

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2024

Elaborado por:  
GLORIA GIL PEMBERTHY  
MARTÍN ALVAREZ MONTOYA

Aprobado por  
ANDRÉS ALFONSO VILLA CASTRO  
Gerente E

DONMATÍAS ANTIOQUIA  
AÑO 2024

## TABLA DE CONTENIDO

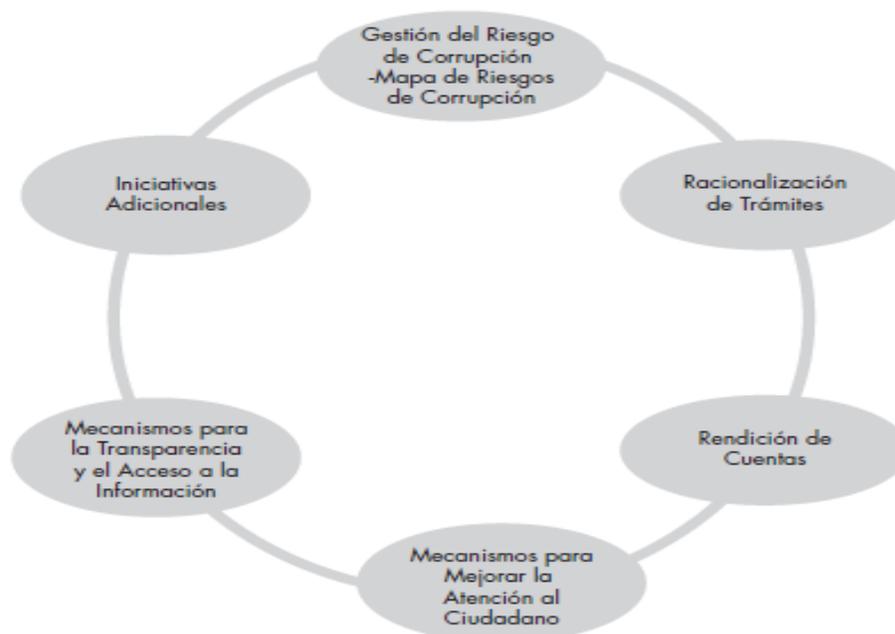
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE.....	4
3.1 MISIÓN.....	4
3.2 VISIÓN.....	4
3.3 VALORES.....	4
4. ALCANCE DEL DOCUMENTO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	5
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	6
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
5.4 CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
5.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	9
5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONAL.....	9
6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal deben elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que debe incluir el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de los riesgos de corrupción y la obligación para que las instituciones públicas formulen este plan. Este incluye cinco componentes que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla una iniciativa adicionales.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Francisco Eladio barrera lo componen: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas adicionales de la Institución.



*Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, Presidencia de la República, Versión 2; 2015*

## 2. OBJETIVO.

Establecer actividades para la prevención y control de los riesgos de corrupción y el fortalecimiento de la atención al ciudadano, articuladas en un plan que permita a la E.S.E. Hospital Francisco Eladio Barrera de Donmatías, proyectar una gestión honesta e íntegra, fundamentada en los principios y valores del servicio público, durante el año 2024.

## 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE

### 3.1 MISIÓN

Prestar servicios de salud de primer nivel de atención, enfocados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad de los habitantes del municipio de Donmatías y sus alrededores, contando con un talento humano idóneo y comprometido con prestar servicios de excelente calidad.

### 3.2 VISIÓN

En el año 2025 la E.S.E Hospital Francisco Eladio Barrera será una institución líder en la subregión norte antioqueño como una institución que aporta al mejoramiento de la calidad de vida de la población, apoyada en parámetros de seguridad y humanización en la prestación de los servicios de salud.

### 3.3 VALORES

**Ética:** base de nuestra estructura de Prestación de Servicios de Salud que involucra respeto por la dignidad humana, idoneidad, discreción, acatamiento del secreto profesional, responsabilidad, compromiso social y ausencia de cualquier interés particular que esté por fuera del deseo y la voluntad de servir.

**Calidad:** respuesta institucional satisfactoria a las exigencias y necesidades en servicios de salud de cada uno(a) de nuestros(as) usuarios(as).

**Transparencia:** manejo de nuestros procesos internos, las finanzas y la contabilidad de manera correcta y a la luz de la comunidad.

**Equidad:** prestación de nuestros servicios sin distinción alguna, teniendo como única medida la responsabilidad de solucionar integralmente los problemas de salud de nuestra población.

**Conocimiento:** cualidad de cada uno de los integrantes de la organización hospitalaria, con base en el desempeño consciente, responsable y acertado de sus funciones dentro del proceso de atención a los usuarios.

**Eficiencia:** mejor utilización económica y social del talento humano y de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para prestar servicios de salud con

**Calidad:** respuesta institucional satisfactoria a las exigencias y necesidades en servicios de salud de cada uno(a) de nuestros(as) usuarios(as).

**Liderazgo:** tendencia orientadora y dinamizadora en la prestación de servicios de salud con calidad, que tienen quienes conforman la E.S.E. y se reconoce tanto local como regionalmente.

**Participación:** posibilidad que tiene la comunidad de intervenir en la organización, control, gestión y fiscalización de la E.S.E.

**Unidad:** articulación de políticas, regímenes y procedimientos para representar los intereses del Estado y alcanzar los fines de la seguridad social en Colombia.

#### 4. ALCANCE DEL DOCUMENTO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Todos los lineamientos documentados, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente plan serán de estricto cumplimiento y aplicabilidad en todos los procesos de cada área por el personal que labora en el Hospital Francisco Eladio Barrera.

#### 5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano contempla los siguientes componentes:

##### 5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO	
<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>					
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la política de administración de riesgos.	Política de administración de Riesgo socializada	Gerente y Asesor Control Interno	28 febrero de 2024
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar la identificación de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Líderes de procesos	28 febrero de 2024
	2.2	Actualizar la valoración de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Líderes de procesos	28 febrero de 2024
	2.3	Actualizar la consolidación del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Líderes de procesos	28 febrero de 2024
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en sitio web y/o cartelera	Gerente y líder de sistemas	28 febrero de 2024
	3.2	Socializar el Mapa de riesgos de corrupción.	Registros de socialización o difusión	Gerente y líder de sistemas	31 de marzo de 2024
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Realizar seguimiento a las acciones para controlar los riesgos de corrupción.	Registros de seguimiento	Líderes de procesos	Cuatrimestral
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a las acciones del plan de acción para lo riesgos de corrupción.	Informes de seguimiento	Asesor control interno	Cuatrimestral

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<b>COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>					
<b>Subcomponente 1.</b> Racionalización de trámites	1.1	Revisar y diagnosticar el reporte de trámites de la ESE inscritos en el SUIT.	Registros de reporte de trámites en el SUIT	Líder de atención al usuario y Asesor control interno	30 de abril de 2024
	1.2	Revisar y ajustar, si es necesario el reporte de trámites en el SUIT	Trámites publicados en SUIT	Líder de atención al usuario	30 de abril de 2024
	1.3	Realizar el proceso de racionalización por lo menos a un trámite priorizado.	Plan de racionalización	Líder de atención al usuario	30 de junio de 2024
	1.4	Reportar datos de tramites al SUIT	Datos reportados	Líder de atención al usuario	Trimestral
	1.5	Realizar seguimiento a la gestión de trámites.	Informe de seguimiento a trámites	Asesor de control interno	Cuatrimestral

## 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar el diagnóstico de Rendición de cuentas de MIPG	Formulario de diagnóstico diligenciado.	Subgerente Administrativa y asesor control interno	28 febrero de 2024
	1.2	Formular en Plan de rendición de cuentas y de comunicaciones	Formulado el Plan de rendición de cuentas y Plan de comunicaciones	Subgerente Administrativa y asesor control interno	28 febrero de 2024
	1.3	Elaboración de informes de gestión.	Informes escritos y presentaciones, según corresponda.	Gerente y asesor	Semestral o según cronograma
	1.4	Difusión de información en carteleras.	Información publicada	Líder de atención al usuario	Permanente
	1.5	Preparación y rendición de informes a organismos de vigilancia y control.	Registros de reporte de informes	Subgerente Administrativa	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Presentación de informe de gestión al Concejo Municipal.	Certificación del Concejo Municipal	Gerente	Según invitación
	2.2	Presentación de informe de gestión en reunión de Asamblea o Asociación de usuarios.	Informe de gestión y acta de reunión	Gerente	Semestral
	2.3	Audiencia pública de rendición de cuentas sobre la vigencia anterior.	Acta, registros de asistencia, informe.	Gerente	31 julio de 2024
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilización sobre rendición de cuentas a funcionarios.	Acta de reunión de personal de la sensibilización	Gerente	31 julio de 2024
	3.2	Convocar de forma personalizada a grupos organizados, representantes de usuarios y estamentos representativos para participar de la rendición de cuentas.	Registros de convocatorias a RC	Secretaria, Líder atención al usuario	31 julio de 2024
	3.3	Convocar de forma abierta a la comunidad para participar de la rendición de cuentas.	Registros de convocatorias a RC	Secretaria, Líder atención al usuario	31 julio de 2024
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Diseñar herramienta de evaluación de la rendición de cuentas.	Herramienta de evaluación - encuesta	Líder de atención al usuario	31 julio de 2024
	4.2	Aplicación de herramienta de evaluación a la rendición de cuentas.	Informe de resultados de la RC	Líder de atención al usuario	31 julio de 2024
	4.3	Socialización de resultados de la Rendición de cuentas y elaboración de plan de mejora (si aplica).	Informe de resultados de la RC y plan de mejora	Gerente y Líder de atención al usuario	31 julio de 2024

#### 5.4 CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO					
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar informes de la gestión de atención al usuario a directivos.	Informes de atención al usuario	Líder atención al usuario	Trimestral
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer el diseño y actualización de la página web y enlace de PQRSF	Página web de la ESE funcionando	Líder de sistemas de información	Permanente
	2.2	Asignar responsable para la gestión de la página web.	Funcionario asignado a la gestión de la página web	Gerente	31 de julio de 2022
	2.3	Recibir y gestionar desde la página web las PQRSF.	PQRSF gestionadas desde la página web	Sistemas	Permanente
	2.4	Indicar en cada área de servicios: dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Aviso en cada área como urgencias, laboratorio, hospitalización, etc.	Líder atención al usuario	30 de abril de 2024
		Diseñar una política de priorización en la atención.	Política documentada.	Líder atención al usuario	31 de mayo de 2024
		Realizar señalización de atención prioritaria.	Señalización de priorización en la atención en los diferentes servicios	Líder atención al usuario	31 de mayo de 2024
		Socialización al personal la política de priorización.	Acta, listado de asistencia u otro registro de socialización.	Líder atención al usuario	31 de mayo de 2024
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Incluir en PIC temas relacionado con atención al ciudadano.	Plan institucional de capacitación	Subgerente Administrativa	31 de enero de 2024
	3.2	Realizar sensibilización en atención al personal por diferentes medios.	Acta o registros de socialización	Subgerente Administrativa	31 de julio de 2024
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar si es necesario los procedimientos relaciones con los trámites.	Procedimientos documentados	Líder de atención al usuario y líder de los diferentes servicios	31 de diciembre de 2024
	4.2	Elaboración, publicación y socialización de la carta de trato digno	Carta de trato digno documentada. Publicación en página web, carteleras. Soportes de socialización	Líder de atención al usuario	31 de agosto de 2024
	4.3	Medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios.	Informes de satisfacción de los usuarios	Líder de atención al usuario	Permanente
	4.4	Realizar campañas de difusión de los derechos y deberes a los funcionarios.	Acta o registros de socialización	Líder de atención al usuario	31 de agosto de 2024
	4.5	Actualizar procedimiento de gestión de expresiones indicando que las expresiones de menor de edad son prioritarias.	Procedimiento actualizado	Líder de atención al usuario	30 de septiembre de 2024
	4.6	Formular y reportar la política de protección de datos personales.	Política aprobada Registro de publicación de la política.	Líder de sistemas de información	30 de septiembre de 2024
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Complementar la caracterización de los usuarios y grupos de interés con los que interactúa la E.S.E.	Usuarios caracterizados	Líder de sistemas de información	31 de diciembre de 2024
	5.2	Dar continuidad a la medición de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	Informes de satisfacción	Líder atención al usuario	Permanente

## 5.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	5.1	Fortalecer el diseño y operación de la página web de la ESE.	Página web de la ESE disponible y operativa	Líder de Sistemas Líder de sistemas de información	Permanente
	5.2	Link en la página Web para manifestaciones de los usuarios (PQRSF)	Información publicada en sitio web	Líder de Sistemas Líder de sistemas de información	Permanente
	5.3	Publicación de contratos en el SECOP	Información publicada en SECOP	Auxiliar Administrativo	Permanente
	5.4	Publicar información en el enlace de transparencia en sitio web.	Información en enlace de transparencia	Subdirector Administrativo y Sistemas	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.4	Respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Registros de respuesta a PQRS	Líder de atención al usuario	Permanente
	5.5	Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Informes de auditoría y seguimiento a PQRS	Líder de atención al usuario y Asesor control interno	Semestral

## 5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONAL

COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONAL					
<b>Subcomponente 1</b> Código de integridad	1.1	Socializar el Código de integridad del servicio público.	Acta o registro de socialización	Subgerente Administrativa	31 de agosto de 2024
	1.2	Evaluar la percepción de aplicación del Código de integridad del servicio público.	Instrumento o soporte de la evaluación del código de integridad	Subgerente Administrativa	30 de noviembre de 2024

## 6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tendrá los seguimientos cuatrimestrales establecidos en el decreto 124 de 2016 por parte del asesor de control interno. Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

Para el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje se tendrá en cuenta la siguiente escala de valoración.

RESULTADO DE EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCION	
PUNTAJE	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO
0 - 59 %	BAJA
60 - 79%	MEDIA
80 - 100%	ALTA

Los resultados se interpretan de la siguiente manera:

- ✓ El resultado en rojo indica que menos del 60% del total de las actividades programadas se cumplieron.
- ✓ El resultado en amarillo indica que entre el 60% y el 79% del total de las actividades programadas se cumplieron.
- ✓ El resultado en verde indica que las actividades han sido cumplidas en su totalidad o al menos en un porcentaje mayor o igual al 80%.

El informe de evaluación debe contener observaciones las cuales corresponden a comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento.

**ANDRÉS ALFONSO VILLA CASTRO**  
Gerente

**GLORIA GIL PEMBERTHY**  
Subgerente Administrativa