
	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023




	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Diego Fernando Rivera Castro	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	01/2023
VALIDÓ	Comité de Gerencia	Comité de Gerencia	01/2023
APROBÓ	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	01/2023

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	30
2.1. Objetivo General	30
2.2. Objetivos Específicos	31
3. ALCANCE DEL PLAN.....	31
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	32
5. MARCO LEGAL.....	33
6. RECURSOS	33
6.1. Talento Humano.....	33
Comité de Capacitación, Bienestar Social e Incentivos de la E.S.E.	¡Error! Marcador no definido.
6.2. Equipos Físicos	34
6.3. Recursos Tecnológicos	34
6.4. Recursos económicos	34
7. enfoque diferencial	34
CARACTERIZACION DE LA ATENCIÓN CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL	37
8. DESCRIPCIÓN DEL PLAN.....	¡Error! Marcador no definido.
9. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN.	39
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PLAN	¡Error! Marcador no definido.
11. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.....	¡Error! Marcador no definido.
12. BIBLIOGRAFÍA.....	49
13. CONTROL DE CAMBIOS.....	49

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital Regional de Moniquirá con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” o “Estatuto Anticorrupción”, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; en concordancia con lo establecido en los Decretos 124 del 26 de 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" y 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados -Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información-, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP;

La Empresa Social del Estado Hospital Regional de Moniquirá pone a disposición del personal de la Empresa y ciudadanía en general, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP a través de un ejercicio de aprendizaje sobre estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano con las entidades del estado, pone a disposición de las mismas el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, el cual es un instrumento guía que contiene herramientas de tipo preventivo para el control de la gestión, en los que respectan los cinco componentes de la estrategia.

El primer componente hace énfasis en la metodología de gestión de riesgos de corrupción y su respectiva consolidación en el mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas. El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida lo establecido en la “Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” del Departamento

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, como estrategia complementaria en este componente, bajo el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial; como elemento fundamental para blindar a la entidad frente a los posibles hechos de corrupción.

En el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, establecido por la ley como “Todo requisito, para que sea exigible al administrado” y deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, política que viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa para la Gestión Pública.


El tercer componente de rendición de cuentas responde a la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía sea participe y conozca de manera activa las diferentes acciones adelantadas en la gestión del Hospital Regional de Moniquirá, comprometiéndose en un rol veedor al cual ha sido llamada. Su inclusión en el Plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la comunidad y en este caso con nuestros usuarios. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior del Hospital Regional de Moniquirá. La entidad rectora de esta estrategia dentro del marco del MIPG es el DNP.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Transparencia y Acceso a la información, creada por la Ley 1712 de 2014. La entidad rectora de esta estrategia es la Secretaría de Transparencia

2. CONTEXTO

El cierre de las acciones del PAAC de la vigencia 2022 es el siguiente:

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento OCI	
Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción					Fecha seguimiento :	
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Actividades cumplidas hasta la fecha	% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
	1 "Objetivo 1"					
Subcomponente 1	1 1 Actualización del manual de procesos y procedimientos de la institución	Manual de procesos y procedimientos actualizado	Líder de calidad	1	100%	Se elaboró la actualización de varios de los procesos y procedimientos de la institución, sin embargo no todos se encuentran aprobados, por lo cual únicamente los aprobados y socializados se encuentran publicados en la plataforma https://somos-remo.com/home , en cada una de las plataformas de líderes de estos, se han publicado dentro de la plataforma más de 650 documentos que contemplan procedimientos, protocolos, formatos, manuales, planes que estandarizan la realización de actividades tanto administrativas como asistenciales



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023
----------------	-----------------	----------------	----------------


	1 · 2	Socialización del manual de procesos y procedimientos actualizado	Manual de procesos y procedimientos socializado	Líderes de procesos	1	100%	Dentro de la plataforma SOMOS REMO se ha creado todos los colaboradores, contratistas, trabajadores y estudiantes de la institución y desde allí pueden capacitarse y leer todos los procesos y procedimientos de la entidad además de encontrarse el proceso de construcción de procesos y procedimientos
	1 · 3	Revisión, actualización y socialización de la política de administración del riesgo.	Política actualizada y socializada	Gerente	0,5	50%	Se cuenta con la proyección de la política de Riesgo institucional y se encuentra en proceso de construcción para firma como resolución
	1 · 4	Documentar el mapa de riesgos de los procesos institucionales	Mapa de riesgos de procesos documentados	Planeación - Líderes de procesos	0,5	50%	se cuenta con riesgos documentados en los procedimientos establecidos en la institución, y se han documentado de manera aislada en la metodología alineada a la guía de administración de riesgos
Subcomp onente 2	2	<i>"Objetivo 1"</i>					
	2 · 1	Elaboración de matriz de control Riesgos de Corrupción	Matriz de control de riesgos de corrupción documentada	Líder de planeación - Sistemas	0,3	30%	Dentro de la matriz de riesgos institucionales se encuentran documentando unos riesgos de corrupción sin embargo estos no se encuentran evaluados en su totalidad
	3	<i>"Objetivo 1"</i>					



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023
----------------	-----------------	----------------	----------------

Subcomp onente 3	3 · 1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción con el 90% de los funcionarios de la institución	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Subgerente Administrativo	0,2	20%	Se ha realizado capacitación de riesgos de corrupción a un 20% de los trabajadores
	3 · 2	Publicación en página web y demás medios de comunicación	Mapa de riesgos publicado	Sistemas	0	0%	No se cuenta con publicación de mapa de riesgos
Subcomp onente 4	4	<i>"Objetivo 1"</i>					
	4 · 1	Realizar jornadas de monitoreo y revisión del cumplimiento de las actividades propuestas en el plan anticorrupción	Informe de revisión de la ejecución de las actividades del Plan anticorrupción	Líder de planeación	0,9	90%	Se ha realizado el seguimiento por parte de la oficina de Control Interno al PAAC
	4 · 2	Elaboración de planes de mejora, de acción para alcanzar las metas del plan de anticorrupción	Planes de mejora documentado	Líder de planeación	0	0%	Según cronograma, se programó para meses posteriores, por lo cual no se ha ejecutado
	5	<i>"Objetivo 1"</i>					

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Subcomp onente 5	5 · 1	Seguimiento y evaluación a los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para establecer el nivel de cumplimiento	Informe de seguimiento y evaluación	Control Interno	0,25	25%	el seguimiento debe hacerse cuatrimestral, por lo cual ya se realizó el seguimiento del primer cuatrimestre.
	5 · 2	Elaboración de informe para publicar en la página web de la entidad	Informe publicado	Control Interno	0,25	25%	Ya fue publicado el primer informe correspondiente al primer cuatrimestre del año


Compon ente 2: Estrategia Anti trámites				Fecha segu imiento :	14/9/2022	Observaciones	
Subcom ponente		Objetivos y Actividades	Meta	Respo nsable	Activid ades cumpli das		% de avance por objetivo
	1	"Objetivo 1"					
Subcomp onente 1:	1 · 1	Realizar listado de trámites que realizan los usuarios en la entidad	Listado de tramites	Líder calidad - Sistem as	1	100%	Se encuentra en el manual de experiencia al usuario
Subcomp onente 2	2 · 1	Realizar proceso de priorización de tramites de la entidad	Docume nto de priorizaci ón de tramites	Líder calidad - Sistem as	0,5	50%	Dentro del plan de trabajo de calidad y sistemas se ha priorizado la eliminación del proceso de diferentes tramites en la entidad, entro los que se encuentra: Entrega de resultados de laboratorio clínico y lecturas de imágenes diagnosticas Asignación de Citas WEB y Calcetar Autorizaciones de servicios automáticas



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO: DE-PL-09 **VERSIÓN:** V1-2023

Subcomp onente 3	3 · 1	Registro de 2 tramites en la página del SUIT	Tramites registrad os	Sistem as	0,5	50%	Se han registrado a manera de informativo el trámite de solicitud de citas vía Calcetar
	3 · 2	Realizar racionalización de 2 trámites que se realizan en la institución	Tramites racionali zados	Sistem as - Lideres de proces os	1	100%	Se han eliminado tramites a los pacientes y barreras de acceso para el acceso a la prestación de los servicios entre las que se encuentra: Eliminación de las autorizaciones para la prestación de servicios a través de cartas de solicitud explícita de atención en la IPS Ampliación de Horarios en la solicitud de citas médicas y apertura de Call Center Actualmente se encuentra en proceso de construcción la plataforma para entrega de resultados de laboratorio y lecturas de imágenes diagnósticos a través de WEB
Subcomp onente 4	4 · 1	Socialización de la racionalización del proceso con los responsables de ejecutarlo	Tramites socializa dos	Sistem as - Calidad	1	100%	Dentro de la rendición de cuentas se socializo el proceso de asignación de citas tramite funcional dentro de la institución y vía medios de comunicación se ha publicado y expuestos horarios de atención, además se ha hecho educación a los pacientes informando que ya no necesitan autorización para el acceso al servicio en la entidad

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023	

4 · 2	Publicación de los tramites priorizados en la página web	Tramites publicados	Sistemas	0,5	50%	Se ha publicado horarios de atención además de presentar en forma más visible la posibilidad de participación a través de formulario PQRS	
Componente 3: Rendición de cuentas				Fecha seguimiento:	14/9/2022	Observaciones	
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance por objetivo		
Subcomponente 1	1 · 1	"Objetivo 1"					
	1 · 1	Conformar y capacitar un equipo para realizar el ejercicio de rendición de cuentas	Equipo de rendición de cuentas capacitado	Gerente	1	100%	Se realizo la rendición de cuentas el 09 de mayo de 2022
	1 · 2	Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del plan institucional	Temas de interés de los grupos de valor definidos	Gerente	1	100%	
	1 · 3	Establecer cronograma de rendición de cuentas	Cronograma publicado	Líder de planeación	1	100%	https://hrm.gov.co/invitacion-a-audiencia-pulica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2021/



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO: DE-PL-09 VERSIÓN V1-2023

Subcomp onente 2	2	"Objetivo 1"					
	2 · 1	Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales y virtuales complementarios	Cronograma publicado	Gerente	1	100%	Rendición publica de cuentas programada para el mes de mayo
	2 · 2	Implementar los espacios de diálogo	Espacios de dialogo implementados	Gerente y líder de planeación	1	100%	
Subcomp onente 3	3	"Objetivo 1"					
	3 · 1	Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	Formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas	Líder de planeación	1	100%	Formato de participación




HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN


CÓDIGO: DE-PL-09 **VERSIÓN:** V1-2023

	3 · 2	Publicar la estrategia de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas publicada	Equipo de rendición de cuentas	1	100%	Publicada en https://hrm.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/ http://hrm.gov.co/nuestra-gestion/
Subcomp onente 4	4	"Objetivo 1"					
	4 · 1	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	Control Interno	1	100%	Asesoría y seguimiento al proceso (diseño y publicación); se evaluó el proceso rendición de cuentas, en el mes de mayo.

Componente 4: Servicio al Ciudadano				Fecha seguimiento:	14/9/2022	Observaciones	
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Actividades cumplidas		% de avance por objetivo
1	"Objetivo 1"						

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Subcomp onente 1	1 · 1	Actualización de los procesos de Servicio de información y atención al usuario	Proceso s y procedi mientos de SIAU actualiza dos	Trabaja dora social	1	100%	Se actualizo el proceso por la líder de experiencia al usuario, el cual fue denominado Experiencia del usuario, humanización y trabajo social, se cuenta con política de humanización el servicio y programa de humanización del servicio
	2	"Objetivo 1"					
Subcomp onente 2	2 · 1	Incluir en los procesos y procedimientos los canales de atención	Proceso s y procedi mientos de SIAU actualiza dos	Trabaja dora social	1	100%	
	2 · 2	Implementación de carteleras institucionales	Carteler as impleme ntadas	Subger ente adminis trativo	1	100%	Se tienen carteleras informativas en los diferentes servicios de la Institución
	2 · 3	Apertura y seguimiento a los Buzones de PQRFS (externo)	Actas de apertura de buzones	Trabaja dora social	1	100%	En la actualización del proceso quedo establecido que la apertura de buzones verdes de PQRSF se dará los días 1, 10 y 20 de cada mes, lo cual se está cumpliendo

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

	2 · 4	Implementación de buzones para el cliente interno	Buzones de cliente interno implementados	Talento Humano	1	100%	En la plataforma interna somos remos se encuentra el link denominado Reporte PQRSF Cliente Interno https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEWcBOAyWoc_StAu97BnchamQ4dYcNBNFfgZT4KToZUvtC6w/viewform , en dicho link se puede interponer PQRSF del cliente interno, dichos buzones son apertura dos por la líder de talento humanos los días 01 y 16 de cada mes para darles el trámite correspondiente
	3	"Objetivo 1"					
Subcomp onente 3	3 · 1	Ejecución del plan de capacitación en 90%	Plan de capacitación implementado	Subgerente y Líder de Talento Humano	1	100%	Se aprobó el 28 de enero de 2022 mediante acta del comité de gestión y desempeño institucional, se han ido cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO: DE-PL-09 **VERSIÓN:** V1-2023

	3 · 2	Implementar el manual de Inducción y reinducción	Manual de inducción y reinducción implementado	Subgerente y Líder de Talento Humano	1	100%	Se dispuso de un link en la plataforma somos remo el cual se denomina inducción donde los funcionarios deben ingresar al módulo y estudiar el material reportado en la plataforma para posteriormente realizar una evaluación de lo visto en los módulos, deberá contar con una calificación superior al 80% para que se emita certificado el cual debe ser presentado al área de talento humano
	3 · 3	Ejecución del plan de bienestar social e incentivos de los funcionarios	Plan de bienestar e incentivos implementado	Subgerente y Líder de Talento Humano	1	100%	Se aprobó el 28 de enero de 2022 mediante acta del comité de gestión y desempeño institucional, se han ido cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido
Subcomp onente 4	4	"Objetivo 1"					
	4 · 1	Socialización del manual de procesos y procedimientos actualizado	Manual de procesos y procedimientos socializado	Líderes de procesos	0,9	90%	Se han ido implementando manuales y procedimientos de las diferentes áreas y servicios sin embargo aún faltan servicios por implementar en algún personal en la socialización la cual se está haciendo a través de la inducción
	4 · 2	Socialización del Normograma	Normograma	Asesor jurídico	0	0%	No se reportan avances, sin embargo, es de aclarar que según cronograma esta actividad se ejecuta en junio



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO: DE-PL-09 **VERSIÓN:** V1-2023

			socializa do				
Subcomp onente 5	5	"Objetivo 1"					
	5 · 1	Implementar el cronograma de comité de ética	Comité de ética realizad o	Trabaja dora social	1	100%	Se activo nuevamente el comité de ética, se ha citado a reuniones mensuales como se tiene establecido en el acto administrativo que lo regula, a la fecha de seguimiento se le ha dado cumplimiento de manera estricta y periódica
	5 · 2	Realizar de manera permanente las encuestas de satisfacción de los servicios	Encuest as realizad as	Trabaja dora social	1	100%	Se ha realizado el seguimiento mejorando además el tema de medición teniendo en cuenta los momentos de verdad
	5 · 3	Incrementar las expresiones de los usuarios	Expresio nes de los usuarios docume ntadas	Trabaja dora social	1	100%	A través de los buzones y la página web


Compon ente 5: Transparencia y Acceso a la Información				Fecha segu imiento :	14/9/2022	Observaciones	
Subcom ponente	Objetivos y Actividades		Meta	Respo nsable	Activid ades cumpli das		% de avance por objetivo
1	"Objetivo 1"						



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023
----------------	-----------------	----------------	----------------

Subcomp onente 1	1 · 1	Actualizar Plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones actualizado	Gerente	1	100%	Fue socializado por la líder de comunicaciones en comité directivo de mes de marzo
	1 · 2	Publicación y actualización de información en la página Web de la institución de acuerdo a los requerimientos normativos	Página web actualizada	Planeación - sistemas	0,7	70%	Se realizó auditoría interna, se suscribió plan de mejoramiento, se adelantan actividades de actualización; se publican informes de auditoría y seguimientos realizados por la oficina de control interno, sin embargo, hay links que no cuentan con información alguna, hay ítems de la página web que se encuentran vacíos, se encuentra en plan de choque para el cumplimiento de requerimientos de transparencia al cambiar la plantilla
	1 · 3	Publicación de Procesos contractuales en SECOP	Procesos publicados	Subgerencia	1	100%	Se publican todos los procesos, se deben mejorar los tiempos de publicación
	1 · 4	Actualizar el portafolio de servicios de acuerdo a la apertura de nuevos servicios	Portafolio publicado	Calidad - Sistemas	1	100%	Se encuentra publicado en la página WEB
Subcomp onente 2	2	"Objetivo 1"					
	2 · 1	Respuesta a las solicitudes de la comunidad en términos de Ley	Solicitudes respondidas oportunamente	Líderes de procesos	0,61	60,80%	Las solicitudes no todas se responden en los términos establecidos legalmente
	3	"Objetivo 1"					

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


Subcomp onente 3	3 · 1	Formulación del programa de gestión Documental	Program a de gestión docume ntal docume ntado	Líder de gestión docum ental	1	100%	
Subcomp onente 4	4	"Objetivo 1"					
	4 · 1	Documentar el proceso de ventanilla única	Proceso docume ntado	Líder de gestión docum ental	1	100%	Se encuentra publicado y socializado y auditado en el proceso
	4 · 2	Seguimiento a la política de atención a personas en condición de discapacidad	Política revisada	Coordin adora de experie ncia del usuario	0	0%	A la fecha no se cuenta con política, pero es pertinente aclarar que esta actividad esta para desarrollar en el mes de junio y diciembre
Subcomp onente 5	5	"Objetivo 1"					
	5 · 1	Seguimiento a la página web	Informe de evaluaci ón Pagina web	Control interno	1	100%	Se realizó seguimiento a la página y al plan de mejoramiento
	5 · 2	Publicar en el pago web el informe de PQRFS	Informe publicad o	Control interno	1	100%	Se público en la página web el informe de PQRFS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022
Compon ente 6:	Participación Ciudadana				Fecha segu imiento :	14/9/2022	Observaciones



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SUBPROCESO: PLANEACIÓN

CÓDIGO: DE-PL-09 **VERSIÓN:** V1-2023

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance por objetivo	
Subcomponente 1	1 "Objetivo 1"					
	1.1 Documentar la política de atención ciudadana de acuerdo al diagnóstico de FURAG	Política de atención ciudadana documentada	Gerente y Coordinadora de experiencia del usuario	1	100%	
	1.2 Conformar el equipo de participación ciudadana	Acta de conformación de equipo de participación ciudadana	Gerente y Coordinadora de experiencia del usuario	1	100%	Se conformo el equipo de participación ciudadana mediante acta de comité directivo
Subcomponente 2	2 "Objetivo 1"					
	2.1 Actualizar el plan de participación ciudadanía	Plan de acción documentado	Gerente y Coordinadora de experiencia del usuario	1	100%	Dicho plan actualizado será publicado en SISPRO el 12 de mayo
	2.2 Socializar el plan de participación ciudadana.	Plan de participación ciudadana	Gerente y Coordinadora	0	0%	Aun no se ha completado la actividad en atención, aunque en el cronograma quedo establecido para junio

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023	

		na socializa do	de experie ncia del usuario			
2 3	Evaluar la ejecución del proceso de participación	Informe de evaluación del proceso	Control interno	0	0%	No se ha realizado seguimiento por que no se cuenta con el plan de participación ciudadana

Fuente: Seguimiento PAAC 2022

El Seguimiento al PAAC corresponde a los tres preceptuados por la Ley por parte de la oficina asesora de control interno y al monitoreo de la oficina asesora de planeación.

En la siguiente gráfica se observa el resultado por componente según el seguimiento reportado.


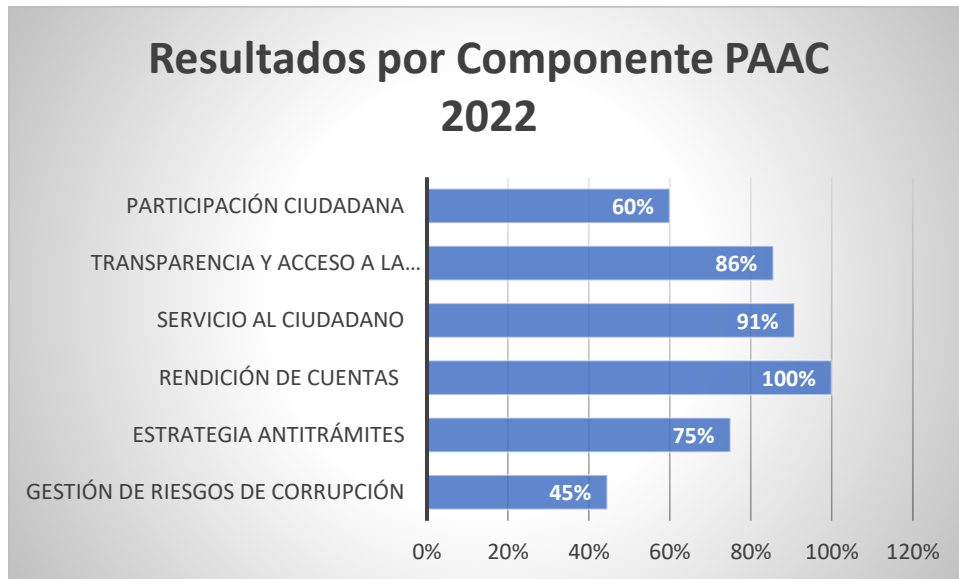
	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Figura 1. Resultados Componentes PAAC 2022




Fuente: *Elaboración Propia.*

Como se observa en la gráfica 1, el componente con rendimiento más bajo es gestión de riesgos de corrupción, esto debido a que en la vigencia 2022 no se observa gestión de riesgos, al no contar con una política de administración de riesgos, ni actualización metodológica ni de riesgos de corrupción, ni de riesgos por proceso.

Se observa que el componente de rendición de cuentas tuvo un rendimiento del 100%, dado que se ejecutaron las actividades relacionadas con la estrategia que la Entidad formuló. En igual sentido el componente de servicio al ciudadano tuvo un rendimiento del 92% debido al despliegue y liderazgo de las estrategias por parte de la oficina de experiencia del usuario.

De igual manera se contó con la participación de los grupos de valor a través de una encuesta en Google forms que se compartió en la página web de la entidad y en redes sociales desde el 20 de enero hasta el 30 de enero:

Figura 2. Imagen participación ciudadana PAAC 2023

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023



Tus ideas son importantes

EN LA CONSTRUCCIÓN DE NUESTRO
PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO


Puedes participar
en este proceso colectivo enviando
sugerencias, observaciones
y propuestas al correo:
planeacion@hrm.gov.co

La transparencia se logra cuando TODOS participamos con
responsabilidad y bajo las normas establecidas

Fuente: <https://hrm.gov.co/participa-en-la-construccion-de-nuestro-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>

La vista general del formulario dispuesto es:

Figura 3. Vista General del Formulario de Participación de Grupos de Valor PAAC 2023

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023



Participación de Grupos de Valor en la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Hospital Regional de Moniquirá ESE 2023

Por medio del presente formulario el Hospital Regional de Moniquirá ESE busca que sus grupos de valor participen en la construcción de la estrategia anticorrupción y de atención ciudadana para construir el Hospital que todos queremos.

diegofernando.rivera@uptc.edu.co (no compartidos)
 Cambiar de cuenta


*Obligatorio

Fuente:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc4t6JyrQDeUth0UDMJ6CZ9067TqJs_u1WCdWINq16ZaenMDWg/viewform

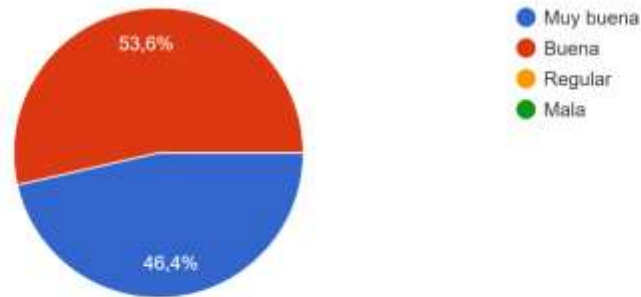
En el cual participaron 30 personas, los cuales son trabajadores, de los cuales 22 viven en Moniquirá y los 8 restantes en municipios del área de influencia del Hospital. De los 30 trabajadores que participaron en la encuesta, 28 han sido usuarios de los servicios que presta el Hospital.

Figura 4. Experiencia con los servicios del Hospital

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cómo califica su experiencia?

28 respuestas



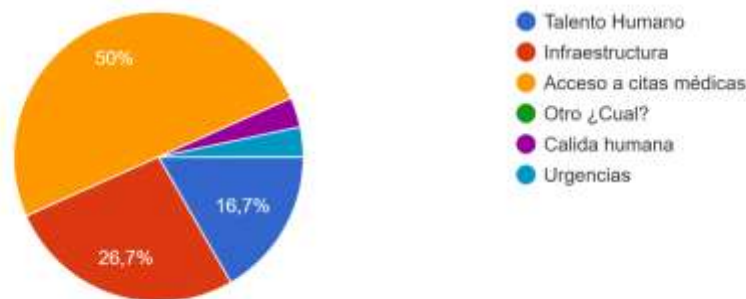
Fuente: Respuesta formulario Google Forms

Como se observa en la figura 4, la experiencia de las personas que han sido atendidas por el Hospital es positiva, pues todos responden en el rango de muy buena y buena.


Figura 5. Mejoramiento en la Atención

¿En que línea considera que el Hospital debe mejorar la atención al ciudadano?

30 respuestas



Como se observa en la figura 5, el 50% de las personas que contestan el formulario , consideran que debe mejorarse el acceso a citas médicas, por lo cual en el componente de atención al usuario, se incluye una línea para mejorar este ítem en el plan de trabajo adelantado desde la oficina de experiencia del usuario, presentando estrategias omnicanal, así como vídeo call center para usuarios en condición de discapacidad auditiva.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Dentro de las propuestas para el mejoramiento de los servicios y relacionamiento con el ciudadano, de las 20 propuestas, 10 se relacionan con la propuesta de contratar más personal, en este aspecto es importante mencionar que el Hospital en los últimos 2 años ha incrementado la cantidad de trabajadores en más de un 100% para poder responder a las necesidades de los grupos de valor que reciben los servicios en el Hospital, este ítem se fortalece de manera continua.

De los 30 participantes, uno solo identificó un posible acto de corrupción relacionado con la atención preferencial para la asignación de citas, lo cual una vez verificado no se presenta dado el procedimiento dispuesto y los diferentes canales de atención. Por lo cual se insta a los grupos de valor a utilizar los diferentes medios dispuestos por el Hospital para acceder a citas médicas, observando objetivamente que la oportunidad en todas las especialidades ha mejorado y se encuentra dentro de las metas dispuestas por el Ministerio de Salud y protección Social.

Figura 6. Calificación Trámite Citas médicas

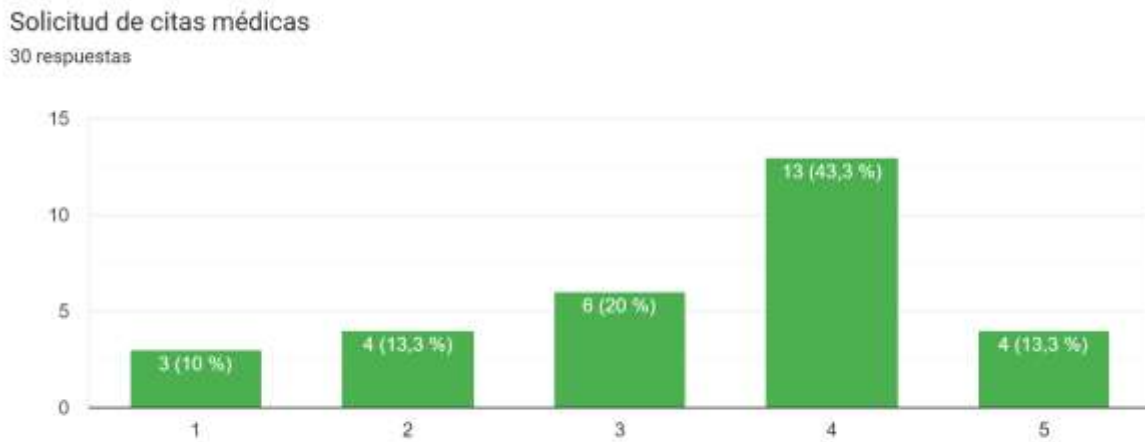



Figura 7. Calificación Trámite Solicitud de Historias Clínicas

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Solicitud de Historias Clínicas

30 respuestas

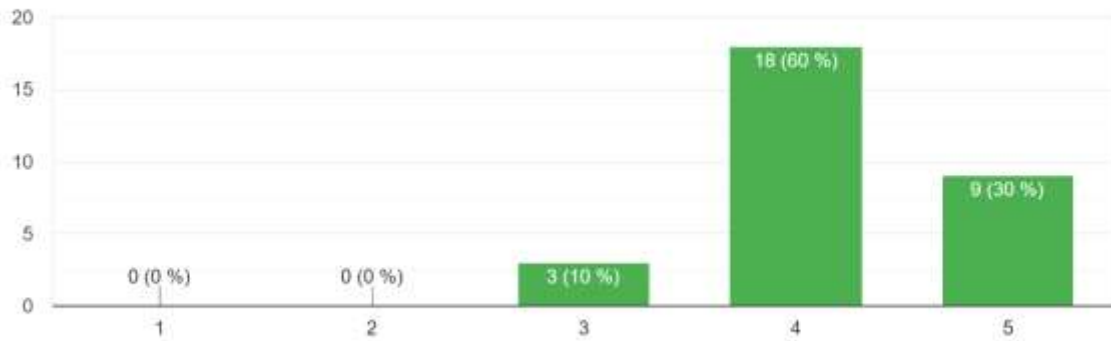


Figura 8. Calificación de Trámite de certificado de nacido vivo

Certificado de Nacido vivo

30 respuestas

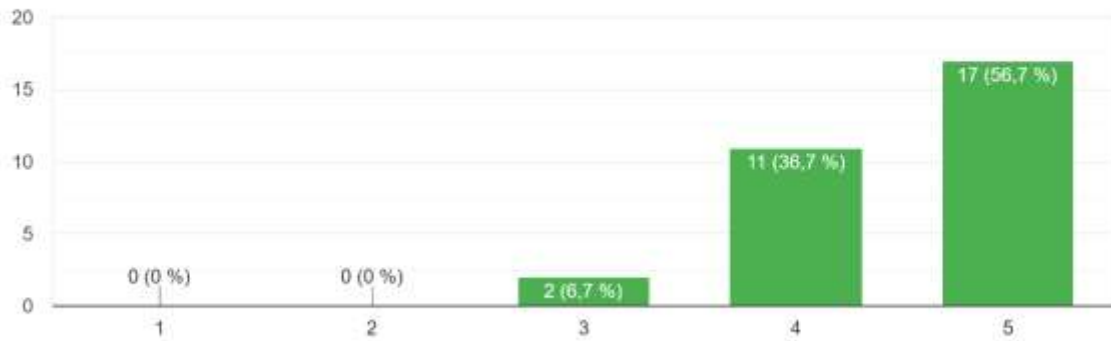



Figura 9. Calificación certificada de defunción

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Certificado de Defunción

30 respuestas

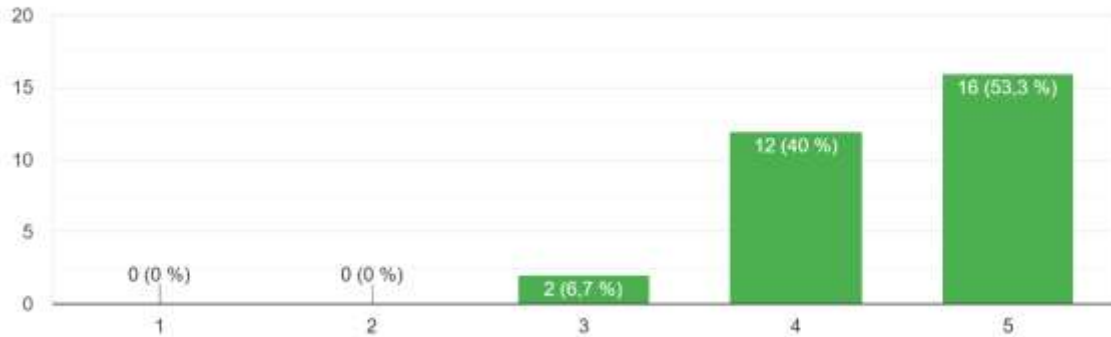


Figura 10. Calificación de dispensación de medicamentos

Dispensación de Medicamentos

30 respuestas

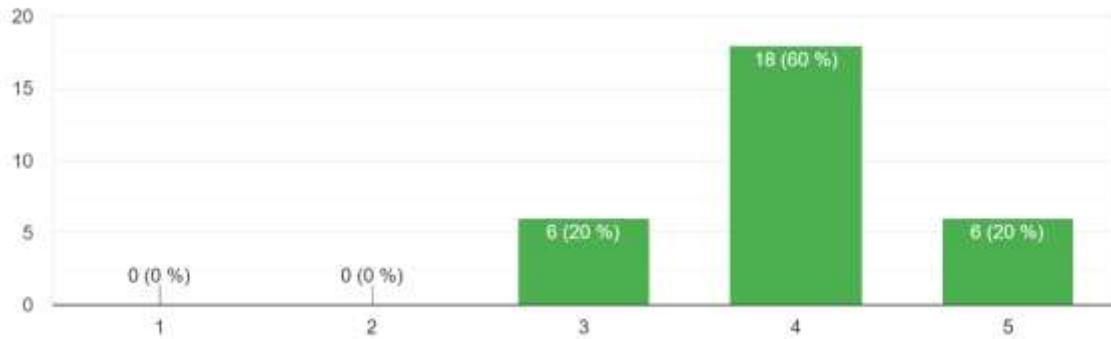



Figura 11. Calificación Exámenes de Laboratorio.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Exámenes de Laboratorio

30 respuestas

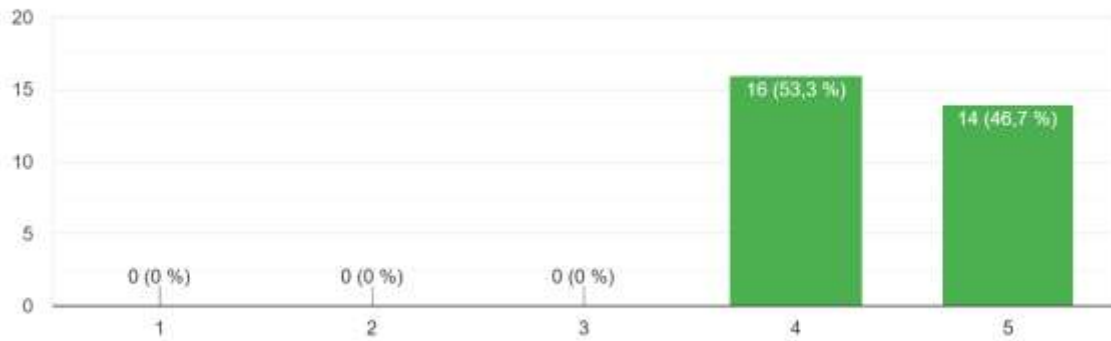


Figura 12. Calificación de Terapias.

Terapias

30 respuestas

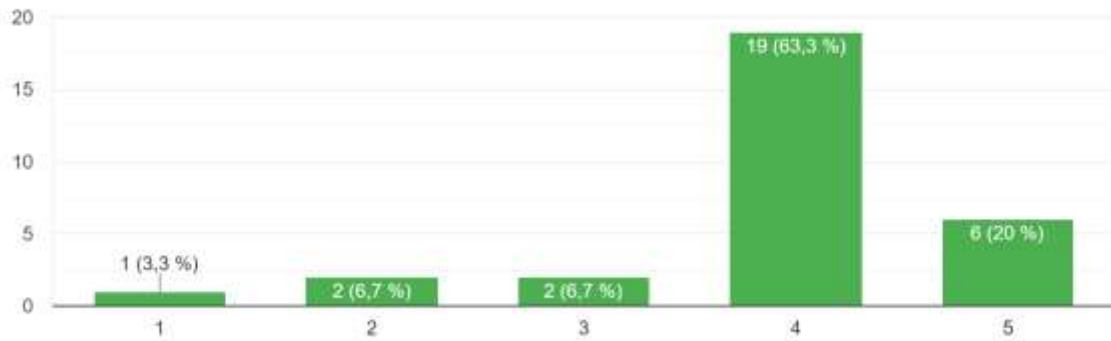



Figura 13. Calificación de Imágenes Diagnósticas

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Imágenes Diagnósticas

30 respuestas

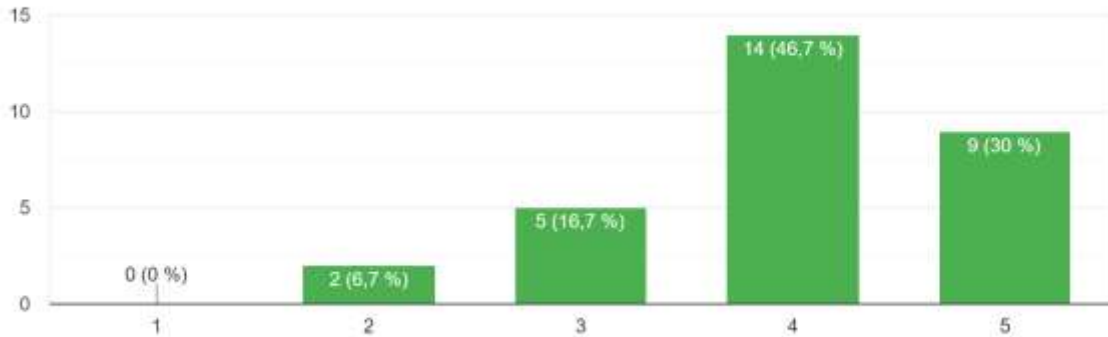
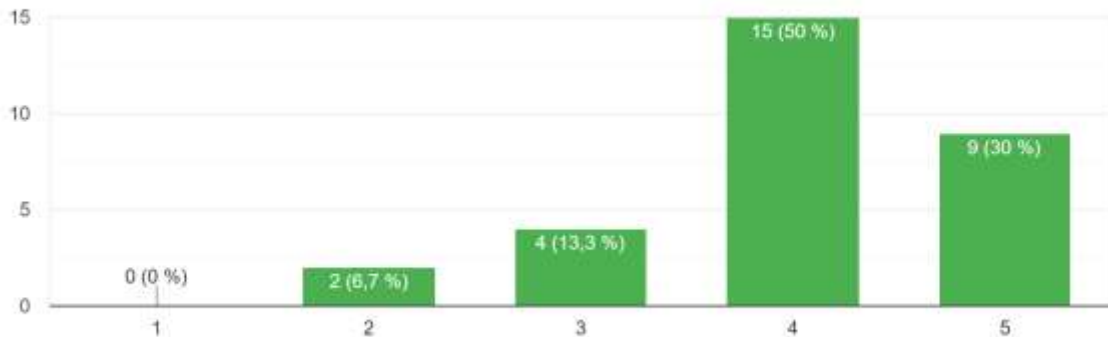


Figura 14. Calificación Atención Inicial de Urgencias

Atención Inicial de Urgencias


30 respuestas



Como se observa en las anteriores gráficas, la calificación en general de los trámites es positiva, obteniendo tres calificaciones negativas únicamente en los trámites de atención inicial de urgencias, imágenes diagnósticas, terapias y asignación de citas, pero en general se observa una buena percepción de los trámites ofrecidos por el hospital.

En este aspecto es importante resaltar que se observa la implementación de estrategias de racionalización de manera pragmática, como es el caso de la estrategia omnicanal de experiencia al usuario, o la entrega de resultados en página web de imágenes diagnósticas y exámenes de laboratorio, más no se han

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

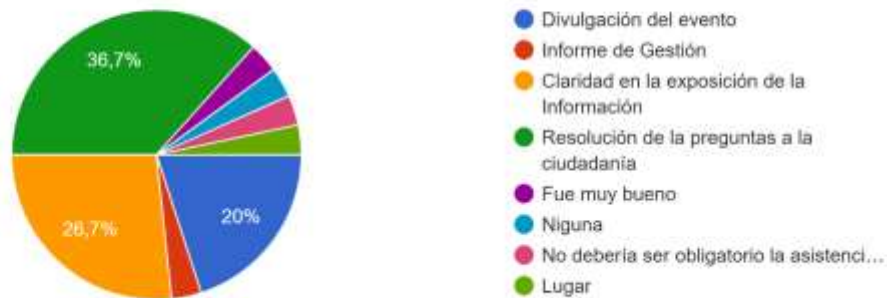
	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

documentado como estrategia según los lineamientos del MIPG, así mismo una vez revisado SUIT que no se encuentran actualizados los trámites que ofrece la entidad. Una vez revisado informe de seguimiento al estado actual de SUIT por parte de la oficina asesora de control interno se observa que la gestión en el aplicativo solo ha avanzado en un 33% y los perfiles de gestión del aplicativo no se encuentran actualizados, por lo tanto parte de la estrategia del componentes de trámites será dar cumplimiento a los lineamientos del gobierno nacional y documentar de manera estratégica los esfuerzos que la entidad ha hecho y proyecta en racionalización de trámites.

Figura 15. Resultados Rendición de Cuentas

Respecto al ejercicio de Rendición de cuentas llevada a cabo el año anterior ¿Qué aspectos crees que debe mejorarse ?

30 respuestas




Como se observa en la figura 15, la mayor oportunidad de mejora respecto a la rendición de cuentas de la vigencia 2021 adelantada en 2022 es la de resolución de preguntas a la ciudadanía, por lo que en la estrategia de rendición de cuentas se priorizaran aspectos que permitan satisfacer esta opción de mejora, enfocados en los lineamientos de Lenguaje Claro.

Finalmente, del formulario, respecto a la pregunta de mejora en lo que respecta a transparencia y acceso a la información se reciben comentarios positivos respecto a la estructura actual de la página web. En este aspecto y de manera interna se identificó la necesidad de dar cumplimiento a los dispuesto por el gobierno nacional en lo que respecta ITA.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Diseñar e implementar acciones de prevención, control y seguimiento que contribuyan a eliminar o mitigar hechos de corrupción mediante el establecimiento de estrategias que apoyen la toma de decisiones.


3.2. Objetivos Específicos

- Diseñar e implementar una política de administración de riesgos en conformidad con los lineamientos del DAFP que contemple la realidad institucional, actualizando el mapa de riesgos de corrupción para evitar o mitigar los Riesgos de Corrupción identificados.
- Gestionar el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT de tal manera que se racionalicen y optimicen los trámites y Otros Procedimientos Administrativos para mejorar la relación con los ciudadanos en el marco de MIPG.
- Diseñar, establecer e implementar estrategias y acciones que permitan mejorar los Mecanismos de Atención al Ciudadano.
- Elaborar e implementar una estrategia de rendición de cuentas que permita a los grupos de valor conocer la gestión en la institución y promoviendo la transparencia.
- Establecer mecanismos para un adecuado Acceso a la Información Pública y garantizar la transparencia en las actuaciones públicas.

4. ALCANCE DEL PLAN

El alcance del plan es aplicable desde cada uno de los componentes hasta

COMPONENTE	RESPONSABLE
1 Gestión De Riesgos De Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2 Racionalización De Trámites	Subgerente administrativo y financiero / Subgerente Científico / Jefe Oficina Asesora de Planeación / Líder de experiencia del usuario.
3 Rendición De Cuentas	Gerente / Jefe Oficina Asesora de Planeación
4 Atención A La Ciudadanía	Líder de experiencia al usuario.


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

5 Transparencia Y Acceso A La Pública	Información	Subgerente administrativo y financiero / Jefe Oficina Asesora de Planeación / Líder de sistemas / Líder de comunicaciones.
---------------------------------------	-------------	--

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Las siguientes definiciones son tomadas de la Guía de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del DAFP.

- **Auditoría:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.
- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, 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 resolver. En esta figura, el particular se ve forzado a realizar el pago con el fin de terminar su asunto.
- **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- **Peculado:** “abuso de fondos o bienes” que están 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.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular,

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley

6. MARCO LEGAL


- Ley 962 de 2005, "Ley anti trámites"
- Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción"
- Decreto 4637 de 2011, Se crea la Secretaría de transparencia del DAPRE
- Decreto 1649 de 2014, Se modifica la estructura del DAPRE, otorgando funciones a la Secretaría de Transparencia sobre el seguimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información"
- Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Anti trámites,
- Decreto 943 de 2014, "Adopta la actualización del MECI"
- Decreto 1083 de 2015, "Decreto único del Sector Función Pública"
- Ley 1757 de 2015, Incluye en el PAAC la estrategia de rendición de cuentas.
- Decreto 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto ley Anti trámites 2106 de 2019 y demás normas que regulen la materia

7. RECURSOS

7.1. Talento Humano

ID	Recurso	Cantidad
----	---------	----------

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

1	Gerente	1
2	Subgerente administrativo y financiero	1
3	Subgerente científico	1
4	Asesora de control interno de gestión	1
5	Jefe Oficina asesora de planeación	1
6	Líder de experiencia del usuario	1
7	Líder de comunicaciones	1

7.2.Equipos Físicos

ID	Recurso	Cantidad
1	Equipos de computo	1
2	Papel para encuestas de satisfacción	1
3	Elementos de oficina	1
4	Equipo de comunicaciones para rendición de cuentas	1

7.3.Recursos Tecnológicos

ID	Recurso	Cantidad
1	Equipos de computo	1
2	Cámara filmográfica	1
3	Conexión a redes sociales	1
4	Conexión estable a internet	1


7.4.Recursos económicos

Se debe verificar con la dirección financiera, con el presupuesto aprobado para la vigencia.

ID	Recurso	Cantidad
1	Rubro para rendición de cuentas	\$3.000.0000
2	Participación ciudadana	\$10.000.000

8. ENFOQUE DIFERENCIAL

La prestación de servicios de salud en la ESE Hospital Regional de Moniquirá está enmarcada dentro del enfoque diferencial dadas las características individuales del usuario, su familia y la comunidad en general, promoviendo permanentemente la dignidad humana y la igualdad de condiciones, a través de la comunicación efectiva y

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

la caracterización adecuada de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios.


Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón **de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad**, los cuales deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, administrativa y reparación integral.

Bajo este contexto la ESE estableció como población diferencial los siguientes grupos:

- Trabajadores de planta, ops y empleados pertenecientes a empresas contratistas.
- Contratistas
- Colaboradores
- Población con discapacidad
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Víctima del conflicto Armado

Con el fin de velar por el cumplimiento de la política institucional de enfoque diferencial la Institución Promueve los siguientes compromisos:

MI COMPROMISO COMO COLABORADOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ ES: Velar por la eliminación de actos de discriminación, diferencias

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios y trabajadores.


POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase dentro del ámbito laboral.

POR ETNIA: Brindar trato digno y actitud amable a la población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), en igualdad de sus derechos para acceder a la prestación de los servicios.

POR CONDICION DE VIDA: Respetar las creencias y costumbres de cada individuo cuando se está en periodo gestacional o en curso de transición o identificación de identidad de género.

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Asegurar el apoyo y la atención preferencial de nuestros usuarios y trabajadores con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte el acceso, movilidad, seguridad y desarrollo de sus derechos durante la prestación de los servicios

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: Crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas, el apoyo a los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación a la población en condiciones de desplazamiento forzado,

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos y población desmovilizada o desplazada.

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar. Las especificaciones por cada grupo se encuentran documentadas en el [“protocolo para la atención con enfoque diferencial”](#)

CARACTERIZACION DE LA ATENCIÓN CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL


La atención diferencial e integral debe tener unas características especiales tales como:

1. Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población priorizada por la institución.

2. Sea un conocedor: Infórmese y prepárese para ayudar a crear una atención en salud más participativa, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los usuarios y población especial en cada uno de los ciclos de atención.

3. Pregunte antes de ayudar: Identifique cuales son las habilidades y características especiales de cada población y persona antes de ayudar con el fin de identificar si la persona quiera recibir ayuda y así identificar cual es la mejor forma de ayudarlo y respetar su autonomía e independencia.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

4. No subestimar o exaltar sin razón: Una condición especial o característica especial de cada individuo no define la condición humana del mismo. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.


5. Tenga en cuenta el lenguaje: Se debe activar la comunicación verbal y no verbal en cada uno de los momentos de verdad que se tiene con el trabajador y su familia por eso las expresiones deben ser respetuosas e incluyentes.

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades.

- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor su requerimiento.

- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.

- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

9. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN


Se plantean las estrategias que darán cumplimiento a los objetivos planteados, personalizando los lineamientos del MIPG, según la política que corresponda con el direccionamiento estratégico, las necesidades y realidades institucionales identificadas en el contexto.

10. Plan de Acción


Una vez analizados los aspectos que se encontraron en el diagnostico actual, se documenta el siguiente plan de acción para la vigencia:

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1:	Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1	Documentar política de administración de riesgos para el Hospital , aprobar mediante acto administrativo	Política de administración de riesgos documentada y aprobada	Jefe de planeación	Marzo
	1.2	Socializar la política de administración de riesgo	Socializar la política de administración de riesgo a todos los líderes de las unidades funcionales y su equipo de trabajo	Jefe de planeación	Abril

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


	1.4	Documentar el mapa de riesgos de los procesos institucionales	Mapa de riesgos de procesos documentados	Jefe de planeación / Líderes de unidades funcionales	Abril
Subcomponente 2	2.1	Actualizar la matriz de riesgos de corrupción del Hospital según la metodología del DAFP	Matriz de control de riesgos de corrupción actualizada y socializada en CIGYD Y CICCI	Jefe de planeación	Abril
Subcomponente 3	3.1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción con el 90% de los funcionarios de la institución	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Jefe de planeación	Mayo
	3.2	Publicación en página web y demás medios de comunicación del mapa de riesgos institucional y mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos publicado	Comunicaciones	Mayo
Subcomponente 4	4.1	Realizar jornadas de monitoreo y revisión del cumplimiento de las actividades propuestas en el plan anticorrupción	Informe de revisión de la ejecución de las actividades del Plan anticorrupción	Jefe de planeación	Abril / Agosto / Diciembre
	4.2	Elaboración de planes de mejora, de acción para alcanzar las metas del plan de anticorrupción	Planes de mejora documentado	Jefe de planeación	Abril / Agosto / Diciembre
Subcomponente 5	5.1	Seguimiento y evaluación a los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para establecer el nivel de cumplimiento	Informe de seguimiento y evaluación	Control Interno	Mayo/ Septiembre / enero 2024
	5.2	Elaboración de informe para publicar en la página web de la entidad	Informe publicado	Control Interno	Mayo/ Septiembre / enero 2024

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


Componente 2: Estrategia Anti trámites					
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1:	1.1	Realizar diagnóstico de trámites según Política de racionalización de trámites	Diagnóstico de trámites	Jefe de planeación / Subgerentes	Febrero
Subcomponente 2	2.1	Actualización usuario en SUIT	Perfiles actualizados	Líder de sistemas	Febrero
Subcomponente 3	3.1	Inscripción de los trámites en SUIT según diagnostico	Tramites registrados	Líder de sistemas	Marzo
	3.2	Documentar estrategia de racionalización de trámites	Estrategia documentada	Jefe de planeación / Subgerentes	Marzo
Subcomponente 4	4.1	Socialización de la racionalización del proceso con los responsables de ejecutarlo	Tramites socializados	Jefe de planeación	Marzo

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


	4.2	Publicación de los tramites SUIIT	Tramites publicados	Comunicaciones	Marzo
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1	Conformar y capacitar un equipo para realizar el ejercicio de rendición de cuentas	Equipo de rendición de cuentas	Gerente	Febrero
	1.2	Documentar estrategia de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas documentada	Jefe de planeación	Febrero
	1.3	Establecer cronograma de rendición de cuentas	Cronograma publicado	Equipo de rendición de cuentas	Febrero
Subcomponente 2	2.1	Elaborar reglamento de rendición de cuentas	Reglamento documento, aprobado y publicado	Jefe de planeación	Marzo
	2.2	Reportar informe de rendición de cuentas a la SUPERSALUD	Informe GT003	Jefe de planeación	Abril

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


Subcomponente 3	3.1	Consolidar informe de gestión según parámetro de rendición de cuentas	Informe de gestión publicado 30 días antes de la audiencia pública de rendición de cuentas	Jefe de planeación	Abril
	3.2	Adelantar la audiencia pública de rendición de cuentas cumpliendo con los parámetros normativos y establecidos en el reglamento	Audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo de rendición de cuentas	mayo
Subcomponente 4	4.1	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	Control Interno	Junio
Componente 4:	Servicio al Ciudadano				Fecha seguimiento:
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023


Subcomponente 1	1.1	Actualización de los procesos de Servicio de información y atención al usuario	Procesos y procedimientos de Experiencia del usuario actualizados	Líder de experiencia al usuario	Abril
Subcomponente 2	2.1	Desarrollo de la estrategia omnicanal	Estrategia Omnicanal ejecutada en un 100%	Líder de experiencia al usuario	Abril
	2.2	Implementación de carteleras institucionales	Carteleras implementadas y actualizadas	Líder de experiencia al usuario	Mensual
	2.3	Apertura y seguimiento a los Buzones de PQRFS (externo)	Actas de apertura de buzones	Líder de experiencia al usuario	Quincenal
Subcomponente 3	3.1	Capacitar al personal de atención al ciudadano en temas relacionados del área	100% del personal de línea de frente capacitados según cronograma	Líder de experiencia al usuario / Líder de talento humano	Junio
Subcomponente 4	4.1	Elaborar un autodiagnóstico de espacios físicos en las áreas de atención al ciudadano	Diagnóstico de accesibilidad con plan de mejoramiento	Líder de experiencia al usuario / Líder de recursos físicos	mayo

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Subcomponente 5	5.1	Actualizar y publicar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuestos por la entidad.	Carta de trato digno actualizada y publicada	Trabajadora social	marzo
	5.2	Elaborar informe mensual de PQRSDf presentadas	Informe mensual de PQRSDf con plan de mejoramiento	Comité de ética	Mensual
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"			
	1.1	Actualizar Plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones actualizado	Líder de comunicaciones	Febrero+
	1.2	Publicación y actualización de información en la página Web de la institución de acuerdo a los requerimientos normativos (ITA)	Autodiagnóstico ITA mayor a 80%	Líder de comunicaciones / jefe de planeación / Líder de sistemas	Marzo / septiembre


	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN			
	CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

	1.3	Publicación de Procesos contractuales en SECOP	Procesos publicados	Subgerencia administrativa y financiera	Constante
Subcomponente 2	2.1	Respuesta a las solicitudes de la comunidad en términos de Ley	Solicitudes respondidas oportunamente	Líderes de procesos	Constante
Subcomponente 3	3.1	Formulación del programa de gestión Documental	Programa de gestión documental documentado	Líder de gestión documental	Abril
Subcomponente 4	4.1	Seguimiento a la política institucional de humanización	Política en ejecución y cumplimiento mayor a 90%	Líder de experiencia al usuario	1
	4.2	Seguimiento a la política de atención a personas en condición de discapacidad	Política en ejecución y cumplimiento mayor a 90%	Líder de experiencia al usuario	0
Subcomponente 5	5.1	Publicación trimestral en página web del informe de solicitudes de información	Informe de evaluación Pagina web	Ventanilla única	Abril/ Julio / Octubre / enero 2024
	5.2	Publicar en el pago web el informe de PQRFS	Informe publicado	Control interno	Abril/ Julio / Octubre / enero 2024
Componente 6: Participación Ciudadana					

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1 Diligenciar autodiagnóstico de FURAG de participación ciudadana	Autodiagnóstico completado	Líder de experiencia al usuario / Trabajadora social / jefe de planeación	julio
	1.2 Ejecución del plan de acción resultante del autodiagnóstico MIPG	Plan de mejoramiento ejecutado en más del 80%	Líder de experiencia al usuario / Trabajadora social	diciembre
Subcomponente 2	2.1 Actualizar el plan de participación ciudadanía	Plan de acción documentado	Trabajadora social	febrero
	2.2 Socializar el plan de participación ciudadana.	Plan de participación ciudadana socializado	Trabajadora social	marzo

El presente plan se aprobó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 31 de enero de 2023 y mediante Resolución 010 de 2023

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	SUBPROCESO: PLANEACIÓN		
CÓDIGO:	DE-PL-09	VERSIÓN	V1-2023

11. BIBLIOGRAFÍA

DAFP (2019) Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2,

12. CONTROL DE CAMBIOS

Espacio de diligenciamiento en caso de requerir alguna actualización o cambio del documento

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción del Cambio	Aprobó	Fecha