

E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
NIT. 891.408.918-1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2024
FECHA DE PUBLICACIÓN: ENERO 31 DE 2024



ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO: OCTUBRE 2024	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
MAPA DE RIESGOS	Revisar y actualizar con los líderes de procesos, el mapa de riesgos de cada proceso.	Mapa de Riesgos por Proceso Actualizado	Líderes de Proceso Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con mapa de riesgos por areas, quienes realizaron seguimiento de avance de actividades programadas	mapa de riesgo por area
	Analizar y monitorear el estado de los riesgos desde la Alta Dirección para la toma de decisiones.	Análisis y Monitoreo por parte de la Gerencia	Gerente Asesor Control Interno			
	Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso	Seguimiento a Riesgos	Líderes de Proceso Asesor Control Interno			
	Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional	Análisis de la política de Administración de Riesgos	Gerente Asesor Control Interno			
	Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.	Incluir tema de Mapa de Riesgos Institucional en las Jornadas de Inducción y Reinducción 2018	Subdirector Administrativo Asesor Control Interno			
MEDIDAS ANTITRÁMITES	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.	Seguimiento a priorización y racionalización de Trámites	Subdirector Científico Sistemas de Información Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con racionalización de tramites en la pagina web institucional	https://www.hsjbelen.gov.co
	Inscripción de trámites en el SUIT	Revisión trámites inscritos en el SUIT	Sistemas de Información	Octubre de 2024	proceso funcional en la pagina web	http://www.funcionpublica.gov.co/web/SUIT
	Implementación de mecanismos de solicitud de citas médicas por teléfono e Internet	Número de cupos ampliados para asignación de citas por internet y telefónicamente	Gerente Subdirector Científico Sistemas de Información	Octubre de 2024	proceso funcional	citas asignadas por internet
	Ampliación de cupos para asignación de citas para gestores comunitarios del área rural	Número de cupos ampliados según necesidad de las veredas	Subdirector Científico	Octubre de 2024	proceso funcional	citas asignadas a líderes de salud
	Adopción de los correos institucionales como un medio de comunicación oficial, evitado la radicación de oficios físicos.	Seguimiento a correos institucionales adoptados y en uso	Sistemas de Información	Octubre de 2024	se cuenta con correos institucionales funcionales	correos institucionales
	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	Seguimiento a disminución de uso de papel y optimización de recursos (espacio-tiempo)	Asesor Control Interno Subdirector Administrativo Sistemas de Información	Octubre de 2024	se da cumplimiento al programa de austeridad del gasto	informes de austeridad del gasto publicados en la pagina web
	Link en página Web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas	Link TRABAJE CON NOSOTROS habilitado en la página web institucional	Sistemas de Información	Octubre de 2024	se cuenta con el link en la pagina web	https://www.hsjbelen.gov.co
MEDIDAS ANTITRÁMITES	Implementación de entrega de algunos resultados de exámenes por correo electrónico según criterios médicos y autorización escrita del usuario.	Seguimiento a envío de exámenes por correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten y autoricen	Sistemas de Información Subdirector Científico Líderes de Procesos	Octubre de 2024	se realiza a solicitud del paciente	correos electronicos
	Implementación de entrega de historia clínica digital por correo electrónico según se defina en procedimiento.	Seguimiento a envío de historia clínica por correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten y autoricen según el procedimiento	SIAU Coordinación de Calidad	Octubre de 2024	se realiza por solicitud del paciente y cumpliendo los requisitos normativos	correos electronicos

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2023	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
RENDICIÓN DE CUENTAS	La ESE Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública máximo un mes después de la presentación del Informe de Gestión ante la Junta Directiva de la ESE con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Gerente Asesor Control Interno	Octubre de 2024	no se realizo rendición de cuentas se publico informe gerencial del anterior gerente	informes publicados en la pagina web institucional: https://www.hsjbelen.gov
	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 de informe en página web institucional, página web SUPERSALUD, emisión televisiva.	Gerente Asesor Control Interno	Octubre de 2024	informe de gestion publicada en la pagina web institucional	https://www.hsjbelen.gov ∨
	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 de informe en página web institucional, página web SUPERSALUD, emisión televisiva.	Gerente Asesor Control Interno	Octubre de 2024	informe de gestion publicada en la pagina web institucional	https://www.hsjbelen.gov ∨
	Publicación en la página Web y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla el Hospital según lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública)	Publicación en página web institucional de actividades realizadas por la ESE	Gerente Sistemas de Información Líderes de Proceso	Octubre de 2024	informe de gestion publicada en la pagina web institucional	https://www.hsjbelen.gov ∨
MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualización permanente de la página Web www.hsjbelen.gov.co con relación a los planes, programas y proyectos de la ESE.	Seguimiento a actualización de contenidos de la página web institucional de manera periódica	Sistemas de Información	Octubre de 2024	pagina web actualizada	https://www.hsjbelen.gov ∨
	Fortalecer en cada dependencia la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, ya sea de forma presencial, virtual o vía telefónica	Disminución de quejas y reclamos por atención inadecuada al ciudadano Sensibilización y capacitación a los colaboradores de la ESE para brindar atención oportuna y amable al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	Octubre de 2024	se capacita al personal que ingresa en atención humanizada	registro de asistencia
	Hacer del Código de Ética un instrumento guía para generar relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.	Socialización y seguimiento al Código de Ética institucional	Subdirector Administrativo Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se capacita al personal que ingresa en código de integridad	registro de asistencia
MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Disponer de diferentes mecanismos para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones: Página Web, buzones en diferentes áreas del Hospital, ventanilla única, funcionarios de la ESE.	Socialización y seguimiento a los diferentes mecanismos para recepción de quejas, reclamos y felicitaciones	Asesor de Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con comité de etica hospitalaria donde se analizan todas las PQRS de los usuarios	actas comité de etica hospitalaria
	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.	Verificación de la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos entablados por los ciudadanos ante la ESE	Subdirector Científico Asesor de Control Interno	Octubre de 2024	se da respuesta en los tiempos establecidos	ventanilla unica con respuestas a las solicitudes
	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Plan de mejora elaborado, publicado y con seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas	Gerente Asesor Control Interno	Octubre de 2024	no quedaron solicitudes pendientes	acta rendición de cuentas
	Realización periódica de encuestas de satisfacción al usuario.	Evaluación de la satisfacción del usuario a través de aplicación de encuestas	Subdirector Científico	Octubre de 2024	realización mensual de las encuestas de satisfacción de los diferentes servicios	encuestas de satisfacción
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2023	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general	Socialización y sensibilización a los usuarios y líderes sobre los servicios que presta el hospital, los mecanismos de acceso al uso de los servicios y mecanismos de participación.	Subdirector Administrativo Subdirector Científico Líderes de Proceso	Octubre de 2024	se realizo sensibilización a los usuarios en uso adecuado de los servicios de salud.	lista de asistencia
	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	Actas de reuniones con análisis y compromisos para toma de acciones de mejora	Gerente Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con comité de etica hospitalaria donde se analizan todas las PQRS de los usuarios	actas comité de etica hospitalaria
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2023	

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	Octubre de 2024	se capacita al personal que ingresa en atención humanizada	registro de asistencia
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre la áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones en el desarrollo de iniciativas de mejora	Asistencia a reuniones de la Asociación de Usuarios	Gerente Subdirector Científico	Octubre de 2024	se realizaron las reuniones de periodicidad mensual	registro de asistencia
		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Gerente Líderes de Proceso	Octubre de 2024	no se realizo en esta vigencia	documentos de la rendición de cuentas
		Evaluación de PQR	Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se publico en la pagina web el informe	actas comité de ética hospitalaria

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2023	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Autodiagnóstico según NTC 6047 de espacios físicos para identificar ajustes requeridos Intervención de espacios físicos de atención al usuarios, según disponibilidad de recursos de la ESE	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Líder de Mantenimiento	Octubre de 2024	se esta realizando auditoria interna de habilitación y se ha priorizado las acciones de mejora que garanticen el acceso de los usuarios a los servicios	informes de auditoria de habilitación
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	Autodiagnóstico según NTC 5854	Sistemas de Información	Octubre de 2024	se cuenta con pagina web institucional	https://www.hsibelen.gov.co
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	Octubre de 2024	se realiza capacitación en humanización	lista de asistencia
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Incluir en el proceso de selección de personal evaluación de competencias y habilidades orientadas al servicio Concertar objetivos enfocados al mejoramiento en la atención al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico	Octubre de 2024	lo realiza un tercero	hojas de vida del personal
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Seguimiento a competencias comunes a los servidores públicos Seguimiento a competencias comportamentales por nivel jerárquico	Evaluadores	Octubre de 2024	se realiza evaluación anual de desempeño de los servidores publicos	evaluaciones de desempeño realizadas
TALENTO HUMANO	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	Octubre de 2024	se realiza capacitación en codigo de integridad	lista de asistencia
	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Seguimiento a programa de bienestar social e incentivos de la vigencia	Subdirector Administrativo Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se ha ejecutado el plan de bienestar de acuerdo a lo programado	actas del plan de bienestar
NORMATIVO Y PROCEDIMIENTO	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Revisión, actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con manual de PQRS	Manual de PQRS
	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Revisión, actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	Se da prioridad a las solicitudes de los menores de edad en los diferentes espacios	gestión de las PQRS de menores de edad

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2023	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Seguimiento a PQRS	Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con comité de ética hospitalaria donde se analizan todas las PQRS de los usuarios	actas comité de ética hospitalaria
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Socializar y divulgar los derechos de los ciudadanos y la responsabilidad de los servidores públicos frente a estos	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se realiza socialización semanal de los deberes y derechos	actas de reunión de inasistentes
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se realizó capacitación sobre generalidades de atención al usuario a los líderes de cada servicio	lista de asistencia
	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Socialización y seguimiento de la política que ya está implementada	Sistemas de Información Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con política de datos personales	https://www.hsibelen.gouv
	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Incluir en el plan anual de capacitaciones actualización normativa y cualificación a los servidores del área de sistemas de información	Gerente Subdirector Administrativo	Octubre de 2024	se han realizado reuniones de tipo informativa relacionada con sistemas de información	lista de asistencia
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	pendiente actualizar el manual de PQRS	buzones PQRS y página institucional
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Gerente Subdirector Científico Sistemas de Información	Octubre de 2024	se caracteriza la población por parte del PIC	https://www.hsibelen.gouv
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Evaluación y seguimiento a resultados de encuestas de satisfacción del usuario	Subdirector Científico	Octubre de 2024	Se realiza encuesta de satisfacción mensual de los diferentes servicios	encuestas de satisfacción diligenciadas

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2023	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Publicar en la página web la totalidad de la información mínima obligatoria estipulada en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 que sean aplicables a la entidad	Información mínima obligatoria aplicable publicada	Sistemas de Información	Octubre de 2024	en la pagina web se publica toda la información de las actividades que realiza el hospital	https://www.hsibelen.gov v
	Publicar los procedimientos de contratación definidos por la entidad en cumplimiento del artículo 11 de la ley 1712 de 2014.	Procedimientos de contratación publicados en la página web y SECOP	Subdirector Administrativo	Octubre de 2024	todos los contratos se publican en la pagina web y en SECOP	contratos realizados en el primer trimestre de 2023
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de información según estrategia Gobierno en Línea	Sistemas de Información	Octubre de 2024	en la pagina web se publica toda la información requerida por el usuario que realiza el hospital	https://www.hsibelen.gov v
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Revisar y ajustar los tiempos definidos para la respuesta a las peticiones en el procedimiento de PQR	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	Octubre de 2024	se cuenta con manual del usuario institucional	Manual del usuario
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Elaborar un diagnóstico de accesibilidad y usabilidad del portal web con el fin de identificar acciones de mejora para la accesibilidad	Diagnóstico de accesibilidad y usabilidad	Sistemas de Información	Octubre de 2024	se diligencio la encuesta ITA donde se identificaron acciones de mejora al proceso	https://www.hsibelen.gov v
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Elaborar 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 y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a información	Subdirector Científico Asesor Control Interno Sistemas de Información	Octubre de 2024	la pagina web cuenta con registro de las consultas realizadas y de las solicitudes realizadas por los diferentes medios	https://www.hsibelen.gov v