

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	1 de 17

ESE SAN FRANCISCO DE ASIS

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2021



SARA ALEXANDRA YAGUAR JIMENEZ
Gerente

YINED CORTES PASTRANA
Profesional Especializada y Planeación

FECHA PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2021

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	2 de 17

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, como entidad pública, al servicio de la comunidad Palermuna, y de toda aquella que requiera de la atención en salud, fundamenta su accionar en los principios y valores que rigen al servidor público, fomentando la atención humanizada, la legalidad y transparencia en todas sus actuaciones y el uso racional y eficiente de los recursos de la Entidad, con el fin de lograr los objetivos y metas definidas en los Planes y Proyectos Institucionales, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente. La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, de la ESE San Francisco de Asís; da continuidad a las acciones que se vienen trabajando desde 2016.

Este Plan, tal como lo establece el Decreto 1083 de 2015, en su artículo 2.2.22.1 y siguientes, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión actualizado mediante Decreto 1499 de 2017 del DAFP, por lo cual atiende a las 16 políticas de gestión y desempeño. Para el cierre del primer semestre de cada vigencia se actualiza este Plan documentándose los resultados de la gestión de los riesgos del 2020, y la matriz de riesgos de corrupción a gestionarse en el año 2021, con las acciones y controles a implementarse para la prevención de los mismos. De igual forma que se trabaja y fortalecen las estrategias anticorrupción a través de la revisión y racionalización de los trámites que permitan el acceso a la información y la continuidad en la prestación de los servicios; con acciones de legalidad, transparencia y racionalización de los recursos públicos, así como la consolidación de los espacios de participación y concertación ciudadana. El Plan será publicado en la página web de la ESE, en cumplimiento al art.9 Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información. **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.**

La ESE Hospital San Francisco de Asís de Palermo (H) en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, desarrollado por el Decreto No. 124 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, elaboró la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano denominada "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el cual fue elaborado conforme a los lineamientos establecidos en la Guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", implementada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de La República.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el controlar posibles actos de corrupción en las entidades, su metodología incluye unos componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, relacionados con el mapa de riesgos anticorrupción y las medidas para mitigarlos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	3 de 17

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.1. MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado de atención primaria, que brinda servicios integrales en salud a la población.

2.2. VISION

La ESE Hospital San Francisco de Asís de Palermo, en el año **2024** será una empresa con atención humanizada y con sostenibilidad social y financiera.

2.2.1. PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

- **HUMANIZACIÓN:** Atención integral y calidez humana para nuestros pacientes y personal.
- **SEGURIDAD:** Ambientes seguros y confortables que proporcionan mayor confiabilidad.
- **LIDERAZGO:** Nuestro compromiso fortalece la capacidad de liderazgo en el sector salud.
- **SOLIDARIDAD:** Servicio con enfoque humanizado que aumenta la solidaridad empresarial.
- **INTEGRIDAD:** Respetamos y fortalecemos el cuidado de la integridad de nuestros pacientes.
- **EQUIDAD:** La igualdad y el respeto por los derechos humanos son nuestro pilar empresarial.

2.2.2. NUESTRA POLITICAS INSTITUCIONALES

POLITICA DE CALIDAD.

POLITICA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

POLITICA IAMII.

POLITICA DE BIOSEGURIDAD.



2.2.3. VALORES.

Respeto a la dignidad humana: Se reconoce y tolera la diversidad de creencias,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	4 de 17

sentimientos y afinidades de cada uno de nuestros funcionarios y usuarios.

Integralidad: Garantizar la atención del paciente en la promoción de la salud, detección temprana de la enfermedad y protección específica, tratamiento y rehabilitación de los usuarios de la institución.

Solidaridad Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

Calidad Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

Equidad Cualidad que consiste en no favorecer en el trato a una persona perjudicando a otra.

2.2.4. POLITICA DE CALIDAD:

Hacer parte de un hospital que hace amable la vida, nos compromete a enfocarnos por mejorar de manera permanente nuestros procesos de calidad, conforme a la normatividad vigente, con talento humano calificado, atención humanizada, buscando siempre la satisfacción de los usuarios, su grupo familiar, funcionarios y demás participantes del sistema de salud, sin descuidar la interacción responsable con el medio ambiente como legado a las futuras generaciones.

De esta manera garantizamos la atención integral al usuario, lo que nos permite satisfacer sus necesidades y expectativas; a través del cumplimiento de procesos, evaluación de indicadores, acciones de mejoramiento continuo, dirigidos a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

3. OBJETIVO GENERAL.

- Determinar las estrategias y actividades tendientes a evitar que los riesgos de corrupción se materialicen, implementándolas y desarrollándolas en el periodo correspondiente a la vigencia 2019.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31 Ene 2021	Fecha: 31 Ene 2021	Fecha: 31 Ene 2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	5 de 17

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

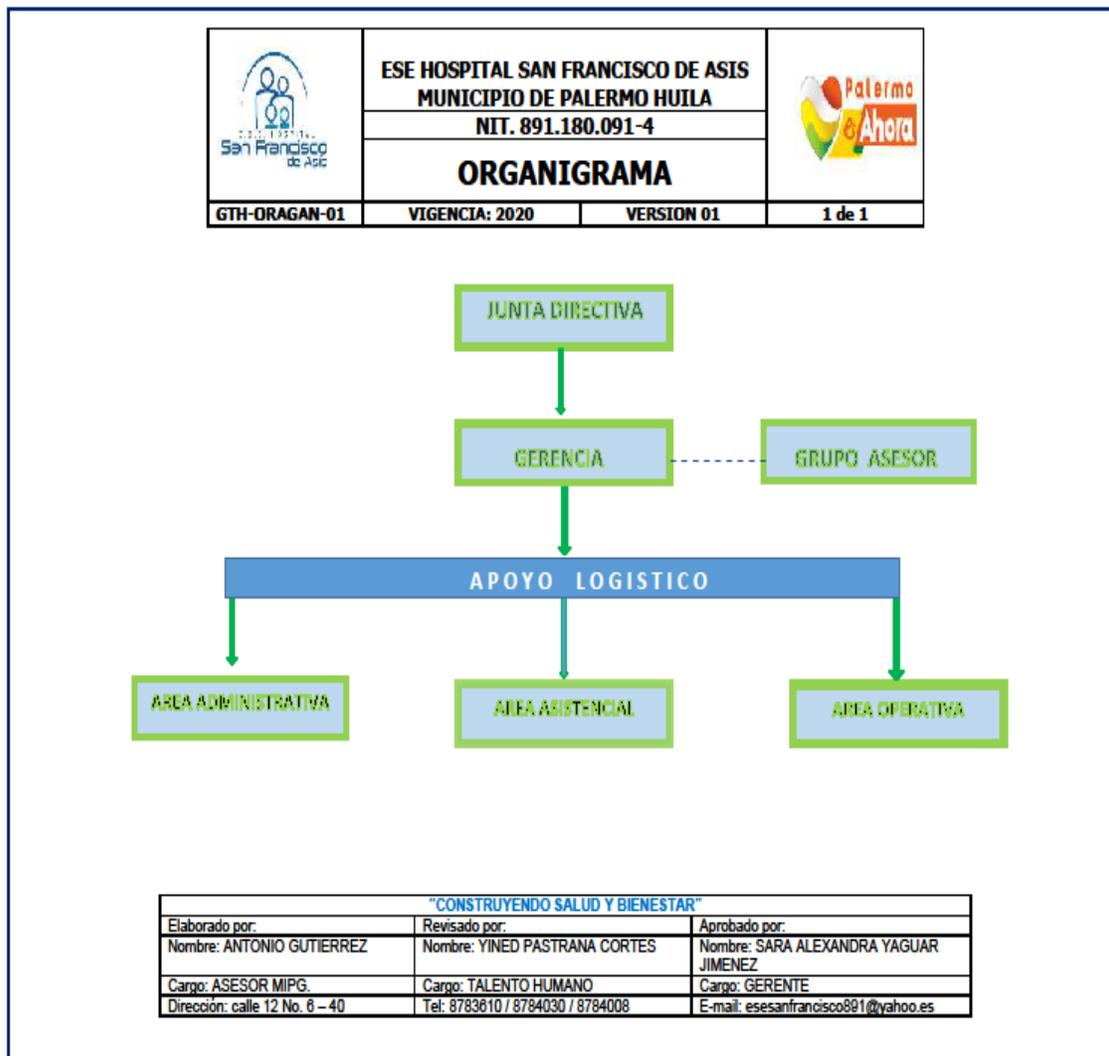
- Definir estrategias que contribuyan a la disminución de trámites, costos, tiempos, pasos y contactos innecesarios que adelantan los usuarios para acceder a los servicios de salud, generando mayor accesibilidad, aumento de la seguridad en la atención, uso adecuado de tecnologías de la información para la gestión de las PQRSD y acceso a la información, incrementando la satisfacción del usuario y mejorando la eficiencia en la gestión pública.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas Públicas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés, con acceso oportuno y claro a los informes de gestión y al trámite de las inquietudes de la comunidad.
- Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el proceso de atención y generen confianza en el manejo de la información confidencial de los usuarios y grupos de interés.
- Implementar acciones para el ejercicio y garantía del derecho al acceso y publicación de la información, utilizando los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la entidad para difundir datos e informes claros, veraces y oportunos.
- Fomentar el conocimiento y aplicabilidad de los principios de integridad y valores del servidor público, difundiendo éstos desde el ingreso de los funcionarios, docentes y estudiantes que rotan por la entidad, identificando factores en los cuales mejorar.
- Identificar posibles riesgos de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la institución.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores de la ESE en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios.
- Implementar acciones específicas tendientes a la identificación y racionalización de trámites.
- Diseñar mecanismos orientados al mejoramiento continuo y a la satisfacción de los usuarios.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	6 de 17

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



5. MAPA DE PROCESOS

- Mapa de Procesos o Cadena de Valor El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y sus componentes aplica transversalmente a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación definidos por la ESE Hospital San Francisco de Asís, los cuales se



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	7 de 17

representan en el siguiente diagrama, actualizado en 2020.

6. CODIGO DE INTEGRIDAD

Teniendo en cuenta los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de la Política de Integridad, el Departamento Administrativo de la Función Pública desarrolló un „código general“ o „código tipo“ que denominó Código de Integridad, con las características de ser general, conciso y en cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país.

*En tal sentido, la **ESE Hospital San Francisco de Asís- Palermo-Huila**, nos dimos a la tarea de auscultar en cada uno de los funcionarios de la entidad, cuál sería su apreciación en la distinción de Valores, Principios éticos y morales que pudiesen hacer parte esencial del Código de Integridad de la Entidad; dicho ejercicio dio como resultado la determinación de la línea acción cotidiana para los Servidores públicos quedando comprometidos con cinco (5) valores así:*

➤ **Respeto.**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

➤ **Compromiso**

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

➤ **Justicia**

Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad e igualdad y sin discriminación.

➤ **Honestidad**

Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

➤ **Diligencia**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	8 de 17

7. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS será de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, unidades funcionales y colaboradores.

8. MARCO LEGAL

- **Decreto 1083 de 2015**, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art.76**, El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- **Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, Art. 73.** “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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1649 de 2014, Modificación de la Estructura del DAPRE, Art. 14**, Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
- **Ley 1712 de 2014, Transparencia y acceso a la información Pública**, por medio de la cual se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	9 de 17

- **Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República**, Art .2.1.4.1 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 Pública**, Título 24, Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **Ley 962 de 2015**, Dicta 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.
- **Ley 1755 de 2015, Derechos fundamental de petición, art. 1**, Regulación del derecho de petición.

9. TERMINOS Y DEFINICIONES

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Corrupción: La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”

Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	10 de 17

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia: Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.

Identificación del Riesgo: Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión (función), estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo alguna práctica corrupta.

Impacto: Efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto en la medida en que mayor sea esa repercusión sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión, sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.

Mapa de Riesgos: Es una herramienta básica que muestra los riesgos a los cuales está expuesta una entidad, identificando las áreas, actividades, activos que podrán verse afectados por un suceso. En él se mide la importancia de cada riesgo, cada nivel de riesgo, y el entorno de cada riesgo.

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Probidad: Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza.

Transparencia: Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información, y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	11 de 17

10. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION



10.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

- La entidad se compromete a determinar e implementar un sistema de administración de riesgos anticorrupción, partiendo de la identificación de las causas que pueden originar hechos de corrupción, configuración y aplicación de controles y selección de métodos y ejecución de acciones para el tratamiento de los riesgos que puedan afectar o impedir el normal desarrollo y



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	12 de 17

gestión eficaz de los procesos que desarrolla la entidad, con el objeto de preservar y afianzar la imagen de transparencia institucional y la salvaguarda del patrimonio público.

- Revisar y de ser necesario ajustar la Política de Gestión de Riesgos con los últimos lineamientos de la función pública, y socializar al Comité Coordinador de Control Interno y Calidad

En el anexo No. 1, se presenta el correspondiente mapa de riesgo de la entidad del año 2020.

10.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

- Realizar inventario de Trámites relacionados en la caracterización de los procesos y diseñar matriz de trámites donde se identifiquen igualmente los incluidos dentro del área de Servicio al Ciudadano así mismo las mejoras logradas a través de la racionalización; socializarla al Comité MECL y MIPG; y publicar en la web de la ESE.
- Realizar encuesta a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc. y medir la percepción de la comunidad frente a los trámites existentes y sugerencias de mejora.
- Elaborar y ejecutar el plan de racionalización de trámites 2021 y realizar seguimiento de ejecución.
- La ESE dispone de los siguientes mecanismos para atender a sus usuarios y comunidad en general, a través de su página web, en la cual presenta las siguientes opciones de comunicación:
 - ✓ Botón de PQRSD, el cual enlaza con un link donde la persona natural o jurídica puede solicitar información, poner en conocimiento o denunciar hechos de posible corrupción.
 - ✓ Chat Institucional: Al acceder a la página web de la ESE se puede observar el Link “Deje su mensaje”, desde donde se le brindará información del procedimiento a seguir para sus solicitudes.
 - ✓ Correo Institucional: para que cualquier persona natural o jurídica, pública o privada pueda acceder y solicitar información sobre las actividades que se adelantan en la institución. También se puede acceder a este mecanismo con el Botón “CONTACTENOS”.
 - ✓ Adicionalmente se puede hacer uso por parte de los ciudadanos de: Buzones de Sugerencias: ubicados en forma estratégica en los cuales las personas del mismo modo pueden poner en conocimiento hechos que requiera en forma escrita.
 - ✓ Atención Telefónica: Se dispone de una línea telefónica en la cual



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	13 de 17

las personas jurídicas y naturales pueden comunicarse para poner en conocimiento de esta entidad su solicitud.

- ✓ Atención Personalizada: actividad que se realiza por intermedio de la Oficina de SIAU, que es la encargada de realizar el análisis preliminar de todas estas acciones allegadas.
- ✓ Secretaria privada: en la cual se reciben todas las comunicaciones oficiales por escrito, la cual opera en el segundo piso de la ESE en horarios de oficina. Con ello, se evita que las personas naturales o jurídicas deambulen de una parte a otra dejando los documentos, haciendo de esta forma más eficiente y eficaz su entrega.

10.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Como todos los años la actual administración llevara a acabo su acto de presentación de informes y rendición de cuentas a la comunidad, ejercicio al que se convocan y participan veedores, liga de usuarios de los servicios, entes territoriales del sector salud, miembros de la junta directiva de la ESE y las autoridades jurisdiccionales. Acciones que seguir para el desarrollo de este componente:

- Convocar el equipo que lidera el proceso de Rendición de Cuentas para realizar la planeación del evento público de la vigencia.
- Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual y solicitud de información faltante.
- Consultar a los grupos de interés por medio de los mecanismos virtuales de la institución acerca de la información que quieren conocer en el evento de Rendición de Cuentas.
- Consolidación de la información, valoración de esta y diseño del informe de gestión.
- Identificación de recursos requeridos para llevar a cabo la implementación de la estrategia (físicos, humanos, financieros y tecnológicos).
- Diseñar y ejecutar la estrategia para divulgar la información sobre el evento público de rendición de cuentas.
- Diseñar y enviar por los diferentes canales las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a las partes interesadas.
- Enviar en forma personalizada las invitaciones a la convocatoria, llamadas, focalizar grupos de interés por los integrantes del comité para promover la participación ciudadana en la audiencia de rendición de cuentas de la ESE.
- Publicar en la página web de la súper salud la fecha y lugar de realización del evento de rendición de cuentas de la entidad. (fecha límite 10 de abril de cada vigencia fiscal)



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	14 de 17

- Ejecución del evento de rendición de cuentas.
- Retroalimentar los resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas y reportar la información correspondiente en el portal dispuesto por la súper salud y la página web de la entidad.
- Consolidar las listas de asistencia, evaluaciones, inquietudes y solicitudes de la comunidad y convocar al Comité de Rendición de Cuentas Social, para la evaluación dentro de los 20 días siguientes a realizada de Audiencia Pública.
- Implementar acciones priorizadas para la vigencia del autodiagnóstico del "3.7- Rendición de cuentas" propuesta por el DAFP para avanzar en la implementación del MIPG
- Estructurar la carpeta de evidencias de la rendición de cuenta de la vigencia.

10.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Mediante el desarrollo de este componente, la ESE busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que esta presta a sus usuarios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Se procura fortalecer siempre los diferentes canales de atención, brindando los siguientes mecanismos:

- ✓ Implementar mecanismos para divulgarle al ciudadano la practicas implementadas por el Hospital respecto al acceso, privacidad y protección de los datos personales, en cumplimiento a la política de protección de datos.
- ✓ Mejorar, incentivar y realizar seguimiento a la efectividad del uso del aplicativo web para de gestión de PQRSD, informando al Comité de Control Interno y Calidad los resultados
- ✓ Hacer publicidad del Buzón de Sugerencias en la página web y las redes sociales.
- ✓ Dar a conocer a la ciudadanía, grupos organizados y de interés sobre los servicios que presta la entidad.
- ✓ Atender las peticiones, quejas y denuncias allegadas a la entidad en forma oportuna.
- ✓ Brindar Atención directa o Personalizada a cada persona que solicite información, interponga una queja o denuncia.
- ✓ Recibir o radicar la información allegada a la entidad mediante la secretaria de despacho que opera como ventanilla única en la entidad.
- ✓ Utilizar la tecnología de la información y las comunicaciones que ofrecen las entidades gubernamentales y entidades con las que se tiene suscritos



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	15 de 17

convenios para realizar y promover las actividades misionales de la ESE.

- ✓ Dar a conocer a la ciudadanía las herramientas de comunicación que se encuentran disponibles en la página web de la entidad.
- ✓ Fortalecer las competencias de los servidores públicos para que cumplan eficiente y eficazmente con las funciones asignadas.
- ✓ Evaluar periódicamente la percepción que tienen los usuarios, personas, grupos organizados, de interés y contratistas de los servicios que presta la entidad.

10.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Las acciones encaminadas por la ESE para brindar el derecho, la calidad y oportunidad del acceso a la información de carácter público que se emana y produce la interior de la institución con fines de conocimiento para su comunidad y partes interesadas, se ajustan a los siguientes lineamientos:

- Que las personas que los consultan puedan adaptar la información a sus necesidades.
- Identificar oportunidades y acciones de mejora con la retroalimentación de las PQRSD.
- Proporcionar información a la ciudadanía sobre la entidad permanentemente, a través de los diferentes medios dispuesto por la entidad, ya sean documentos en físico, cartelera, página web institucional, entre otros.
- Fijación de los documentos e instrumentos que se vayan desarrollando en la ESE en torno a los requisitos de la ley de transparencia y acceso a la información, con énfasis en inventarios de activos de información; y el índice de información clasificada y reservada.

10.6. SEXTO COMPONENTE TALENTO HUMANO.

- Incluir en el plan de capacitación institucional los temas relacionados a servicio al ciudadano, como son la política de servicio al ciudadano, Derechos y Deberes Diferenciales, Modelo de Inclusión, portafolio y Atención Preferencial.
- Fomentar espacios de divulgación del Modelo de Humanización con enfoque en la Cultura del Servicio.
- Implementar acciones priorizadas para la vigencia del autodiagnóstico del "3.4-Servicio al ciudadano" propuesta por el DAFP para avanzar en la implementación del MIPG

10.7. SEPTIMO COMOPONENTE INCIATIVAS ADICIONALES.

La ESE Hospital San Francisco de Asís de Palermo (H), dentro de su ejercicio de planeación, establecerá estrategias encaminadas a fomentar



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	16 de 17

la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano con el fin de visibilizar su accionar, buscando la cooperación y la contribución de las personas en beneficio y fortalecimiento de los servicios de salud de la región. Las iniciativas adicionales se enfocarán a:

- ✓ Se Publicará en la red interna de la entidad mensajes sobre los valores institucionalizados en el Código de integridad de la entidad.
- ✓ Realizar campañas para que la comunidad denuncie actos de corrupción en su localidad.
- ✓ Dar continuidad a las políticas de evaluación permanente de las solicitudes de elementos concienzudamente con el fin de evitar incluir implementos que no son importantes en la operatividad de la entidad y así disminuir los gastos innecesarios en el plan de compras.

10.8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN

La Consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano estará a cargo de los funcionarios de la ESE con funciones de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional.

Seguimiento: Cada responsable del componente y su equipo deben monitorear y evaluar permanentemente el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Proceso de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

(Original Firmado)
SARA ALEXANDRA YAGUAR JIMENEZ
Gerente.

YINED CORTES PASTRANA
Planeación y Talento Humano

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		
COD. PL-03	VIGENCIA: 2021	VERSION 03	17 de 17

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Grupo Asesores ESE	Grupo Asesores ESE	Nombre: Sara Alexandra Yaguar J
Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021	Fecha: 31Ene2021.
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es