

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	<b>% de Avance</b>	<b>Avances y Evidencias</b>
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo revisada y actualizada	Planeación	Febrero		
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo socializada	Planeación	Febrero		
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Charla Taller Plan Anticorrupción	Listado de Asistencia	Planeación	Febrero		Se realiza taller el 15 de enero del 2024 taller virtual ley de transparencia y acceso a al información, <a href="https://forms.gle/AYjhxtpHv9RxxQVx5">https://forms.gle/AYjhxtpHv9RxxQVx5</a>
	2.2	Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Matriz de riesgos	Planeación/Lideres	Febrero		Se encuentra identificados y valorados los reisosos de corrupción de la institución.
	2.3	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	Enero		Se encuentra consolidado el mapa de riesgo de corrupcion institucional.
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Socialización mapa de riesgos de corrupción	Listado de Asistencia	Planeación	Febrero		
	3.2	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Publicación página Web	Planeación/Sistemas	Enero		Se encuentra publicado el mapa de riesgo de corrupción en el link <a href="https://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/mapa-de-riesgos-por-procesos/ano-2024">https://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/mapa-de-riesgos-por-procesos/ano-2024</a>
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Planeación/Lideres	Cuatrimestral		
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	Evaluación al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de Evaluación	Control Interno	Semestral		Se realiza seguimiento al mapa de riesgo vigencia 2024 del 2 al 10 de mayo del 2024.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 2: Racionalización de Trámites.**

NOMBRE	TIPO	ACCION	SITUACION ANTERIOR	DESCRIPCION MEJORA	BENEFICIO	RESPONSABLE	FECHA	% de Avance	Avances y Evidencias
<b>Solicitud Copia de la Historia Clínica Completa</b>	Administrativo	Facilitar el pago de historia clínica cuando supera las 10 hojas o el requerimiento de la historia es autenticada.	El usuario debe consignar en una entidad bancaria local	Depositar en las cajas institucionales	Satisfacción del usuario, oportunidad en la atención	Subdirector Administrativo	Permanente		Se evidencia en la institución el pago de copias de historia clínica en el área de facturación.
<b>Asignación de Citas medicas</b>	Asistencial	Recepcionar citas a través del celular (Vía WhatsApp)	El usuario solicita las citas personalmente y parcialmente vía telefónica	habilitar un equipo celular para recepcionar citas vía WhatsApp	Satisfacción del Usuario Y descongestión	Subdirector Administrativo - SIAU	Permanente		En la institución cuenta con call center la cual brinda atención vía celular mediante Whatsapp en las líneas: 316 6938499-320 5662781
<b>Asignación de Citas medicas</b>	Asistencial	Solicitud de citas vía pagina web	El usuario solicita las citas personalmente y parcialmente vía telefónica	Habilitar la opción de solicitud de citas por la pagina web	Satisfacción del Usuario Y descongestión	Sistemas - SIAU	Permanente		En la institución cuenta con pagina web en la cual se puede solicitar citas específicamente en el link <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/contactenos/contacto">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/contactenos/contacto</a>
<b>Entrega de resultados de laboratorio</b>	Asistencial	Establecer como opción la entrega de resultados de laboratorio vía e-mail	El usuario reclama los resultados personalmente	Solicitar e-mail al usuario para que este sea un medio de entrega de resultados de los exámenes practicados	Satisfacción del Usuario Y Ahorro de papel	Líder Apoyo Diagnostico	Permanente		Se evidencia que el área de laboratorio da la opción a sus pacientes para recibir resultados vía correo electrónico por medio del correo institucional <a href="mailto:apoyodxt@hsrafaelsanjuan.gov.co">apoyodxt@hsrafaelsanjuan.gov.co</a>
<b>Recepción de Documentos (Nacido Vivo)</b>	Tecnológico	Registrar los nacidos vivos oportunamente	Mal diligenciamiento y demoras en el diligenciamiento	Capacitación de la plataforma Ruaf a los responsables y monitoreo del registro	Reconocimiento derecho fundamental	Subdirector científico/sistemas Docencia y Servicio	Permanente		Se evidencia que en la institución los médicos realizan el registro del nacido vivo de acuerdo a la normatividad legal vigente y plataforma Ruaf de índole institucional.
<b>Servicios de salud por Accidentes de tránsito</b>	Asistencial	Solicitud de la denuncia del accidente ante la inspección de policía o la oficina de tránsito respectiva.	Declaración Juramentada.	Recepción de la denuncia del accidente por parte de admisiones.	Satisfacción del Usuario, celeridad en la atención, calidad de la misma	Subdirector Administrativo - Facturación	Permanente		Se evidencia que en el área de admisión y facturación el registro de la declaración juramentada ante pacientes con accidente de tránsito.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Avances y Evidencias	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Socializar plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)	Plan de comunicaciones socializado	Area de Comunicaciones	28/02/2024	100%	Se socializa PETIC en el mes del mes de Enero en comité de gestion y desarrollo, y se publica en la pagina web <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1241-ano-2024">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1241-ano-2024</a>
	1.2	Elaborar y publicar el informe de gestión acorde a gobierno en línea y a transparencia de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.	Informe de gestion publicado	Gerencia,Planeacion y Sistemas	31/01/2024	100%	Se elabora y publicá el informe de gestión de acuerdo a normatividad en la pagina web de la institución <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1291-mapa-de-riesgos-2023">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1291-mapa-de-riesgos-2023</a>
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Gestionar el 100% de las PQRS recibidas por la página web institucional	100% PQRS Gestionadas	SIAU ,Lideres	Enero-Diciembre 2024	100%	Se verifica en la institución se gestion las PQRS radicadas por los usuarios por medio de la oficina de SIAU
	2.2	Publicar el desarrollo de actividades programadas en el plan de comunicaciones (internas y externas), incluyendo convocatoria a eventos	Difusión por los diferentes medios(Incluyendo redes sociales) de las actividades de la ESE	Área de Comunicaciones	Semanal	100%	Se verifica la publicación del PETIC en la pagina web y el desarrollo de actividades programas por medio de la pagina web y red social institucionales
	2.3	Realizar reuniones con Alianza de usuarios de la ESE para analizar aspectos de ineteres de la ciudadanía	Reuniones realizadas	SIAU	Bimensual	100%	En la vigencia 2024 se han realizado dos reuniones con la alianza de usuario de la institución con el proposito de diseñar el cronograma delo año y el representante de la alianza de usuarios.
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Convocatoria a la ciudadanía a participar en la rendicion de cuentas	Convocatorias realizadas	Sub director administrativo Comunicaciones	05/03/2024 15 días antes de la audiencia	100%	Se publica con fecha del 28 de febrero en redes sociales intitucionales y el 5 de marzo en la pagina web. <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/noticias">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/noticias</a>
	3.2	Disponer y socializar el formulario diseñado para la participacion de la ciudadanía en la Audiencia de rendicion de cuentas	Formulario dispuesto y socializado	Planeacion-Comunicaciones	20/02/2024 30 días antes de la audiencia	100%	Se publica con fecha del 6 marzo en la pagina web. <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/contactenos/preguntas-e-inscripcion-rendiciencion-de-cuentas-2023">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/contactenos/preguntas-e-inscripcion-rendiciencion-de-cuentas-2023</a>
	3.3	Invitar a los grupos de interes, clientes internos y externos a la audiencioa de rendicion de cuentas y motivar su participacion	Invitaciones realizadas	Comunicaciones-Planeacion	28/04/2024 15 días antes de la audiencia	100%	Se realiza entrega de invitaciones a rendición de cuenta a grupos de interes el mes de 8 marzo del 2024

<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Elaborar informe y conclusión de audiencia pública de rendición de cuentas y coordinar la publicación en la página web	Informe y conclusiones de la audiencia	Planeación	19/04/2023 30 días después de la Audiencia Publica	100%	Se encuentra elaborado y publicado el inforem y conclusiones de la rendición de cuenta vigenica 2024 link <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/rendicion-de-cuentas/ano-2024">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/rendicion-de-cuentas/ano-2024</a>
	4,2	Analisis de la encuestas aplicadas en la rendicion	Conclusiones de la encuesta	SIAU-Planeacion	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Publica	100%	Se realiza encuesta aplicada a rendicion de cuentas y publicada en pagina de web institucional link <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/rendicion-de-cuentas/ano-2024">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/rendicion-de-cuentas/ano-2024</a>
	4,3	Envio por correo electronico a los grupos de interes,clientes internos y externos el informe de rendicion de cuentas	Informes enviados	Planeacion-Comunicaciones	19/04/2024 30 días después de la Audiencia Publica	100%	Se envia a grupo deintereses via correo electronico informe de rendición de cuentas el 16 de abril.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Avances y Evidencias	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Difundir en las jornadas de inducción y reinducción la plataforma estratégica	Difusión de la plataforma Estratégica	Gerencia, Planeación	Reinducción febrero 2024-Inducción cuando sea necesario	100%	Se realiza induccion permanente al todo funcionario que ingresa a la inducción y reinducción cuando se requiera.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y monitorear los buzones de sugerencias	Correspondencia Buzones	SIAU	Mensual	100%	En la institución se realiza la revision de buzón de sugerencia todos los viernes en el cual participa aliza de usuarios y usuarios.
	2.2	Gestionar el 100% de las denuncias recibidas en la pagina Web de los posibles colocar denuncias de posibles actos de vulneración de los derechos o actos de corrupción.	Denuncias gestionadas	SIAU	Permanente	100%	Se verifica en la institución se gestion las PQRSD radicadas por los usuarios por medio de la oficina de SIAU, desarrollando informe y reporte a entes de control.
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Incluir en el plan de capacitaciones de la ESE jornadas orientadas a: Servicio al cliente y Humanización	Capacitaciones programadas	Recursos Humanos, Líder de Humanización	31/01/2024		
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Socializar el Manual de atención preferencial	Manual Socializado	SIAU	Semestral	100%	En la institución se realiza socializacion de protocolo de atención preferencial el 15 de abril al personal del area asistencial de la ESE sede San Juan del Cesar y corregimientos.
	4.2	Publicar en la lengua Wiwa y en Wuayunaiki documentos de interés para esos grupos de valor	Documentos publicados	SIAU-COMUNICACIONES	30/06/2024	100%	Se encuentra publicado en carteleras y pagina web los derechos y deberes de los usuarios, y señalizacion del area asistencial se encuentra en lengua Wiwa y Wuayunaiki
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Seguimiento a PQR	Informe PQR	SIAU	Mensual	100%	Se verifica en la institución se gestion las PQRSD radicadas por los usuarios por medio de la oficina de SIAU, desarrollando informe y reporte a entes de control.
	5.2	Realizar planes de mejoramiento derivados de las PQR	Planes de mejoramiento	SIAU	Permanente	100%	De las PQRSD suscritas en la insitución por los usuaria el area de SIAU en compañía de los líderes de area diseñan y gestionan plan de mejoramiento, contemplando el desarrollo de acciones preventivas y correctivas.
	5.3	Comunicar a los interesados la gestión de las PQR mismo canal	Mismo canal de recepción	SIAU	Permanente	100%	El area de SIAU como responsable de la gestión de las PQRSD, comunica a los interesados ya sea vía telefonica o correo la gestion desarrollada.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información								
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Avances y Evidencias	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1	Divulgar y publicar en la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano junto con las Estrategias: Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Estrategias de Transparencia y Acceso a la Información; frente a la normatividad vigente.	Sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II con la información actualizada.	# de publicaciones/# de publicaciones requeridas por la normatividad vigente.	Sistemas, Comunicaciones, Planeación	31/01/2024	100%	Se actualiza los planes institucionales vigencia 2024 y son publicados en la pagina web institucional en el link <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1241-ano-2024">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1241-ano-2024</a>
	1.1	Publicar y actualizar en la página web de la ESE los Estados Financieros; frente a la normatividad vigente.	Publicar y actualizar en la página web de la ESE información de los Estados Financieros	# de publicaciones/# de publicaciones requeridas por la normatividad vigente.	Sistemas, Contabilidad	Anual	100%	Se publica en la pagina web insituiconal los estados financieros de acuerdo a la normatividad en el <a href="http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1136-contabilidad-2023">http://www.hsrafaelsanjuan.gov.co/index.php/informacion/gestion-documental/category/1136-contabilidad-2023</a>
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Gestionar oportunamente el 100% de los derechos de petición recibidos	100% de Derechos de petición gestionados	# Derechos de Petición gestionados/# de Derecho de Petición recibidos *100	Area Jurídica, Lideres, Lider Gestión Documental	Permanente	100%	El area de Gestión documental realiza seguimiento a los derechos de petición radicados ante la institucion con el apoyo del area Juridica.
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3	Capacitación a los funcionarios de la ESE sobre la ley de transparencia y acceso a la información	Capacitacion	Asistencia	Planeacion, Comunicaciones	Anual		
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4	Socialización de los lineamientos normativos para la implementación del modelo de atención intercultural	Socialización	Asistencia	Sistemas, SIAU, Comunicaciones	Anual		

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Fecha de Seguimiento			10/05/2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance
Componente 1-Riesgos de corrupción	9	4	44%
Componente 2-Racionalización de tramites	6	6	100%
Componente 3-Rendición de cuentas	11	11	100%
Componente 4-Servicio al ciudadano	9	8	89%
Componente 5-Transparencia y Acceso a la información.	5	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>80%</b>

