



Macroproceso	Proceso	Código:
APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
		Página 1 de 37
		Fecha Creación:17052020
		Creado por: MPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023.

Carrera 5 N° a 45-103 Fondo Obrero – Puerto Nare
Teléfono: 57 834 70 50 – Celular: 310 653 26 01
pnarehoo@gmail.com

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 2 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

1 INTRODUCCIÓN

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757/2015, la Ley 1712 de 2014, el Decreto Ley 19 de 2012, anti-trámites; la ESE Hospital Octavio Olivares ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.



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 ESE. Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología disimilada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control interno y Racionalización de Tramites del Departamento Administrativo de la Fundación Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación de 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.

Bajo este contexto la ESE desarrollo el Plan Anticorrupción en seis (6) componentes:

- #### 1. Estrategia Anti trámites.

Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción. Esta política es liderada por la Función Pública.

- ## 2. Rendición de cuentas.



Macroproceso	Proceso	Código:
		Versión: 03
APOYO	TALENTO HUMANO	Página 3 de 37
		Fecha Creación:17052020
		Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

3. El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la confianza en la institución. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.
 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
 5. Política de Acceso a la Información Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de transparencia.
 6. Iniciativas Adicionales.



2 MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Decreto- Ley 128 de 1976	Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
Constitución Política de Colombia de 1991.	En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Decreto 2150 de 1995	Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
Ley 270 de 1996	Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en



Macroproceso	Proceso	Código:
		Versión: 03
APOYO	TALENTO HUMANO	Página 4 de 37
		Fecha Creación:17052020
		Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

	relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expedirán las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios. Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
Decreto 2145 de 1999	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
Ley 617 de 2000	Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.
Decreto 1537 de 2001	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 678 de 2001	Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
Ley 795 de 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 5 de 37
			Fecha Creación: 17052020
			Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023			Próxima Revisión: 17052025

	dictan otras disposiciones.
Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 4110 de 2004	En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
CONPES 3292 de 2004	Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
Decreto Nacional 1599 de 2005	Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Ley 962 de 2005	Se dictan 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.
Resolución 204 de 2009	Por medio del cual se adopta la Política de Administración de riesgo.
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Y sus Decretos Reglamentarios en particular : el Decreto 4326 de 2011, por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015 PÁGINA: 5 de 10.
Decreto Nacional 4632 de 2011	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 734 de 2012	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones. Que las Leyes 80 de 1993, 361 de 1997, 816 de 2003, 905 de 2004, 996 de 2005, 1150 de 2007, 1450 de 2011, 1474 de 2011 y 019 de 2012, entre otras, contienen reglas generales en materia de contratación pública que deben ser reglamentadas por el Gobierno Nacional en la órbita de su competencia.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1450 de 2012	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
Ley 1551 de 2012	Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de



Macroproceso	Proceso	Código:
APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
		Página 6 de 37
		Fecha Creación:17052020
		Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

	los municipios.
Ley 1712 de Marzo 6 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 943 de 2014	Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 124 del 26 enero de 2016	por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
CIRCULAR EXTERNA 100-02-2016	Por medio de la cual se establecen nuevos criterios y contenido del estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano.



Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	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. 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 un Programa Presidencial y crea una secretaria en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55 Art. 15	Deroga el Decreto 4637 de 2011 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

 <p>HOO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 7 de 37
			Fecha Creación: 17052020

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG
			Próxima Revisión: 17052025

 <p>Línea de Atención a Usuarios: 5000070 - Bogotá D.C. Línea Oficial Nacional: 018000919593</p>	Trámites	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la Republica	Art. 2.1.4.1 y siguientes	orden nacional y territorial.
		Decreto 1081 de 2015	Art. 2.2.22.1 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
		Decreto 1083 de 2015 Único Función Publica	Titulo 24	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Decreto Ley 019 de 2012 Decreto anti trámites	Todo	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
		Ley 962 de 2005 Ley anti trámites	Art. 1°	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimiento y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).	Decreto 943 de 2014 MECI	Art. 1 y siguientes	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
		Decreto 1083 de 2015 Único Función Publica	Art. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	Art. 48 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
Transparencia y acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública	Art. 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.	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 103 del 2015	Todo	El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y	



Macroproceso	Proceso	Código:
		Versión: 03
APOYO	TALENTO HUMANO	Página 8 de 37
		Fecha Creación:17052020
		Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias			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 del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.
Metodología plan anticorrupción y atención al ciudadano.	ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO V.2 Expedida por la presidencia de la republica	Todo	1.Gestión del riesgo de corrupción. 2.Racionalización de trámites 3.Rendición de Cuentas 4.Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 5.Mecanismos para la transparencia y acceso a la información



3 OBJETIVO GENERAL

Formular e implementar estrategias y acciones que ejecutará la ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme a la normatividad vigente. Durante la vigencia 2022.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formular el mapa de riesgos de corrupción institucional y sus medidas de mitigación, prevención y control.
 2. 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.
 3. Revisar y actualizar la estrategia anti trámites, logrando un mejoramiento en la gestión institucional y facilitar a los usuarios el acceso a los servicios de Salud Prestados por la ESE.
 4. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, basados en la publicación y entrega de información veraz, clara y oportuna.
 5. Revisar y promover los mecanismos de participación y atención al ciudadano.
 6. Garantizar el acceso a la información pública según los lineamientos normativos.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 9 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

7. Desplegar y evaluar el Código de Integridad del servidor público.
8. Mantener los canales de comunicación institucionales para garantizar una completa información tanto a los colaboradores como a los usuarios y pules interesadas de nuestra institución.
9. Mantener los espacios que faciliten la escucha de la voz del cliente interno, de nuestros usuarios y de la ciudadanía en general encaminada a la gestión de PQRS resolviendo de manera directa y correcta la insatisfacción producto de nuestra prestación de servicios.
10. Formular el mapa de riesgos de corrupción institucional y sus medidas de mitigación, prevención y control.
11. Revisar y actualizar la estrategia anti trámites, logrando un mejoramiento en la gestión institucional y facilitar a los usuarios el acceso a los servicios de Salud Prestados por la ESE.
12. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, basados en la publicación y entrega de información veraz, clara y oportuna.
13. Revisar y promover los mecanismos de participación y atención al ciudadano.
14. Garantizar el acceso a la información pública según los lineamientos normativos.
15. Desplegar y evaluar el Código de Integridad del servidor público.

4 ALCANCE

Desde la adopción del “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, hasta la implementación y despliegue del mismo a todos los procesos institucionales que apliquen los servidores públicos y colaboradores de La ESE. Hospital Octavio Olivares para su operatividad.

5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.

Audiencia pública de rendición de cuentas: Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisivo de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 10 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.



Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



Macroproceso	Proceso	Código:
APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
		Página 11 de 37
		Fecha Creación: 17052020
		Creado por: MPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

Información: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información Pública: Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Innovación Abierta: Busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

Lenguaje Claro: Es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Matriz de Riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

Medio de comunicación: Son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

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

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 12 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

Participación Ciudadana: Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

Políticas de manejo del Riesgo: Son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias: proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.

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

Red social: Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de Cuentas: De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.

Principios del proceso de rendición de cuentas: Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

Obligatoriedad de la rendición de cuentas: Están obligados a rendir cuentas a la ciudadanía las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 13 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

Finalidad del proceso de rendición de cuentas: Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.



Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

6 MARCO TEÓRICO

La corrupción es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

6.1 Objetivos de la Ley Anticorrupción

1. Atender las principales causas que generan corrupción.
 2. Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
 3. Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
 4. Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
 5. Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
 6. Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
 7. Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.



Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

1. El mal uso del poder.
 2. Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado.
 3. Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.”

La Corrupción es la **acción y efecto de corromper** (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales. En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 15 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima:".

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.



7 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín sobornaré, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.



Macroproceso	Proceso	Código:
APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
		Página 16 de 37
		Fecha Creación: 17052020
		Creado por: MPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

El soborno también es conocido como **cohecho** o, en el lenguaje coloquial, **coima**. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética. Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

8 COMPONENTES DEL PLAN

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flageló de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas 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, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

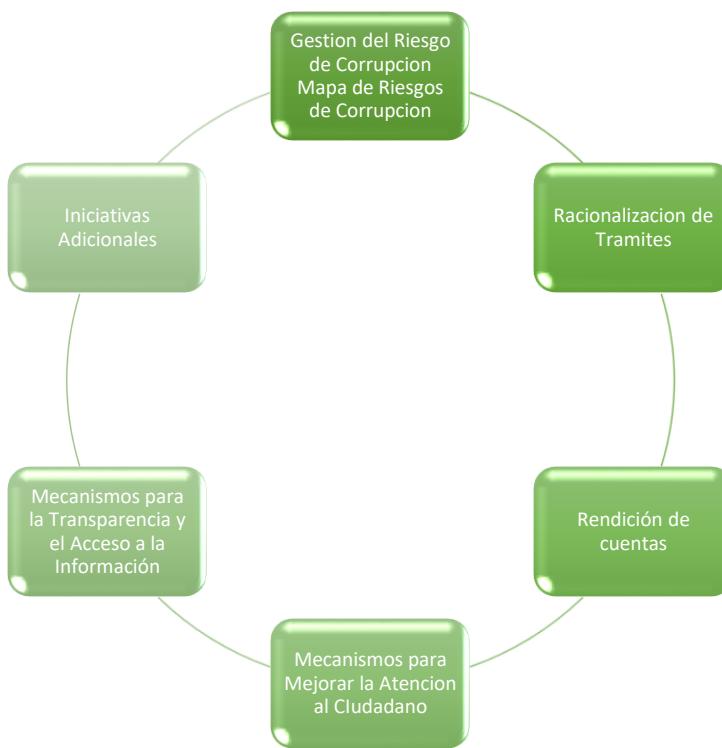
En este marco, La ESE. Hospital debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

- (1) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,
 - (2) Las medidas Anti trámites,

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 17 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

- (3) La rendición de cuentas y
- (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- (5) Mecanismos de transparencia y acceso a la información pública.
- (6) Iniciativas Adicionales.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. (Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, versión 4). Función pública, octubre de 2018 y Propuesta de Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2019, Versión 0, del Ministerio de Salud y Protección social, 10 de diciembre de 2018.



PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Mapa de Riesgos de Corrupción

La identificación de los riesgos se realiza a partir de Modelo de Operación por Procesos definido en la Institución

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 18 de 37
			Fecha Creación: 17052020
			Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023			Próxima Revisión: 17052025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
Subcomponente /proceso 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Socialización Política Riesgos	Política de Riesgos Socializada	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Correos electrónicos Sitio web Carteleras
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la construcción del mapa de riesgos Institucional, incluyendo los riesgos de corrupción a partir de los procesos institucionales	Mapa de Riesgos Consolidado	Mapa de Riesgos construido	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Mapa deriesgos Aprobado y publicado en el Sitio web.
Subcomponente /proceso 3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar el nuevo Mapa de Riesgos Institucional con los riesgos de corrupción incluidos	Mapa Publicado en la WEB	Observaciones de las partes interesadas	Planeación Control Interno Comunicación	Enero 2023-diciembre 2023	Sitio web institucional
Subcomponente /proceso 4. Monitoreo o revisión	3.2	Publicar en la página web, el Mapa de Riesgos Institucional incluyendo los riesgos de Corrupción	100% de los procesos con socialización del Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de riesgos	Planeación Control Interno Comunicación	Enero 2023-diciembre 2023	Sitio Web Institucional
Subcomponente /proceso 5. Seguimiento	4.1	Realizar Monitoreo Semestral al Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz informe de Seguimiento Riesgos Institucionales	Número de informes de seguimiento realizados	Planeación Control Interno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe semestral
Subcomponente/proceso	5.1	Realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe Seguimiento	Número de seguimientos realizados	Control Interno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe de seguimiento

9 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRAMITES IDENTIFICACION DE TRÁMITES INSTITUCIONALES

La ESE Hospital Octavio Olivares dentro de sus procesos de mejoramiento continuo y en cumplimiento del Decreto Ley 019 de 2012 (Ley Anti trámites) ofrece a los usuarios una guía del paciente con el fin de optimizar y dar la mayor información sobre los trámites y servicios al ciudadano:

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 19 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

ASOCIACIÓN DE USUARIOS



La Asociación de Usuarios de la ESE Hospital Octavio Olivares, es un grupo conformado por representantes de los usuarios de nuestra institución, cuyo objetivo principal es apoyar los intereses de los pacientes y su familia verificando el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.



Información

Para contactarse con la asociación de usuarios comuníquese con la oficina de Atención al Usuario ubicada a la entrada principal de la institución, en el número Telefónico 834 7050 Sin extensión, ó al número Celular 310 838 1190 o por medio correo electrónico: siauhoo@gmail.com – siauhoo@hospitalhoo.gov.co

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



El Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Octavio Olivares tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que laboran en la institución, regidas por valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los usuarios y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza.

 HOO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 20 de 37
			Fecha Creación: 17052020
			Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

Información

Para contactarse con el Comité de Ética Hospitalaria, comuníquese con la oficina de Atención al Usuario ubicada a la entrada principal de la institución, en el número Telefónico 834 7050 Sin extensión, ó al número Celular 310 838 1190 o por medio correo electrónico: siuahoo@gmail.com – siuahoo@hospitalhoo.gov.co

ATENCIÓN AL USUARIO



Para la ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare, es de gran importancia conocer las opiniones y manifestaciones de los pacientes y sus familias. Buscamos mejorar cada día la calidad de nuestros servicios y por esta razón ponemos a su disposición medios de comunicación efectivos que le permitan expresar sus opiniones, comentarios o sugerencias.

Es importante aclarar algunos conceptos y optimizar la radicación de manifestaciones

Reclamo: Parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida. Esta manifestación se utiliza en los casos en que sean vulnerados los derechos de los pacientes

Sugerencia: Anotación de alguien que, estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas.

Felicitación: Manifestación de alguien que se siente realmente satisfecho respecto a lo que experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

Señor Usuario recuerde que usted podrá manifestar sus inquietudes por los siguientes medios

Manifestación escrita:

1. A través del correo electrónico siauhoo@gmail.com
 2. En los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas y sedes de la institución.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 21 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

3. En la Oficina de Atención al Usuario.
 4. A través de la página web oficial de la ESE. <http://hospitalhoo.gov.co/>

Manifestación Verbal:

1. En la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la entrada principal.
 2. A través de la línea telefónica 834 7050 vía celular 310 838 1190.

AUTOCUIDADO DEL USUARIO



Por su seguridad participe en su cuidado teniendo en cuenta:

1. Asegúrese de que el personal asistencial verifique su identificación con la manilla antes de la realización de procedimientos, exámenes, aplicación de medicamentos y traslado entre servicios.
 2. Infórmese de las rutas de evacuación para casos de emergencia.
 3. Solicite la colocación de manilla a los menores de 10 años de edad para evitar extravío.}
 4. Alerte al personal de salud en caso de sentir algún cambio, reacción extraña o dolor.
 5. Mantener una comunicación continua con el equipo de salud de turno cuando lo requiera.
 6. No consuma alimentos diferentes a los que el personal médico le autoriza, debido a que la dieta se define de acuerdo con su enfermedad y pensando en su bienestar.

Administración Segura de Medicamentos:

1. Informe al personal de salud que lo atiende sobre los medicamentos que toma habitualmente y casos de alergias que haya tenido con anterioridad.
 2. Permita que le sean administrados todos los medicamentos ordenados por el médico.
 3. Realice conciliación medicamentosa con el personal médico tratante.
 4. No manipule los equipos y dispositivos médicos durante su atención.

Prevención de Infecciones

1. Lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al servicio sanitario. Verifique que las personas que lo visiten y el personal médico también se lave las manos.

 <p>HOO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 22 de 37
			Fecha Creación: 17052020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 | **Próxima Revisión: 17052025**

2. Utilice el alcohol glicerinado para la higienización de sus manos de forma frecuente.
3. Si tiene heridas, sondas, catéteres o aparatos ortopédicos, no lo toque ni permita que un visitante lo haga.

Seguridad del Usuario:

1. Mantenga las barandas de su cama elevadas y solicite autorización y ayuda del personal de enfermería para levantarse o para su desplazamiento dentro o fuera de su habitación.
2. Si identifica alguna situación de riesgo (falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes) comuníquelo de inmediato al personal de enfermería.
3. Continúe con el uso de ayudas para movilizarse, si el personal médico lo ordena (bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis).
4. Infórmese de su estado actual de salud: Diagnóstico, tratamientos, exámenes, etc

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



DERECHOS

1. Derecho a elegir libremente al profesional que le preste la atención requerida según la disponibilidad.
2. Derecho a ser escuchado, presentar sugerencias y obtener respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.
3. Derecho a recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
4. Derecho a obtener toda la información necesaria de parte del personal de salud respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Además, poder negarse a ellos dejando constancia por escrito.
5. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 23 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y que en casos de emergencia, los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
8. Derecho a ser remitido a otra entidad de salud cuando su condición lo requiera.
9. Derecho a velar por el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la institución. Participar en la asociación de usuarios.
10. Derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.
11. Derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
12. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.

DEBERES

1. Deber de tratar con dignidad y respeto al personal de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.
2. Deber de hacerse responsable del cuidado de su salud siguiendo los procedimientos, prescripciones y actividades indicadas por el personal de salud, protegiendo además al grupo familiar y la comunidad.
3. Deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados y avisar con anticipación si no va a asistir.
4. Deber de suministrar información necesaria y veraz para su atención.
5. Deber de presentar documentos de identificación auténticos y demás requisitos necesarios para acceder al servicio.
6. Deber de cuidar y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.
7. Deber de cumplir con las obligaciones económicas que contrae con la institución.
8. Deber de usuarios y acompañantes presentarse en condiciones adecuadas para ser atendidos (no fumar, no presentarse bajo efectos de alcohol o alucinógenos, no portar armas).
9. Deber de acatar el reglamento de servicios y seguridad de la institución.
10. Deber de cumplir con las disposiciones establecidas por la institución con respecto al manejo de residuos y similares de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
11. Deber de acatar las indicaciones del personal de salud al momento de establecer la aplicación del plan de emergencia y/o evacuación de la institución.
12. Deber de no utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

CONSENTIMIENTO Y/O DISENTIMIENTO INFORMADO

Es el documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento, los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso



Macroproceso	Proceso	Código:
APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
		Página 24 de 37
		Fecha Creación: 17052020
		Creado por: MPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar al familiar o a quien defina la ley.

DOCUMENTOS SOLICITADOS

Señor Usuario recuerde presentarse en el área de admisiones una hora antes de la cita programada, con el fin de optimizar el proceso de facturación y evitar dificultades con los servicios.

Documentos para el ingreso de los pacientes (debe presentarlos en el área de admisiones):

1. Documento de identidad: cédula de ciudadanía y en casos de niños o adolescentes, tarjeta de identidad o registro civil.
 2. Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS) y autorización que lo remite al Hospital, cuando sea necesario.
 3. Si es particular simplemente manifestarlo.

Documentos para el egreso de los pacientes (Al salir le entregan al paciente, o su acudiente):

1. Anexo técnico # 3 u orden médica
 2. Fórmula médica
 3. Incapacidad, si el paciente la requiere

Si le fue ordenado un servicio NO PBS, el personal de autorizaciones deberá entregarle “Orden del servicio NO POS, formato NO PBS previamente diligenciado y resumen de historia clínica de esa fecha”

Nota:

1. Si acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente de tránsito usted deberá presentar siempre que acuda a un servicio: Fotocopia de cedula, fotocopia de licencia de conducción, fotocopia del seguro del vehículo, fotocopia de la matrícula del vehículo.
 2. Si viene remitido de otra institución deberá presentar el corte de cuentas de esta Institución e historia clínica del día del siniestro (EPICRISIS).
 3. Si acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente laboral usted deberá presentarse en la central de autorizaciones con dos horas de antelación a la cita programada, además corresponderá presentar: Reporte del accidente, fotocopia de cedula y orden medica del servicio solicitado.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 25 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

INFORMACIÓN DE INTERÉS

1. Manejo adecuado de residuos hospitalarios.
 2. En las diferentes dependencias de nuestra institución se encuentran disponibles recipientes de colores que permitirán realizar una mejor disposición o eliminación de residuos o basuras.
 3. Color Verde para residuos ordinarios: Depositar servilletas desechables, residuos de comida, bolsas de mercato, bolsas plásticas.
 4. Color gris para papel y cartón: Depositar todo tipo de residuo reciclable como papel, envases plásticos sellados, cartón limpio y seco.
 5. Color rojo para infecciones o de riesgo biológico: Depositar residuos de gasas, algodón, guantes de látex, curas, microporo, protectores o toallas higiénicas, entre otros.

RECOMENDACIÓN PARA VISITANTES

Para el bienestar de los pacientes y el cumplimiento de las políticas institucionales, les invitamos a tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Limite el número de acompañantes, respete los horarios de visitas y hable en voz baja.
 2. Cumpla con el horario de visitas de hospitalización de la ESE que es de 11:00 am a 5:00 pm
 3. Por la salud de los niños menores de 12 años, no los traiga a las visitas.
 4. En casos de pacientes que requieren aislamiento, se deben acatar estrictamente las normas de seguridad, pida autorización y pregunte al personal asistencial, estas visitas son limitadas (tiempo y visitantes).
 5. No traiga ningún tipo de alimentos a su paciente, sin que el personal médico lo indique, esto puede perjudicar su recuperación.
 6. Si algún visitante presenta fiebre, gripe o diarrea, avise al personal de enfermería, quien le dará las recomendaciones.
 7. Cumpla con las normas de la institución tales como, la disposición adecuada de los residuos.

INFORMACIÓN Y LINEAS ASIGNACIÓN DE CITAS

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 26 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025



Señor usuario, le informamos que la línea para la asignación de citas de la ESE Hospital Octavio Olivares es la 834 7050 ó Numero Móvil 310 653 2601, en esta brindamos información sobre lo relacionado con asignación, cancelación o modificación de citas. Para la asignación de citas también será posible solicitarlas de forma presencial en el área de admisiones, servicio de Consulta externa.

En cualquiera de los casos es indispensable que tenga disponible la siguiente información para suministrar al auxiliar de citas:

Para todo tipo de consulta:

1. Información de paciente: Nombre completo, documento de identidad, fecha de nacimiento y números telefónicos en los cuales pueda contactarse.

Para consulta de medicina especializada:

2. Autorización de servicios vigente de la entidad responsable de pago (EPS): Dirigida a la ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare.

Para consultas de Odontología: Las citas odontológicas se asignan de manera presencial en el servicio de odontología. En ambos casos el usuario debe tener a la mano:

1. Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS)
 2. Remisión o anexo
 3. Documento de identidad Para consultas de Imagenología:
 4. Orden médica
 5. Autorización de la respectiva aseguradora (EPS)
 6. Documento de identidad
 7. Exámenes anteriores

8. Recuerde solicitar la preparación del examen a realizar

Nota: Para realización de Rayos X no es necesario solicitar cita, preséntese en el área de radiología y factúre el procedimiento a realizar.

RECOMENDACIONES PARA USUARIOS HOSPITALIZADOS

Durante la hospitalización tenga en cuenta lo siguiente:

- a. ingreso, comuníque al médico o a la enfermera si toma medicamentos, si tiene marcapasos, utiliza prótesis dental, gafas o audífonos.
 - b. En el Hospital, está prohibido el consumo de alcohol, cigarrillo y de sustancias psicoactivas.
 - c. El baño diario es importante para su recuperación, ayuda a prevenir infecciones.
 - d. No permita que sus acompañantes o familiares, se recuesten o sienten en la cama que le fue adjudicada.

TRÁMITES INSTITUCIONALES

El Departamento Administrativo de la Función Pública responsable de la Política de Racionalización de Trámites dispone del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, como única fuente válida de la información de todos los trámites y otros procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos, empresarios, inversionistas y servidores públicos frente a las entidades de la administración pública colombiana.

Por lo antes expuesto la ESE Hospital Octavio Olivares de Puerto Nare, comprometida con la satisfacción del usuario y sus familias dispone de diez (10) trámites y/o procedimientos administrativos.

Trámites y/o Procedimientos Administrativos ESE Hospital Octavio Olivares – Inscritos en el SUIT	
1	Solicitud de Historia Clínica
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
3	Atención inicial de urgencia
4	Certificado de defunción
5	Certificado de nacido vivo
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
7	Examen de laboratorio clínico
8	Radiología e imágenes diagnósticas
9	Terapia



Macroproceso	Proceso	Código:
		Versión: 03
APOYO	TALENTO HUMANO	Página 28 de 37
		Fecha Creación:17052020
		Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

10 | Certificado de paz y salvo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Componente 2: Racionalización de Trámites

Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
2.1	Identificación de los trámites y otros procedimientos administrativos definidos por la ESE y registrados en el SUIT	Inventario de trámites.	Nº de Trámites en el Sistema SUIT	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Inventario de trámitesSUIT Administrador de Clave y usuario para ingreso al sistema
2.2	Racionalización y actualización de trámites y otros procedimientos administrativos	Hojas de vida de los trámites actualizadas y registradas en el SUIT	Nº de hojas de vida de trámites actualizadas	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	SUIT Administrador de Clave y usuario para ingreso al sistema
2.3	Promocionar los trámites y servicios disponibles en la ESE	Piezas comunicacionales	Nº Actividades de comunicación ejecutadas	Planeación y Sistemas de Información Comunicaciones	Enero 2023-diciembre 2023	Piezas comunicacionales Evidencia de actividades realizadas
2.4	Evaluar la satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios prestados por la ESE	Informe de Satisfacción	% de satisfacción lograda	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Informe trimestral atención al usuario
2.5	Promover por los medios de comunicación , redes sociales de los trámites y servicios prestados por la ESE	Cuñas radiales Publicación en redes sociales	Nº de pautas de comunicación realizadas	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Registros fotográficos Publicaciones en radio y medios de comunicación



10 TERCER COMPONENTE. RENDICION DE CUENTAS

La ESE Hospital Octavio Olivares se acoge a los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la rendición pública de cuentas y al Manual único de Rendición de Cuentas del Departamento Nacional de Planeación y la políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de esta forma y con el fin de dar cumplimiento a estos lineamientos y correspondiendo con los principios y valores de la institución realiza la Audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía en cada vigencia.

La audiencia se desarrolla en las siguientes etapas para la vigencia 2023:

Convocatoria: Se realiza la convocatoria 30 días antes, permitiendo a la comunidad en general conocer con anterioridad el lugar, fecha, hora y mecanismos de participación para el desarrollo de la audiencia pública. Los mecanismos utilizados para la convocatoria son: Redes Sociales,

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 29 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

Página Web, Invitaciones personalizadas, emisoras locales, perifoneo interno, carteleras internas de la ESE.

Inscripción y participación: Se cuenta con un formato destinado para que la ciudadanía en general envié de forma anticipada sus propuestas inquietudes y recomendaciones en el marco de la rendición de cada vigencia, el cual es puesto a disposición de los interesados en la oficina de información de las instalaciones de la ESE donde se recibirán las respectivas solicitudes.

Desarrollo de la Audiencia: En cada vigencia la audiencia de rendición de cuentas se lleva a cabo según lo programado y en el horario establecido, el equipo directivo de la ESE realiza la presentación a todos los participantes siguiendo los lineamientos acogidos por la institución, dentro del desarrollo se incluye:

1. Presentación del orden del día.
 2. Presentación de la audiencia
 3. Espacio de participación para los asistentes
 4. Conclusiones finales

Al inicio de la jornada se realiza el registro de los asistentes en un listado de asistencia, se cuenta con registro fotográfico y el informe de la Audiencia es publicado en la página web de la institución.

Evaluación de la audiencia: Cada audiencia será evaluada según el formato establecido y se realizará un informe que debe ser publicado en la página Web.

11 CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La institución cuenta con diversos mecanismos de comunicación con el usuario, a través de la Oficina de Atención al Usuario, los buzones físicos y virtuales, asociación de usuarios, redes sociales, entre otros. Igualmente cuenta con un proceso para la gestión de PQRSF de los usuarios y la comunidad en general.

De igual forma el direccionamiento estratégico de la ESE dentro del eje de “Humanización en la Atención” contempla un programa para el Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al usuario, esta estrategia se enfoca en involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención para mejorar la seguridad, satisfacer y superar sus expectativas y de esta forma lograr la excelencia operativa, la fidelidad del usuario y el empoderamiento de la ciudadanía.

La ESE adelanta las siguientes acciones orientadas al mejoramiento de la atención al ciudadano:

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 30 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

- 1- Seguimientos a las PQRSF, mediante informes que se publicaran.
- 2- La institución cuenta con una declaración de deberes y derechos, alineada con el direccionamiento estratégico, el personal conoce la declaración expuesta en varios sitios de la institución y se entregan volantes en algunas áreas.
- 3- Periódicamente se mide la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios que se le prestan en la institución, con indicadores trimestrales que se reportan a los líderes de procesos para su seguimiento y planes de mejora respectivos.
- 4- Información visible a la ciudadanía a través de boletines mensuales, página web, programas TV, reuniones con las veedurías ciudadana y demás grupo de interés de la comunidad.
- 5- La ESE extiende la prestación de los servicios a las comunidades rurales mediante brigadas semanales y jornadas de salud en instituciones de Educación.
- 6- La ESE se encuentra fortaleciendo y realizando acciones de mantenimiento del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
	Subcomponente	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
4.1	Estructura administrativa y dirección estratégica	Revisión y estandarización de los procesos relacionados con el Sistema de Información y Atención al Usuario, el proceso de comunicaciones	Nº de actualizaciones realizadas	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Manual de procesos Manual SIAU
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar Cliente incognito	Informe cliente interno	Planeación Control Interno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe clienteincognito
4.3	Talento Humano	Capacitación al personal en atención al usuario	Nº de capacitaciones realizadas	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Listados de asistencia Registros fotográficos
4.4	Normativo y procedimental	Informe semestral sobre la atención a las PQRS F	Nº de informes publicados	Control Interno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe publicado Sitio web
4.5	Relación con el ciudadano	Medición trimestral de la satisfacción al usuario	Indicador de satisfacción	Planeación y Sistemas de Información	Enero 2023-diciembre 2023	Informes sobre la satisfacción al usuario

12 QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Con el fin de garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente

 HOO <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</small>	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 31 de 37
			Fecha Creación: 17052020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Próxima Revisión: 17052025

reservados, la ESE Hospital Octavio Olivares cuenta con la página web <http://www.hospitalhoo.gov.co/> en donde se realiza la publicación de:

Nosotros

1. Historia
2. Quienes somos
3. Principios corporativos
4. Áreas
5. Áreas directivas
6. Plan de Gestión

Atención al Ciudadano

7. Contáctanos
8. Reclamos, sugerencias y felicitaciones
9. Derechos y deberes de los pacientes
10. Noticias
11. Eventos

Servicios

1. Referencia y contrareferencia
2. Ayudas diagnósticas
3. Servicio farmacéutico
4. Laboratorio Clínico
5. Hospitalización
6. Cirugía general y especializada

Transparencia

Convocatorias

Actos administrativos

1. Actas
2. Acuerdos
3. Constancias
4. Circulares
5. Resoluciones
6. Otros documentos de interés público

Informes

1. Financieros
2. Gestión

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 32 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

3. Producción

Planes

1. Planes anticorrupción
 2. Planes de gestión

Calidad

1. Control interno
 2. Habilitación
 3. Manuales de Calidad

COMUNICACIÓN INTERNA.

Información por medio de carteleras internas, comunicados, memorandos, perifoneo, página Web, comunicación telefónica, WhatsApp, Correo electrónico y Facebook.

Escucha al usuario: se utilizan Encuestas de Satisfacción al usuario y buzones de sugerencia en los diferentes servicios o procesos, que son evaluadas y revisadas por el Comité de Atención al Usuario y Ética Hospitalaria, quienes se reúnen de manera bimensual según cronograma, la oficina de SIAU se encarga de la gestión de cada una de las manifestaciones.

Encuestas: La principal ventaja de las encuestas es el hecho de que puede recopilar información, de manera sistematizada del usuario interno y externo, midiendo el grado de satisfacción de un servicio general o específico del Hospital.

Fortalecimiento de Comunicación Interna: Información por medio de carteles internos y externos, perifoneo, página Web, Correo electrónico, WhatsApp y Facebook.

Reuniones y Comités: se desarrollan reuniones para el fortalecimiento de comunicación en diferentes temas para el cumplimiento de objetivos de nuestra función.

Carteleras: Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos y son, además, fuentes de información efectivas.

Reuniones de trabajo: La principal ventaja de la reunión de trabajo es la certeza de que los mensajes al superior llegan de manera directa por parte de los niveles inferiores del Hospital.

Correo electrónico: El uso del correo electrónico institucional, es uno de los medios más utilizados en la actualidad; por este los empleados, usuarios y demás personal involucrado en el Hospital, pueden dar a conocer sus preguntas, recomendaciones, quejas, reclamos o felicitaciones.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03 Página 33 de 37 Fecha Creación: 17052020 Creado por: MIPG
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

Campaña corporativa: está compuesta por una serie de esfuerzos encaminados a obtener un resultado acorde con los objetivos estratégicos del Hospital, diseñadas para dar a conocer algo nuevo, modificar las actitudes y generar cambios de comportamiento entre sus públicos internos.

Jornadas de Inducción Y Reinducción: Conocer tanto al personal que ingresa como a los demás empleados, la plataforma estratégica, los deberes y derechos, las diferentes políticas de la empresa y toda la información que se requiera para un pleno conocimiento de la institución como parte de ella.

En la ESE se realizan jornadas de inducción mensualmente en el Auditorio dirigidas por los líderes de las áreas y se cuenta con una ruta de inducción.

Estrategia de Enseñanza Al Usuario: Educación de Derechos y Deberes de los Pacientes: Se documentan los derechos y deberes de nuestro hospital, la declaración generada por la alta dirección donde se evidencie el compromiso con los pacientes y sus familias y la normatividad relacionada, definiendo en el Código de ética

Estrategia de educación al usuario sobre tramitología: se educa al usuario sobre la obtención de servicios de manera fácil y ágil, de manera que sea acorde a la necesidad de él, esto se realiza mediante la oficina de atención al usuario persona a persona o de manera sistematizada por medio de las diferentes redes sociales.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Las herramientas de comunicación externa más utilizadas por la ESE: Las Emisoras locales Municipales donde el Hospital puede informar y educar los usuarios, página web y redes sociales.

Las reuniones de Junta Directiva, los comités con participación de usuarios e instituciones municipales, las rendiciones de informes por Gerencia en diferentes espacios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023							
Componente: 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Medio de verificación
Subcomponente 1 Lineamientos de	1.1	Realizar el autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información pública de la Procuraduría	Autodiagnóstico	% de calificación producto del autodiagnóstico	Control Interno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 34 de 37
			Fecha Creación: 17052020
			Creado por: MIPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023			Próxima Revisión: 17052025

 <small>Línea de Atención a Usuarios: 9500070 - Bogotá, D.C.</small>	Transparencia Activa	1.2	Actualizar la información requerida por la Ley 1712 de 2014.	Actualización del esquema de publicación de información	Esquema de Publicación de información actualizada divulgada	Planeación Comunicación ControllInterno	Enero 2023-diciembre 2023	Esquema de publicación de información actualizado Sitio web
		1.3	publicar en la página web la información pública conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	% Índice de Transparencia acceso a la información pública	ControllInterno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe ITA
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar las respuestas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	100% de respuestas a solicitudes	Planeación	Enero 2023-diciembre 2023	Informes
	Subcomponente 3 Elaboración	3.1	Realizar seguimiento de manera sistemática al cumplimiento del esquema de publicación de información	Informes de seguimiento del esquema de publicación de información	Nº de Informes de seguimiento	ControllInterno	Enero 2023-diciembre 2023	Informes
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener habilitados los links de la página web	Página web actualizada y habilitada	Página web actualizada	Comunicación	Enero 2023-diciembre 2023	Informe ITA
		4.2	Publicar y mantener actualizada la información básica y la establecida por la Ley 1712 de 2014	Información en diferentes formatos	Página web actualizada	Comunicación	Enero 2023-diciembre 2023	Informe ITA
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la información pública.	5.1	Realizar seguimientos periódicos a la implementación de los Aspectos establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Informe Siti o web actualizado (Transparencia)	Índice de transparencia	ControllInterno	Enero 2023-diciembre 2023	Informe ITA

13 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Conociendo la importancia de generar estrategias que contribuyan al mejoramiento de nuestra gestión, proponemos acciones básicas y efectivas para propiciar una atención ágil y efectiva en la prestación de nuestros servicios.

1. Priorizar los trámites de cada proceso que los usuarios pueden realizar por medio de la página web institucional.
2. Realizar campañas de sensibilización por medio de las carteleras informativas, boletines electrónicos, emisora municipal, charlas con la comunidad, por medio de la oficina de atención al usuario.
3. Mejorar el flujo de comunicación interna con el fin de homogenizar la información institucional y hacer más eficiente la atención a la ciudadanía con procesos claros y estandarizados.

	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 35 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	
		Próxima Revisión: 17052025	

4. La E.S.E. cuenta con oficina de atención al usuario la cual se encarga de orientar a todos los usuarios sobre la totalidad de los servicios que ofrece la entidad direccionándolos y brindando una atención oportuna de manera imparcial y objetiva. Adicionalmente atiende y resuelve las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios dándoles trámite a estos en los tiempos establecidos por ley
5. Publicación en las carteleras institucionales de los planes, programas y proyectos que la E.S.E adelanta para el conocimiento de los usuarios que visitan la entidad y no tienen acceso a internet.
6. Publicar anualmente en la página web y carteleras institucionales el informe de gestión.
7. Publicar en la página web y en las carteleras institucionales las invitaciones a participar en los actos de rendición de cuentas y diálogo con la comunidad.
8. Fortalecimiento de la oficina de información y atención al usuario, oficina encargada de todo el proceso de recepción y trámite de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.
9. El sitio web de la institución es un espacio en donde los usuarios pueden acceder a la información sobre los planes, programas y proyectos de la entidad con información actualizada constantemente.
10. Hacer la caracterización de servicios de la entidad y publicarlo en la página web institucional y en las carteleras informativas.
11. Generar mecanismos de recordación y divulgación permanente de los derechos de los usuarios.
12. Incluir en el plan de capacitación una en liderazgo y comunicación asertiva dirigida a todos los funcionarios de la entidad.
13. Se evaluará mensualmente por medio de encuesta de satisfacción del servicio, el grado de aceptación de estos por parte de los usuarios.
14. Verificar el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública. Ley 1712 de 2014.

14 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Fechas de seguimientos y publicación: El publicista realizará la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en la página Web institucional y recogerá inquietudes de la ciudadanía en general. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año. En cumplimiento de la Ley 1474 Artículo 73.

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:



Macroproceso	Proceso	Código:
APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
		Página 36 de 37
		Fecha Creación: 17052020
		Creado por: MPG
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Próxima Revisión: 17052025

1. Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
 2. Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles
 3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
 4. Realizar un monitoreo permanente.

El Asesor de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, publicación, socialización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cuando corresponda podrá solicitar la inclusión de las actividades no cumplidas en los planes de mejoramiento, dejando evidencia de ello en el informe de seguimiento y control.

Así mismo en concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos, con énfasis en los riesgos de Corrupción.

La Oficina de Control Interno, cuando 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 de que se trate.

El Plan Anticorrupción entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente y de su publicación.

 <p>HOO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Macroproceso	Proceso	Código:
	APOYO	TALENTO HUMANO	Versión: 03
			Página 37 de 37
			Fecha Creación: 17052020
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		Creado por: MIPG	Próxima Revisión: 17052025

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN
25/01/2022	02	Ajuste del Documento	Jeisión Palacio
26/01/2023	03	Ajuste del Documento	Jeisión Palacio

REVISÓ	CARGO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	CARGO
Leonor Avendaño Rolón	Asesora MIPG	Ciro Gomez Barrios	Gerente