del Sector de la Presidencia de la República. Artículos. 2.1.4.1 y siguientes: Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Conpes 167: Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN:

- Decreto 1081 de 2015: Único del Sector de la Presidencia de la República. Artículos. 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 1499 de 2017: Departamento Administrativo de la Función Pública. 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.
- Circular Externa 100-009-2017: Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias de socialización y capacitación para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 3 de 13

MIPG.

TRÁMITES:

- Decreto Ley 019 de 2012. Todo. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2015. Todo. Dicta disposiciones sobre 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.
- Decreto 2106 de 2019. Por medio del cual dictan norma para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO:

- Decreto 943 de 2005. Modelo Estándar de Control Interno. Artículos 1 y siguientes: Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- Decreto 1083 de 2015. Único en Función Pública. Artículos. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del MECI.
- Decreto 1499 de 2017: Departamento Administrativo de la Función Pública. 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.

RENDICIÓN DE CUENTAS:

- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura de la DAPRE. Artículo 15. Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 4 de 13

- Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de Petición. Artículo 1. Regulación del Derecho de Petición.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES:

Principios:

1. **Calidad:** Garantizar atención efectiva, oportuna, especializada, humanizada y continua, mediante la utilización de procedimientos técnicos - científicos.
2. **Eficiencia:** Garantizar una atención eficiente. Ya que contamos con talento humano calificado, adecuados recursos tecnológicos, combinados con la optimización de los recursos materiales y financieros.
3. **Equidad:** Entendida como la atención a los Usuarios, en la medida en que los determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicionen la atención o discriminen la población.
4. **Humanización:** Para la ESE Hospital San Jerónimo el cuidado de sus pacientes está enmarcado no solamente en su enfermedad, sino también en brindar una excelente atención humana, que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia.
5. **Sostenibilidad:** Aumentar sustancialmente la financiación de la ESE satisfaciendo sus necesidades de las áreas asistenciales y administrativas, logrando un equilibrio financiero y social.
6. **Trabajo en Equipo:** Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y responsabilidad compartida para multiplicar el logro de resultados en busca de los objetivos y metas comunes.
7. **Integralidad:** Los servicios de tecnologías de salud deben ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad con independencia de origen de la enfermedad o condición de salud.
8. **Oportunidad:** La prestación de servicios y tecnologías de salud, deben proveerse sin dilataciones.

Valores:

1. **Humanismo:** Brindo un trato cálido, humano y con empatía a todos.
2. **Honestidad:** Hago lo correcto de manera razonable, recatada, justa, coherente y sin engaños.
3. **Responsabilidad:** Cumpro con mis funciones de la mejor manera, con compromiso y amor por mi trabajo.
4. **Compromiso:** Cumpro con mis funciones de manera correcta, eficiente y transparente.
5. **Respeto:** Enmarco mis actuaciones en un trato considerado sin agravios, ofensas o perjuicios a los demás.
6. **Solidaridad:** Aporto mi conocimiento, trabajo y habilidades para conseguir un fin común.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 5 de 13

7. **Lealtad:** Actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo en respuesta a la confianza depositada en la persona por la empresa.

5. METODOLOGIA:

Acciones preliminares para la construcción:

- Análisis del mapa de riesgos de corrupción institucional de la vigencia 2018.
- Verificación de trámites y servicios de la institución suscritos.
- Identificación de necesidades de información obtenida en rendición de cuentas.

Elaboración y Consolidación:

- El plan anticorrupción y de atención al ciudadano debe elaborarse anualmente.
- Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde:

- Liderar todo el proceso de construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
- Consolidar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Cada responsable del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Convocatoria realizada por correo institucional y página web de la Institución.

Socialización:

- Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.
- Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.
- El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.

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 del Hospital (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de gobierno en línea, micrositio de transparencia).
- 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 área de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Alta Dirección:

- En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 6 de 13

Ajustes y Modificaciones:

- Después de la publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

Promoción y Divulgación:

- Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

Sanción por Incumplimiento:

- Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Seguimiento:

- A la oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan.
- Le concierne así mismo a la oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación:

La oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Retrasos:

En caso de que la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad correspondiente.

6. COMPONENTES:

En este marco, la institución ha diseñado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, con el siguiente

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 7 de 13

contenido:

1. Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales.

Para lo anterior:

Ver Anexo 1. Mapa de Riesgos de la ESE HSJM correspondiente a la vigencia 2020.

Primer Componente: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción:

El hospital cuenta con una metodología para la Gestión Integral de Riesgo donde cada proceso identifica sus riesgos, los evalúa, define barreras y acciones de mejoramiento.

Dentro de los riesgos a identificar, y priorizar, explícitamente se encuentran los riesgos de corrupción. Este proceso se realizó de manera participativa por procesos, por lo cual se garantizó la participación colectiva, la validación de la información y paralelamente la socialización de la información.

De los mapas de riesgo de cada proceso y de los planes únicos de mejora por cada proceso se prioriza y se consolida la matriz de riesgos de corrupción institucional.

Dentro de las acciones a realizar en este componente, tenemos:

SUB.COMPONENTES / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DÓNDE	RESPONSABLE	SOPORTE	FECHA LIMITE DE EJECUCION
Política Administración de Riesgos	1.1 Fortalecer la socialización de la Política de gestión del Riesgo Institucional.	Política de Gestión del Riesgo socializada al 50% Colaboradores de la institución	ESE HSJM	Gerente/Subgerentes/Planeación y Calidad/jefes de áreas/Lideres de Procesos	Informe de socialización por cada Responsable anexando planillas de asistencia	30 de junio de 2020
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2 Revisar y actualizar los Riesgos posibles por cada uno de los Procesos Institucionales e incluirlos en el Mapa de Riesgos institucional	Mapa de Riesgo donde se vinculen todos los procesos Institucionales	ESE HSJM	Gerente/Subgerentes/Planeación y Calidad/jefes de áreas/Lideres de Procesos	Mapa de Riesgos revisado y actualizado	15 de marzo de 2020
	1.3 Consolidar el Mapa de Riesgos institucional para la vigencia 2020	Mapa de Riesgo institucional de la vigencia consolidado con fuente Mapas de Riesgo por Proceso	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y actualizado	30 de marzo de 2020
Consulta y divulgación	1.4 Publicar y divulgar el Mapa de Riesgos institucional con los ajustes correspondientes	Mapa de Riesgos institucional de la vigencia publicado en la página web y en la Intranet	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad	Mapa de Riesgos de disponible en la página web	30 de marzo de 2020

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			Página 8 de 13

Monitoreo y revisión	1.5	Revisión y monitoreo al Mapa de Riesgos Institucional	Revisión y monitoreo una vez en la vigencia y/o cuando materialice un riesgo.	ESE HSJM	Gerente/Subgerentes/Planeación y Calidad/jefes de áreas/Lideres de Procesos	Mapa de Riesgos actualizado según el resultado de la revisión y monitoreo enviado a la Oficina de Planeación	30 de noviembre de 2020
Seguimiento	1.6	Auditoría para la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos institucional	Informe de auditoría	ESE HSJM	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Informe de Auditoría de mapa de riesgos institucional	Hasta 31 de diciembre de 2020

Segundo componente: Racionalización de Trámites

En aras de dar cumplimiento a lo contemplado en el decreto 019 de 2012, decreto 2106 de 2019, la estrategia a desarrollar en la vigencia 2020 contempla la ejecución de las siguientes actividades:

SUB.COMPONENTES / PROCESOS		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DÓNDE	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA LIMITE DE EJECUCION
Identificación de tramites	2.1	Identificar y clasificar las necesidades de Información y trámites de los Usuarios percibidas a través de las Quejas, Reclamos y Sugerencias y denuncias recepcionadas durante la Vigencia 2019, verificación de la normatividad vigente anti-trámites y la revisión de procesos institucionales.	Diagnóstico de las necesidades de nuevos trámites	ESE HSJM	Gerente/Subgerentes/Planeación y Calidad/jefes de áreas/Lideres de Procesos	Informe de tramite en los diferentes procesos de la ESE HSJM en la vigencia 2020	28 de febrero de 2020
Priorización de tramites	2.2	Definir estrategias de manejo de tramites en procesos priorizados	Análisis de Trámites seleccionados	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad	Acta de trámite priorizado	28 de febrero de 2020
Racionalización de trámites	2.3	Definir y ejecutar las estrategias de cada trámite priorizado para racionalizar	Ejecución de las estrategias de racionalización de trámites	ESE HSJM	Lider de proceso que priorizó el trámite	Planes de mejora definidos por cada trámite priorizado. Actas de seguimiento a la ejecución del trámite Informe de Seguimiento de Planeación	30 de junio de 2020

Tercer componente: Rendición de Cuentas

Desde el año 2016 se han llevado a cabo las audiencias públicas de rendición de cuentas en nuestro auditorio principal; esto con el fin de propiciar la participación ciudadana, mediante la presencia de los usuarios, sus asociaciones y veedurías, administraciones municipales y departamentales, entidades de control, la comunidad y partes interesadas, entregando públicamente el informe de la gestión y los resultados de cada vigencia.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 9 de 13

Para dar cumplimiento a este componente se adopta la metodología definida en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública y a lo establecido en la circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

SUB.COMPONENTES / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DÓNDE	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA LIMITE DE EJECUCION
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	3.1 Informar cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas	Publicación del cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas por la Web y aplicativo de la superintendencia nacional de salud	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad	Cronograma de Audiencia pública de Rendición de Cuentas publicado en la página web de la ESE HSJM y aplicativo superintendencia nacional de salud	10 de abril de 2020
	3.2 Reunión con la Asociación de Usuarios del HSJM que motive la cultura de la rendición de cuentas	Acta de reunión con la Asociación de Usuarios de la ESE HSJM	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad/Alianza de usuarios	Acta de reunión con la Asociación de Usuarios	15 de abril de 2020
	3.3 Realización de Audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada	ESE HSJM	Gerencia / Subgerencias/Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad	Invitaciones/Listados de asistencia	30 de abril de 2020
	3.4 Elaboración de informe de audiencia pública rendición de cuentas	Informe y Acta de audiencia pública de rendición de cuentas	ESE HSJM	Oficina Planeación y Garantía de la Calidad	Informe de audiencia pública rendición de cuentas	31 de julio de 2020
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	3.5 Realizar evaluación al proceso de rendición de cuentas a través de los formatos de evaluación del evento y las quejas, peticiones y/o sugerencias realizadas por los participantes del evento	Informe de Evaluación	ESE HSJM	Oficina Planeación y Garantía de la Calidad	Informe de Evaluación	30 de agosto de 2020

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

La ESE Hospital San Jerónimo de Montería cuenta con una oficina de atención y información responsable de este componente. Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el hospital tiene definido el proceso para recepcionar y tramitar PQRSD por diferentes medios físicos presenciales y electrónicos, buzones en diferentes puntos de fácil acceso al usuario la cuales se tramitan y periódicamente se realiza un reporte para que las áreas implicadas en estas elaboren acciones de mejora. Igualmente se mide permanente la satisfacción del usuario a través de una encuesta estructurada que permiten valorar varios criterios de la prestación del servicio.

Como mecanismos y espacios de participación ciudadana se cuenta con una Asociación de Usuarios que es muy activa y se reúnen periódicamente con el componente de sistema de información y atención al usuario. Otro es el comité de ética que cuenta con la participación de delegados de los usuarios.

Las acciones específicas para la ejecución de esta estrategia son las siguientes:

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 10 de 13

SUB.COMPONENTES / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DÓNDE	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA LIMITE DE EJECUCION
Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	4.1 Realizar seguimiento al cumplimiento de los horarios diarios de Información médica a familiares de los Pacientes hospitalizados e intervenir en su momento.	Elaborar informe semestral	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Calidad/Profesional Universitario sistema de información y SIAU	Informe semestral del seguimiento	30 de Junio 30 diciembre de 2020
	4.2 Actualizar y publicar en los medios de comunicación electrónica los procesos de participación del usuario	Documentos publicados actualizados.	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Calidad/Profesional Universitario sistema de información y SIAU	Documentos actualizados y publicados	30 de Junio de 2020
	4.3 Establecer compromiso de mejora según resultados del seguimiento al cumplimiento de Agendas Médicas programadas	Acuerdo firmado por los diferentes especialistas médicos	ESE HSJM	Subgerente Asistencial	Acuerdos de servicio con las especialidades médicas involucradas	30 de marzo de 2020
	4.4 Fortalecer el servicio de la Central de Citas o call center. Implementación del sistema de digiturnos para los servicios de consulta externa de la ESE	Adquirir el servicio de la Central de Citas (contratar). Puesta en funcionamiento del servicio de Call Center Adquisición del sistema digiturnos	ESE HSJM	Coordinador de Consulta Medica Especializada responsable de las agendas	Servicio de Central de Citas contratado. Puesta en funcionamiento del sistema de digiturnos Informe de seguimiento de funcionamiento de la Central de Citas de cada uno de los responsables del Manejo de Agendas	30 de Junio de 2020 30 de Junio de 2020 30 de Diciembre de 2020
Talento Humano	4.5 Capacitación al Talento Humano en temas relacionados con Atención al Ciudadano en los siguientes temas: - Lenguaje claro. - Trato Humanizado. - Gestión del Cambio. - Ética y valores del servidor público.	Temas relacionados con Atención al Ciudadano definidos e incluidos en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)	ESE HSJM	Jefe de Talento Humano	PIC con temas incluidos. Listado de asistencia de cada una de las capacitaciones.	30 de Mayo de 2020 30 de Noviembre de 2020
Relacionamiento con el ciudadano	4.6 Publicar en la página web de la ESE Hospital San Jerónimo Montería el informe de PQRS	Informe de PQRS publicado	ESE HSJM	Oficina de Planeación y Calidad/Profesional Universitario sistema de información y SIAU	Informe de PQRS publicado en la página web del HSJM	Trimestral

Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Se viene trabajando en el mejoramiento de canales virtuales de información, por lo que se viene actualizando la página web de la institución en cumplimiento de los requerimientos de gobierno en línea que permite acceso a la información institucional de manera completa, veraz y sin restricciones a la comunidad y partes interesadas. Se ha fortalecido la presencia en redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, redes en las que el ciudadano logra interactuar con la institución, presentar observaciones, comentarios y solicitudes.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 11 de 13

SUB.COMPONENTES / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	DÓNDE	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA LIMITE DE EJECUCION
Lineamientos de Transparencia Activa	5.1	Publicación de informes en página Web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	Listado de chequeo de informes a ser publicados	ESE HSJM	Profesional Planeación Y Calidad / Profesional Universitario Sistemas	Listado de chequeo de informes a ser publicados	30 de Abril de 2020
	5.2	Publicación oportuna en SECOP de la información sobre contratación pública	Publicación oportuna de toda la información relacionada con los procesos de adquisición de bienes y servicios en el portal de Colombia Compra Eficiente (SECOP) del Hospital y demás portales del Estado	ESE HSJM	Jefe Oficina Jurídica / Profesional Universitario Sistemas	Reporte aplicativo SECOP	Permanente
Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.3	Dar cumplimiento a las respuestas de las solicitudes de información en los términos establecidos en la Ley	Informe trimestral de PQRS	ESE HSJM	Jefe Oficina Jurídica/Profesional Universitario sistema de información y SIAU	Informe de PQRS que incluya Solicitudes de Información	Trimestral
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.4	Implementación de los 3 instrumentos establecidos por la Ley para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades:	Matriz de Activos de Información de la ESE HSJM por cada área de la institución diligenciada	ESE HSJM	Líderes de todas las áreas	Matriz de Activos de Información de la ESE HSJM por cada área de la institución diligenciada	30 de julio de 2020
		El Registro o inventario de activos de información.	Matriz de Activos de Información consolidada	ESE HSJM	Profesional Universitario Sistemas	Matriz de Activos de Información consolidada	30 de julio de 2020
		El Esquema de publicación de información.	Matriz de Información publicada en la página web	ESE HSJM	Profesional Universitario Sistemas	Matriz de información publicada en la página	30 de julio de 2020
Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.5	Señalización de las áreas priorizadas que faciliten la accesibilidad de las personas con discapacidad	Áreas priorizadas señalizadas para el acceso de personas con discapacidad	ESE HSJM	Planeación y Gestión de Calidad	Informe de señalización que contenga reseña fotográfica	30 de abril de 2020

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 12 de 13

Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.6	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de PQRSD que contenga los parámetros definidos en la actividad	ESE HSJM	Jefe Oficina Jurídica / Profesional Universitario Sistema de Información y SIAU	Informe de PQRSD que contenga los parámetros definidos en la actividad	Trimestral
	5.7	Realizar la publicación del estado de los procesos judiciales de la entidad – Defensa Judicial	Publicación del estado de los procesos judiciales en la página Web de la entidad	ESE HSJM	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	Publicación del estado de los procesos judiciales en la página Web de la entidad	Trimestral

Sexto componente: Iniciativas adicionales.

SUB.COMPONENTES / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	DÓNDE	RESPONSABLE	EVIDENCIA	FECHA LIMITE DE EJECUCION
INICIATIVA ADICIONAL	6.1	Elaborar y adoptar el Código de Integridad según los lineamientos de MIPG	Código Integridad ajustado a los lineamientos de MIPG	ESE HSJM	Jefe de Talento Humano	Código de Integridad elaborado, revisado por Jurídica y aprobado por Gerencia	30 de mayo de 2020
	6.2	Socializar y divulgar el Código de Integridad	Socialización a los Colaboradores de la ESE HSJM	ESE HSJM	Jefe de Talento Humano	Listados de Asistencia/Actas de Socialización	30 de Julio de 2020

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL:

La ESE adopta el formato de seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano sugerido por la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definido por la secretaría de transparencia de la presidencia de la república, el cual se muestra a continuación:

SEGUIMIENTO 1 OCI					SEGUIMIENTO 2 OCI					SEGUIMIENTO 3 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO:					FECHA DE SEGUIMIENTO:					FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 28 de Ene de 2020	Código: A.3.PR.008
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		Página 13 de 13

CUADRO DE REVISIONES

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Oficina de Planeación	Subdirección Administrativa y Financiera	Gerente
2	Oficina de Planeación	Subdirección Administrativa y Financiera	Gerente
3	Oficina de Planeación	Subdirección Administrativa y Financiera	Gerente
4	Oficina de Planeación	Subdirección Administrativa y Financiera	Gerente
5	Original Firmado Carlos González Herrera Oficina de Planeación y Calidad	Original Firmado Gina Nisperuza Llorente Subdirección Administrativa y Financiera	Original Firmado Rubén Trejos Castrillón Gerente

CONTROL DE COPIAS

Versión	Tipo de Copia	Área o Sección	Fecha Elaboración	Fecha Revisión
1	Controlada	Planeación	Enero 2017	Enero 2018
2	Controlada	Planeación	Enero 2018	Enero 2019
3	Controlada	Planeación	Enero 2019	Enero 2020
4	Controlada	Planeación	Enero 2019	Enero 2020
5	Controlada	Planeación y Calidad	Enero 2020	Enero 2021

Versión	Descripción del Cambio
1	Elaboración del Plan
2	Revisión y ajustes del Plan.
3	Revisión y Ajustes del Plan.
4	Revisión y Ajustes del Plan.
5	Revisión y Ajustes del Plan.

Revisado: Subdirector Administrativo y Financiero	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: Original Firmado	Fecha: 28 de Ene de 2020