

E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
NIT. 891.408.918-1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2020
FECHA DE PUBLICACIÓN: ENERO 31 DE 2022



ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE 2022	
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	15-oct-2022	Se realizo solicitud a todos los lideres de area	comunicados enviado por Torresotf
	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 ANTI TRÁMITES	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	tercer trimestre 2022	Pagina activa de trámites en el SUIT	http://www.funcionpublica.gov.co/web/SUIT
	Inscripción de trámites en el SUIT	Revisión trámites inscritos en el SUIT	Sistemas de Información	tercer trimestre 2022	Pagina activa de trámites en el SUIT	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	tercer trimestre 2022	linea activa para solicitud de citas telefonicas y por internet	linea telefonica 6063528332
	Ampliación de cupos para asignación de citas para gestores comunitarios del área rural	Número de cupos ampliados según necesidad de las veredas	Subdirector Científico	tercer trimestre 2022	se cuenta con programa extrtamural de consulta en las veredas	
	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	tercer trimestre 2022	correos insticionales publicados en la pagina de la institución	Plataforma de Gestión SGE-Torresoft
	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	tercer trimestre 2022	se cuenta con un programa de uso racional de recursos(austeridad del gasto)	Disminución de pedido de papel en áreas administrativas (inf austeridad del gasto)
	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	tercer trimestre 2022	Link habilitado	http://www.hsjbelen.gov.co/ind ex.php?module=43
MEDIDAS ANTI TRÁMITES	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	tercer trimestre 2022	por el momento se realiza de forma personalizada y los casos especiales se manejan con envío por correo electronico	correos enviados
	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	tercer trimestre 2022	procedimiento en funcionamiento	gestión de las solicitudes recibidas

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2019	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
RENDICIÓN DE CUENTAS	La ESE Hospital San José de Belén de Umbría - 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	tercer trimestre 2022	rendicion de cuentas realizada en el mes de mayo de 2022	https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=290435419962677&id=612880762244383
	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	tercer trimestre 2022	información publicada en facebook	https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=290435419962677&id=612880762244383
	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	tercer trimestre 2022	información publicada en facebook	https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=290435419962677&id=612880762244383
	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	tercer trimestre 2022	Se vienen realizando publicaciones de las actividades realizada por la ESE tanto en la página web institucional como en redes sociales	http://www.hsibelen.gov.co/
MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualización permanente de la página Web www.hsibelen.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	tercer trimestre 2022	Se realiza actualización periódica de contenidos de la página web institucional	http://www.hsibelen.gov.co/
	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	tercer trimestre 2022	se cuenta con acceso via web para todo de solicitud, de forma presencial y se cuenta con 4 buzones para colocar las PQRS	https://www.hsibelen.gov.co/archivos/1/files/1_Comparativo_mayo_agosto_2021.pdf https://www.hsibelen.gov.co/archivos/1/files/1_Consolidado_Agosto_2021.pdf
	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	tercer trimestre 2022	comité de código de ética en funcionamiento	actas de código de ética
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	tercer trimestre 2022	se cuenta con acceso via web para todo de solicitud, de forma presencial y se cuenta con 4 buzones para colocar las PQRS	http://www.hsibelen.gov.co/
	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	tercer trimestre 2022	se cuenta con una manual del usuario donde se estableció que los tiempos de respuesta a las PQRS es de 15 a 5 días.	respuesta a las PQRS, Herramienta Plexo de registro y respuesta a las PQRS
	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	tercer trimestre 2022	Acciones transversales de mejoramiento	POA de los diferentes servicios
	Realización periódica de encuestas de satisfacción al usuario.	Evaluación de la satisfacción del usuario a través de aplicación de encuestas	Subdirector Científico	tercer trimestre 2022	se realiza en forma mensual por los diferentes servicios	encuestas de satisfacción
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2019	
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	tercer trimestre 2022	se cuenta con herramientas en la pagina institucional para dar respuesta a las solicitudes, personal atento y dispuesto a atender de forma personalizada los requerimientos de los usuarios	pagina institucional
	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	tercer trimestre 2022	comité de código de ética en funcionamiento	actas de código de ética
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: OCTUBRE 2022	

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	tercer trimestre 2022	se realiza capacitación semanal en deberes y derechos	firma 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	tercer trimestre 2022	asociacion de usuarios en funcionamiento	asociacion de usuarios en funcionamiento
		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Gerente Líderes de Proceso	tercer trimestre 2022	se realizo la audiencia de rendición de cuentas	https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=290435419962677&id=612880762244383
		Evaluación de PQR	Asesor Control Interno	tercer trimestre 2022	se realiza retroalimentación permanente a los colaboradores de los casos reincidentes de actitud	actas de intervencion

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2019	
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	tercer trimestre 2022	instalaciones de facil acceso a los usuarios	rampa de acceso del primer a segundo piso, rampa de acceso a consulta externa
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	Autodiagnóstico según NTC 5854	Sistemas de Información	tercer trimestre 2022	pagina web activa	http://www.hsjbelen.gov.co/
TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	tercer trimestre 2022	capacitaciones relacionadas con humanización y comunicación asertiva	acta de asistencia
	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	tercer trimestre 2022	capacitaciones en deberes y derechos a los usuarios intrahospitalaria y extramural	listas 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	tercer trimestre 2022	se cuenta con un proceso realizado por externos	proceso de publicación y contratación de 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	tercer trimestre 2022	se realiza evaluación de desempeño a los funcionarios	encuesta de desempeño
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	tercer trimestre 2022	capacitaciones sobre humanización y comunicación asertiva	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	tercer trimestre 2022	programa de bienestar	actas y registros fotograficos
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	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	tercer trimestre 2022	se cuenta con manual de atención al usuario	manual de atención al usuario
	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	tercer trimestre 2022	se tiene establecido en el manual del usuario un tiempo diferecial para los casos que así lo requieran	manual de atención al usuario

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: OCTUBRE 2022	
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	tercer trimestre 2022	informe mensual de las PQRS y la solicitud de analisis y planes de mejora a las areas generadoras	oficios enviados por torresoft con las respectivas respuestas
	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	tercer trimestre 2022	capacitaciones en deberes y derechos a los usuarios intrahospitalaria y extramural	listas de asistencia
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	tercer trimestre 2022	se realiza a traves de la oficina de control interno	plexo administrativo
	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	tercer trimestre 2022	en construcción	
	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	tercer trimestre 2022	socialización del proceso de las PQRS a las diferentes areas	actas de asistencia
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Elaboración y publicación de la carta del trato digno	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Sistemas de Información	tercer trimestre 2022	en construcción	
	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	tercer trimestre 2022	se cuenta con formatos manuales que permiten colocar una PQRS en los buzones institucionales	formatos de PQRS diligenciados
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	tercer trimestre 2022	se realiza caracterización familiar en las veredas a traves del PIC	fichas de caracterización
	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	tercer trimestre 2022	mensualmente se realiza evaluación de satisfacción de los servicios	evaluación de satisfacción

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					SEGUIMIENTO: OCTUBRE 2022	
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	tercer trimestre 2022	se esta actualizando permanentemente la información publicada en la web	http://www.hsibelen.gov.co/
	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	tercer trimestre 2022	se cuenta con toda la información de contratación publicada en la pagina web	http://www.hsibelen.gov.co/
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de información según estrategia Gobierno en Línea	Sistemas de Información	tercer trimestre 2022	se cuenta con la información publicada	http://www.hsibelen.gov.co/
LINEAMIENTO S 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	tercer trimestre 2022	se cuenta con manual de atención al usuario donde se tiene establecido los tiempos de respuesta	se cuenta con manual de atención al usuario
ELABORACIÓN 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	tercer trimestre 2022	se esta trabajando en en este proceso y se ha avanzado en el reporte de información en la pagina institucional	http://www.hsibelen.gov.co/
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	tercer trimestre 2022	se diligencio la encuesta ITA de la procuraduria donde se identificaron varias acciones de mejora a realizar	encuesta ITA 2022
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	tercer trimestre 2022	se cuenta con tramites y solicitudes en la pagina web y la información que allí se solicita se cuantifica y se saca la estadística	http://www.hsibelen.gov.co/