

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
VIGENCIA 2025
FECHA DE PUBLICACIÓN: ENERO 31 DE 2025



ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA: (seguimiento cuatrimestral)
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	Cuatrimestral
	Análisis y aprobar el mapa anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad	Análisis y aprobación por parte de la Gerencia	Comité de Control Interno institucional	Cuatrimestral
	Publicar la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la Entidad	matriz de riesgo anticorrupción y atención al ciudadano publicada	Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	Realizar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso	Seguimiento a Riesgos	Líderes de Proceso Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	Capacitar en temas de riesgos	mejorar la gestión del riesgo en cada proceso	Líderes de Proceso Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	Actualizar la plataforma estratégica de La ESE	actualización de la plataforma estratégica de la Organización	Gerente ,Subdirector Administrativo y Científico Asesor Control Interno, Coordinadores de área	Cuatrimestral
COMPONENTE 2: RENDICIÓN DE CUENTAS				
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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, subdirectores científico y administrativo, Asesor Control Interno	1 semestre
	Establecer el cronograma de trabajo, identificando responsables y recursos necesarios	Rendición de cuentas programada con la participación del equipo de trabajo	Gerente, subdirectores científico y administrativo, Asesor Control Interno	1 semestre
	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, subdirectores científico y administrativo, Asesor Control Interno	1 semestre
	Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública e identificar lecciones aprendidas	proceso de rendición de cuentas evaluado y publicado en la página web	Gerente Asesor Control Interno	1 semestre
	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	1 semestre
	Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora	comunidad informada con los resultados de la rendición de cuentas	Gerente, sistemas de información Asesor Control Interno	1 semestre
	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	1 semestre
COMPONENTE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE RACIONALIZACIÓN	garantizar la entrega inmediata a la familia del certificado de defunción al momento del fallecimiento.	certificados de defunción diligenciados y entregados oportunamente	Coordinador Médico, Médicos del servicio de urgencias, Sistemas de Información	Cuatrimestral
	Garantizar el diligenciamiento oportuno en el RUAF de los Nacimientos y Defunciones (RUAF-ND)	certificados de nacidos vivos y/o de defunción diligenciados en la plataforma RUAF	Coordinador Médico, Médicos del servicio de urgencias, Sistemas de Información	Cuatrimestral
	Entregar por metodología QR los resultados de Radiografías a los pacientes	resultados de radiografías por códigos QR	Subdirector Administrativo Sistemas de información, Técnico de RX	Cuatrimestral
	Entregar por metodología QR los resultados de exámenes de laboratorio en casos especiales	resultados de laboratorio por códigos QR para casos especiales	Subdirector Administrativo Sistemas de información, Auxiliar Administrativo	Cuatrimestral
	Adopción de los correos institucionales como un medio de comunicación oficial, evitando la radicación de oficios físicos.	correos institucionales funcionales	Sistemas de Información	Cuatrimestral
	garantizar la entrega de Historia clínica vía correo electrónico, previo diligenciamiento de los formatos de autorización	Historias clínicas entregadas vía correo electrónico	Subdirector Científico Sistemas de Información coordinador de consulta externa	Cuatrimestral
	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	Cuatrimestral
	Garantizar la funcionalidad del botón SUIT en la página WEB	Revisión trámites inscritos en el SUIT	Sistemas de Información	Cuatrimestral
	continuar publicando los banners informativos de las actividades relevantes de la ESE	banners informativos publicados	Gerente Subdirector Científico Sistemas de Información	Cuatrimestral
	garantizar la disposición de cupos para asignación de citas para gestores comunitarios del área rural	Número de cupos ampliados según necesidad de las veredas	Subdirector Científico	Cuatrimestral
	garantizar la entrega de Historia clínica vía correo electrónico, previo diligenciamiento de los formatos de autorización	Historias clínicas entregadas vía correo electrónico	Subdirector Científico Sistemas de Información coordinador de consulta externa	Cuatrimestral
	Implementación de entrega de algunos resultados de exámenes por correo electrónico según criterios médicos y autorización escrita del usuario.	resultados de exámenes enviados por correo electrónico	Sistemas de Información Subdirector Científico Líderes de Procesos	Cuatrimestral
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DISEÑO ESTRATÉGICO	Actualizar la plataforma estratégica de La ESE	actualización de la plataforma estratégica de la Organización	Gerente ,Subdirector Administrativo y Científico Asesor Control Interno, Coordinadores de área	Cuatrimestral
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre la área 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	Cuatrimestral
	cumplimiento del proceso de la rendición de cuentas a la ciudadanía	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Gerente ,Subdirector Administrativo y Científico Asesor Control Interno, Coordinadores de área	Cuatrimestral
	implementación de evaluación de satisfacción de los servicios vía electrónica	proceso de evaluación de satisfacción de los usuarios disponible con código QR	Subdirector Científico Líderes de Procesos	Cuatrimestral

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Ajustar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	espacios físicos de fácil acceso a los pacientes y su familia	Gerente ,Subdirector Administrativo y Científico	Cuatrimestral
	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre cantidad de ciudadanos atendidos	indicadores de atenciones con medición	sistemas de información	Cuatrimestral
	fortalecer la comunicación con los usuarios a través de la publicación de todas las actividades que realiza la ESE en la página web y en las redes sociales institucionales	pagina web y redes sociales de la ESE actualizadas	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Sistemas de Información	Cuatrimestral
FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO AL SERVIDOR CIUDADANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de educación continua	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo y subdirector científico	Cuatrimestral
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la atención humanizada en salud	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	Cuatrimestral
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	servidores publicos evaluados	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico	Cuatrimestral
	fortalecer el Plan Institucional de Capacitación con los temas técnicos para brindar una atención con calidad y oportunidad	personal asistencial y administrativo con competente y capacitado	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico, Coordinadores de áreas	Cuatrimestral
	garantizar la realización de las actividades de bienestar social de acuerdo a la disposición de recursos financieros por parte de la ESE	Seguimiento a programa de bienestar social e incentivos de la vigencia	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico, Asesor control interno	Cuatrimestral
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Establecer un procedimiento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo a la normatividad vigente	Garantizar la gestión de las PQRS de acuerdo a proceso institucional	Subdirector Científico Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	gestionar las PQRS de acuerdo a los tiempos establecidos	gestión de las PQRS de acuerdo a los tiempos establecidos	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico, Asesor control interno	Cuatrimestral
	Elaborar informes trimestrales de PQRS para identificar y socializar las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	informes trimestrales de PQRS publicados en la pagina web	Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	garantizar la gestión del comité de ética Hospitalaria de forma mensual	acta y lista de asistencia mensual del comité de ética Hospitalaria	Gerente Subdirector Científico Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	garantizar la implementación de la política de protección de datos personales.	datos de los pacientes con manejo adecuado de acuerdo a la política de protección de datos	Sistemas de Información Asesor Control Interno	Cuatrimestral
	atender y gestionar todas las solicitudes de los pacientes por los diferentes mecanismos	usuarios con solicitudes atendidas y gestionadas	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico, Asesor control interno	Cuatrimestral
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Caracterizar la población objeto de los planes de intervención colectiva para el enfoque y direccionamiento de los programas	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Subdirector Científico, líder PIC	Cuatrimestral
	Programar y realizar seguimiento al Plan de Participación Social en Salud	Cumplimiento de actividades propuestas de participación con la comunidad	Subdirector Científico	Cuatrimestral
	Identificar permanentemente oportunidades y acciones de mejora	acciones de mejora con sus respectivos seguimiento	Gerente Subdirectores líderes de proceso control	Cuatrimestral
	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	Cuatrimestral
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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	Gerente, Subdirector administrativo Sistemas de Información	Cuatrimestral
	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	Gerente Subdirector Administrativo personal de contratación	Cuatrimestral
	El organigrama y mapa de procesos están publicados en el Menú Nosotros, ubicado en el sitio web institucional	organigrama y mapa de procesos publicada en la pagina web	Gerente, Subdirector administrativo Sistemas de Información	Cuatrimestral
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de información según estrategia Gobierno en Línea	Sistemas de Información	Cuatrimestral
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	revisión de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo asesor de control interno	
	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	Cuatrimestral
ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Elaborar, adoptar mediante acto administrativo y publicar los instrumentos de gestión de la información: Inventario de activos de información, Índice de información clasificada y reservada y Esquema de publicación de información de acuerdo con los artículos 12, 13 y 20 de la Ley 1712 de 2014.	Tres (3) instrumentos adoptados y publicados	Sistemas de Información	Cuatrimestral
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	Cuatrimestral
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	Cuatrimestral
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
POLÍTICA DE INTEGRIDAD	Desplegar el código de integridad y conflicto de intereses en el HSJB	personal que ingrese nuevo capacitado en código de integridad y conflicto de intereses	Asesor Control Interno	Cuatrimestral