

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

FECHA DE EMISION	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
27/01/2021	Asesora de Planeación	Comité de Gestión y desempeño	Gerencia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RIESGOS DE CORRUPCION 2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

PRESENTACIÓN

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. presenta el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022** a la ciudadanía, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, teniendo en cuenta:

La corrupción es uno de los fenómenos más perjudiciales para las Administraciones porque afecta de manera negativa los niveles de confiabilidad, de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a las necesidades de la ciudadanía, y Con el fin de optimizar el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro empresa, su Administración ha querido, además de cumplir con los requerimientos del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 y de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establecer una guía de dirección del que hacer público, definiendo los criterios y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, Transparente, objetiva, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal.

Es importante anotar que la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y su respectivo soporte normativo. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del 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.

Para la realización del Plan Anticorrupción existen dos fundamentos. En primer lugar, la Estrategia Anticorrupción que orienta el actuar de la entidad y en segundo lugar, los elementos comunes a los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción, los cuales facilitan la identificación de actividades y su respectiva ejecución.

El hospital para su construcción utilizó el instrumentó establecido para este fin por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO versión 2, y para el desarrollo de este se deberán realizar las acciones que de manera oportuna permitan lograr los objetivos de este plan.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por los siguientes componentes:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

- a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos:** A través de esta herramienta, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. puede identificar y analizar los posibles hechos generadores de corrupción ya sean internos o externos, y establecer las medidas de control requeridas por la institución.

- b) **Racionalización de Trámites:** Acercar al ciudadano a los servicios que presta el Hospital a través de la simplificación de trámites, estandarización de procesos y sistematización de actividades para agilizar la respuesta al usuario.

- c) **Rendición de Cuentas:** Propiciar escenarios de participación ciudadana que fomenten el control social y la divulgación de la información.

- d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la institución, ofreciendo una información clara y oportuna.

- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Garantizar a la ciudadanía, los usuarios y sus familias el derecho fundamental de acceso a la información pública de la institución, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

- f) **Iniciativas adicionales:** otros tipos de acciones que permitan a la entidad luchar contra la corrupción y mejorar la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Como resultado de la revisión, evaluación y actualización del Plan de la vigencia anterior, el Hospital Departamental de Granada ESE adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adecuando la estrategia de una cultura de transparencia y prevención de riesgos, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2. MARCO LEGAL

3. MARCO TEÓRICO

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

4.1 COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

4.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

4.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

4.4 COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.5 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

4.6 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

5. APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia que contenga las acciones encaminadas a garantizar la transparencia, credibilidad y confianza en la gestión adelantada por Hospital Departamental de Granada E.S.E., que permita mitigar los riesgos de corrupción y asegurar que las actuaciones se realicen de manera transparente, con el acceso a la información por parte del ciudadano basados en los estándares para la formulación, seguimiento y control señalados en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 124 de 2016, todo esto abordado desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política y las demás normas vigentes.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evitar hechos de corrupción en el Hospital Departamental de Granada Meta, mediante la adopción de estrategias preventivas.
- Realizar una adecuada gestión de riesgos de corrupción del Hospital Departamental de Granada E.S.E., atendiendo la identificación del mapa de riesgos.
- Contar con la información para el análisis de la efectividad de los controles establecidos a los riesgos de corrupción determinados en el mapa de riesgos.
- Ejecutar acciones de racionalización de los trámites y servicios de la entidad, con el fin de que el ciudadano acceda a ellos de manera ágil y sencilla.
- Promover la participación de los usuarios en aquellos procesos en que la percepción ciudadana, pueda contribuir con el mejoramiento de las condiciones de prestación del servicio que ejerce.
- Garantizar una gestión de las PQRS recibidas en la institución, identificando los hechos que generen sospecha de un mal manejo por parte de algún integrante de la organización.
- Optimizar el proceso de rendición de cuentas a través de la participación activa de la comunidad en general.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

2. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en las exorbitancias.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1876 de 1994: Reglamenta artículos de la Ley 100 de 1993 en relación a las Empresas Sociales del Estado.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Decreto 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

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.”* Artículo 73 *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

Decreto 734 de 2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011. En lo que aplica a las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 2641 de 2012: *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”*

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

Ley 1757 de 2015: “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.*” Artículo 52 “*Audiencias Públicas Participativas.*”

Decreto 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"

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para a integración de los planes Institucionales y estratégicos al plan de acción parte de las entidades del Estado

Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas Disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el Derecho disciplinario.

Resolución 011 del 2021: “Por la cual adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del Hospital Departamental de Granada E.S.E.”.

Circular Externa No. 100-020: Lineamientos para la formulación de las Estrategias de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2022.

3. MARCO TEÓRICO

La corrupción es uno de los grandes problemas que enfrenta el país, avanza tanto en el sector público como en el privado, en los órdenes nacional, departamental y municipal.

En Colombia, el sector salud se financia en más del 75% con recursos públicos y en la actualidad atraviesa una situación financiera en la que se han detectado numerosos casos de corrupción con pagadores, prestadores, profesionales, trabajadores, afiliados y pacientes. ¹

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

¹ REVISTA DINERO. Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, “Los recursos públicos son sagrados, pero más los de la salud”. 2017-03-29

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

Conceptos aplicables

- Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados.
- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

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

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal.

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.
- **Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.
- **Soborno** es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. no es invulnerable al fenómeno de la corrupción, es por ello que todos debemos unirnos y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

4.1 COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La institución cuenta con la política de Gestión del Riesgo donde se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, que reduzcan el impacto de las decisiones que toma la institución respecto al logro de los objetivos de los procesos y de la organización.

Igualmente se tiene definida la política de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en la cual, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. adopta prácticas eficientes para la gestión de riesgos de LA/FT que pueden incidir en su actividad y su entorno, consolidando una imagen sólida y transparente frente a los colaboradores, la sociedad y el Estado.

Basados en estas políticas y ante la necesidad de establecer controles eficientes para

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

la gestión de riesgos, se realizó la actualización al **Mapa de Riesgos de Corrupción**, como una herramienta metodológica que permite identificar de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y definición de medidas para identificar, gestionar, monitorear y mitigar los riesgos de Corrupción al interior del Hospital Departamental de Granada E.S.E.

Ver Anexo No. 1: Matriz de riesgos - Mapa de Riesgos de corrupción.

Actividad	Dependencia Responsable	Fecha programada
Presentar a la Junta Directiva la actualización de la Política de Gestión del Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Subgerencia Administrativa	31/03/2022
Socializar la política de Gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Subgerencia Administrativa	30/06/2022
Revisión del mapa de riesgos y controles establecidos	Líderes de Procesos	31/03/2022
Realizar seguimiento al mapa de riesgos	Planeación	31/05/2022
	Control Interno	31/10/2022
Informe de riesgos materializados	Líderes y Gestores de proceso	30/06/2022
		31/12/2022

ACTIVIDADES ADICIONALES RELACIONADAS CON EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1. En la página web del Hospital se publica y actualiza el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN según la metodología vigente del DAFP, para que sea conocido por la ciudadanía, usuarios y servidores públicos.
2. En el Hospital se realiza el seguimiento al mapa de riesgos y generar reportes a las acciones adelantadas y los demás a que haya lugar.

Dentro de este componente se formula como prioridad la socialización de los riesgos de corrupción, así como los controles establecidos para los mismos con todo el personal de la institución en los procesos de inducción y re inducción, esto con el fin de generar un llamado de alerta frente al riesgo, informar a todos los integrantes de la organización sobre la forma de documentar incidentes y las acciones de control que se establecieron para mitigar y prevenir los riesgos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

4.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. da cumplimiento a la estrategia anti trámites de acuerdo a la Ley 962 de 2005 artículo 1º en la que se contempla: *Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites.*

Actividad	Dependencia Responsable	Fecha programada
Construcción de la estrategia de Racionalización de trámites Modulo “Gestión de Trámites” SUIT	Planeación	15/02/2022
Seguimiento cumplimiento de la estrategia de Racionalización de trámites Modulo “Gestión de Trámites” SUIT	Planeación	30/04/2022
Revisión de Tramites con posibilidad de racionalización en la vigencia	Coord. de Atención al Usuario Gestor de Consulta Externa Gestor de Facturación	30/04/2022
Socialización de los tramites en el SUIT con las asociaciones de usuarios juntas de acción de y demás partes interesadas	Gestor de Atención al Usuario Ingeniero de Sistemas	30/09/2022

Las estrategias para ofrecer al ciudadano un servicio más amable enmarcado en la política de Humanización y buen trato son las siguientes:

- Priorizar y actualizar los trámites establecidos en la plataforma SUIT y en la página web de la institución.
- Optimización de la página Web como canal de comunicación eficiente con el usuario.
- Divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:
 - ✓ Solicitud de citas médicas por teléfono fijo, celular y a través de correo electrónico.
 - ✓ Optimización y mejora de historia clínica digital del Hospital Departamental de Granada E.S.E.
 - ✓ Socializar las alternativas con que cuenta el hospital para que los ciudadanos

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

puedan interponer sus PQRS puesto que las nuevas tecnologías son poco utilizadas y el hospital cuenta con Correo Electrónico pqr@hospitalgranada.gov.co, link de contacto en la página web <http://hospitalgranada.gov.co/portal/contactenos/> , línea gratuita 018000965050

- ✓ Garantizar la resolución efectiva de PQRS, incentivando el uso de medios electrónicos como alternativa para la respuesta con mayor oportunidad, sin desconocer los otros medios escritos de acuerdo a las posibilidades de acceso del usuario.
- ✓ Aumentar la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario a través de la página web de la institución.
- ✓ Incentivar el uso de mecanismos electrónicos para el recaudo de servicios prestados en la institución por parte de usuarios particulares.

4.3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio que aporta a la transparencia y la comunicación directa con la ciudadanía y los grupos de valor, generando a través de este espacio condiciones de confianza entre las entidades y ciudadanos y garantizando el ejercicio del control social a la Administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

El espacio de rendición de cuentas que desarrollará el Hospital Departamental de Granada E.S.E. tiene por objetivos:

- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos
- Crear un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La estrategia y acciones contempladas para el cumplimiento de este componente se realizarán con una audiencia pública de rendición de cuentas y reuniones periódicas con diferentes grupos de valor.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

A continuación se presentan las etapas para la realización de la audiencia pública:

- ❖ **Planeación:** se realizara la planeación del proceso de rendición de cuentas teniendo en cuenta los aportes de los diferentes grupos de valor para lograr el cumplimiento del objetivo plantado.
- ❖ **Convocatoria:** Se divulgará a través de diferentes medios de comunicación (página web, radio, tv local, prensa escrita, carteleras institucionales y comunicaciones personales) por lo menos con 30 días de anticipación a la audiencia con el fin de invitar a la comunidad a participar y a realizar inscripción previa de propuestas e inquietudes con el fin de ser resueltas de manera ordenada y respondidas de forma integral en la audiencia.
- ❖ **Informe de rendición de cuentas:** Se elaborará un informe con los resultados de gestión, logros significativos y retos de la actual vigencia y se divulgará en la página web de la institución y comunicado a la superintendencia de salud.
- ❖ **Ejecución:** La audiencia de rendición de cuentas anual se realizará en el primer semestre del año siguiente, teniendo en cuenta el procedimiento PE-P2-PR2 procedimiento de rendición de cuentas.
- ❖ **Publicación de acta y evaluación de rendición de cuentas:** Se publicará en la página web de la institución dentro los 10 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.

Actividad	Dependencia Responsable	Fecha programada
Realizar reunión para diseñar la planeación de la rendición de cuentas de la vigencia 2021 acorde a lo establecido en el procedimiento de rendición de cuentas PE-P2-PR2 (En esta debe identificarse la caracterización de las partes interesadas a las cuales va dirigida la rendición de cuentas, el medio a utilizar y la posible ajustes en fecha de ejecución).	Asesor de Planeación	15/01/2022
Recopilar la información necesaria para la estructuración de las presentación en la audiencia pública de rendición de cuentas	Subgerentes y líderes de procesos designados por la gerencia a participar en la audiencia	10/02/2022
Diseñar las invitaciones a los diferentes grupos de interés para su participación en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Secretaria de Gerencia Ingeniero de sistemas	15/02/2022
Publicar en la página web de la institución la invitación para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, indicando la fecha y lugar de la realización	Ingeniero de Sistemas	18/02/2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

Publicar en la página web de la SUPERSALUD, en link de rendición de cuentas, la fecha y lugar de la realización de la audiencia pública.	Asesor de Planeación	22/02/2022
Diseñar y aplicar encuesta a los diferentes grupos de interés de la institución para conocer los temas en los cuales están interesados que se brinde mayor profundidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Subgerente de Atención al usuario	15/02/2022 al 15/03/2022
Habilitar espacio para inscripción de preguntas con anterioridad a la audiencia pública de rendición de cuentas	Ingeniero de Sistemas	22/02/2022
Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Asesor de Planeación	23/03/2022
Responder vía email las preguntas recepcionadas por este mismo medio con respecto al proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2021 a más tardar, 10 días hábiles posteriores a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Subgerente de Atención al usuario	08/04/2022
Elaborar informe y acta de la audiencia pública, publicarlo en la página web	Gerente Asesor de Planeación	19/04/2022
Elaborar el informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas, y coordinar la publicación en la página web	Asesor de Control Interno	19/04/2022

Para permitir la continua interacción con la ciudadanía se realizó la programación de reuniones periódicas con los grupos de valor identificados a quienes se les presentaran los avances en la gestión de la institución.

Actividad	Dependencia Responsable	Fecha programada
Realizar reunión con asociaciones de usuarios planeación de actividades de la vigencia	Subgerente de Atención al usuario	31/01/2022
Realizar conversatorio con los funcionarios y operadores con su personal que desarrollan los procesos del Hospital	Gestor de Talento Humano	31/07/2022
Realizar reunión con asociaciones de usuarios, juntas de acción comunal y grupos de interés presentado de avances e informe de gestión	Subgerente de Atención al usuario	28/09/2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

4.4 COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca permitir el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación que tiene dispuestos el **Hospital Departamental De Granada E.S.E.**, para responder y atender de manera pertinente y oportunamente sus solicitudes.

4.4.1. En el Subcomponente Planeación estratégica del Servicio al ciudadano:

El Grupo de Atención al Usuario, se encuentra liderado por la Subgerencia de Atención al Usuario, dependencia que pertenece a la alta dirección del **Hospital Departamental De Granada E.S.E.** y la Planeación estratégico está Liderado por la Gerencia a través del proceso de planeación, lo que nos muestra que la estructura del Hospital está ajustada y coordinada desde la alta dirección para atender los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

No	ACTIVIDAD	Dependencia Responsable	Fecha programada
1	Elaborar y Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Gerente Asesor de Planeación	31/01/2022
2	Implementar una política o estrategia de servicio al ciudadano	Atención al Usuario	30/09/2022
3	Implementar una estrategia o programa de cualificación en atención diferencial e incluyente a: (Población indígena, comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales, grupos LGTBI).	Atención al Usuario	20/06/2022
4	Implementar herramientas para mejorar el lenguaje para la comunicación con los grupos de valor: (Guía de lenguaje claro para servidores públicos del DNP, 10 pasos para comunicarse en Lenguaje Claro del DNP, curso virtual de lenguaje claro del DNP).	Atención al Usuario	30/11/2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

4.4.2. En el Subcomponente Fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano:

La entidad tiene contempladas, dentro del Plan Institucional de Capacitación y el de Bienestar Social e incentivos de 2022, las acciones que permiten fortalecer el Talento Humano en materia de sensibilización y gestión de los servidores públicos, entre ellas capacitaciones temáticas relacionadas con normatividad aplicable a entidades públicas y las específicas del sector salud. Por otra parte, dichos planes involucran temáticas relacionadas con competencias y habilidades personales y otros asuntos, tal como se puede observar en el Plan Institucional de Capacitación PIC y en el Plan de Bienestar 2022.

ACTIVIDAD	Dependencia Responsable	Fecha programada
Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones 2022 capacitaciones al personal de Atención al usuario en tema relacionados con Servicio al ciudadano (PQRS, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad otros).	Atención al Usuario Talento Humano	30/11/2022
Publicación del Plan Anual de Capacitaciones	Gestor de Talento Humano	31/01/2022
Cumplimiento Plan Institucional de Capacitaciones	Gestor de Talento Humano	Junio/2022 Noviembre/2022

4.4.3 Subcomponente Gestión del Relacionamento con los Ciudadanos:

El hospital construirá mecanismos que posibiliten la participación de la ciudadanía en la construcción de instrumentos de gestión de la Entidad como los planes de acción, y la formulación de proyectos de desarrollo, también se convocaran las veedurías ciudadanas para que ejerzan la vigilancia en los procesos de contratación.

Se continuara fortaleciendo la política de humanización y buen trato donde las relaciones de respeto contribuyan siempre a la imagen institucional ante el Ciudadano

Cada tres meses se publicará la información relacionada con los Estados Financieros de la Entidad y los resultados de la ejecución presupuestal; las notas explicativas de los Estados Financieros se presentarán al cierre de la vigencia fiscal.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

ACTIVIDAD	Dependencia Responsable	Fecha programada
Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, con diferentes actores (Comunidad, clientes internos y externos, veedores, entes de control otros) para comentarios y recomendaciones antes de su aprobación.	Planeación	11/01/2022
Convocar a las veedurías ciudadanas para que ejerzan la vigilancia en los procesos de contratación	Coordinadora Proceso de Gestión Contractual	Permanente
Diseñar, adoptar y socializar documento, guía o manual para la caracterización de los usuarios	Atención al Usuario	30/06/2022
Realizar una jornada de atención al usuario (puntos móviles, ferias, caravanas de servicios)	Atención al Usuario	30/11/2022
Adecuar un canal de atención para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.	Atención al Usuario	30/06/2022
Implementar y fortalecer tipos de señalización inclusiva: (braille, imágenes en lenguaje de señas otros)	Atención al Usuario	30/11/2022
Publicación de la información financiera, contable y presupuestal de la entidad	Subgerente Administrativo Contador Profesional Presupuesto	Trimestral

4.4.4 Subcomponente Conocimiento al Servicio al Ciudadano: La entidad diseño y aprobó la Política de Gestión del conocimiento y la Innovación. En el mismo orden, la entidad busca contar con mecanismos de innovación con el fin de crear y potenciar soluciones efectivas que incentiven la generación de nuevo conocimiento y construyan una relación más dinámica entre el Estado y el ciudadano, que esté basada en la confianza, la calidad en el servicio, la transparencia y la participación (Función Pública, 2019) Tal y como se establece en las “Orientaciones para promover la participación ciudadana” para conocer y analizar la información sobre la percepción de los ciudadanos y los diferentes grupos de valor.

ACTIVIDAD	Dependencia Responsable	Fecha programada
Implementar la Política de gestión del conocimiento y la innovación.	Talento Humano	30/06/2022
Implementar el Procedimiento Transferencia del Conocimiento – HDG	Talento Humano	30/06/2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

4.4.5 Subcomponente Gestión y medición de la percepción al Servicio al Ciudadano: Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos (Función Pública, 2018, p.5).

En la actualidad se plantean nuevos desafíos a la administración pública frente a la atención de las necesidades de los ciudadanos, quienes exigen respuestas ágiles con soluciones precisas y espacios de interacción más abiertos y participativos.

ACTIVIDAD	Dependencia Responsable	Fecha programada
Establecer mecanismos para conocer la percepción y satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios.	Atención al Usuario	Trimestral
Promoción de la página web y sus herramientas tales como las PQRS y las Encuestas de Satisfacción	Coord. de Atención al Usuario Ingeniero de Sistemas	Permanente
Recepción, selección, clasificación y supervisión de la respuesta a la PQRS recibidas por los diferentes medios	Subgerente de Atención al usuario	Permanente

4.5 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación del Hospital Departamental de Granada E.S.E, y las demás dependencia servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración y del mismo.

Para el cumplimiento del quinto componente se generan los siguientes lineamientos:

Transparencia Activa:

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. deberá publicar en la página web: www.hospitalgranada.gov.co, su plan anticorrupción, de igual manera las acciones adelantadas conforme a las estrategias propuestas y cumplirá con toda la publicidad y divulgación de la información establecida en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 103 de 2015, o las normas que las sustituyan o modifiquen, el seguimiento y control de las acciones contempladas será realizado por parte de la Oficina de Control Interno de la Institución.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

Transparencia Pasiva:

La institución deberá dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de los usuarios a través de PQRS en los medios dispuestos por la institución, descritos en el componente 4 del presente plan.

Monitoreo y acceso a la información pública:

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. garantizará el monitoreo a las solicitudes de acceso a información mediante informe que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
5. El hospital lleva un registro público trimestral de los derechos de petición recibidos y gestionados al cual se le realiza seguimiento periódico a su materialidad y oportunidad y se publica en la página web del hospital en cumplimiento de la Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor de Control Interno.

Esta información será socializada por el Subgerente de Atención al Usuario en comité de calidad y el documento será publicado con el consolidado anual en la página web de la institución.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Programación de la actividad
Publicación informe de solicitudes de información y PQR recibidas en la institución	Auxiliar de Correspondencia	20/04/2022
	Coord. de Atención al Usuario	20/07/2022
		20/10/2022
		20/01/2023
Publicación registro de derechos de petición y Acciones de Tutela	Asesora Jurídica	20/04/2022
		20/07/2022
		20/10/2022
		20/01/2023

Igualmente como mecanismo para fortalecer la transparencia y acceso a la información El Hospital Departamental de Granada adelanta las siguientes acciones de forma permanente:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 10	
---	--	--	--

4.5.1 El hospital realizara actividades encaminadas a la actualización permanente de la información de la página web <http://www.hospitalgranada.gov.co/>, que permita fácil acceso a la ciudadanía, a los link de los planes, programas y proyectos que adelante **Hospital Departamental De Granada E.S.E.**, así como los resultados de su gestión, para el control social por parte de la ciudadanía.

4.5.2 Actualización de la encuesta de satisfacción al usuario de acuerdo con su programación y la posibilidad de que los usuarios la diligencien por medio de nuestra página facilitan el acceso y aumentan la posibilidad de participación de los ciudadanos

4.5.3 Disposición de línea telefónica anticorrupción, y su divulgación por diferentes medios, registro de llamadas, seguimiento mensual a la atención y gestión de las denuncias según la dependencia responsable.

4.5.4 La Oficina de Atención al Usuario será responsable de recepcionar, seleccionar, clasificar y presentar, las quejas, peticiones o reclamos ante cada uno de los subgerentes quien a su vez tienen la responsabilidad de gestionar las soluciones respectivas y realizaran el seguimiento.

Las estrategias para recepción de las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son:

- ✓ Recepción directa en la oficina de atención al usuario con respectivo acuse de recibido.
- ✓ Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales son abiertos en presencia de un Representante de los usuarios, se levanta acta y se consolida el total de las PQRF tabulando la información presentada en la ficha del indicadores correspondiente y con su respectivo análisis, luego debe ser socializada por el subgerente de atención al usuario a todos los responsables de procesos en COMITÉ DE CALIDAD, para la acción correctiva o preventiva a la que haya lugar.
- ✓ El hospital para que los ciudadanos puedan interponer sus PQRS cuenta con el uso de nuevas tecnologías como el Correo Electrónico pqr@hospitalgranada.gov.co, link de contacto en la página web <http://hospitalgranada.gov.co/portal/contactenos/> , línea gratuita 018000965050

La oficina de atención al usuario está atenta al momento que un ciudadano presente alguna PQRF en cada servicio y el procedimiento de esta será el mismo que el anterior.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Programación de la actividad
Actualización de la información publicada en la página web www.hospitalgranada.gov.co	Ingeniero de Sistemas Subgerencia Administrativa Subgerencia de atención al Usuario	31/03/2022 30/06/2022 30/09/2022 31/12/2022
	Ingeniero de Sistemas	
Disponibilidad de línea anticorrupción	Gerencia	Permanente

Todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, se realizarán acorde con el Manual de Contratación de **Hospital Departamental de Granada E.S.E.**, y demás normas vigentes y se publicarán en la página web de la Entidad y en el portal de contratación del Estado.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Programación de la actividad
Verificación del cumplimiento de la normatividad vigente en los procesos de contratación	Coordinadora Proceso de Gestión Contractual	Permanente
Publicación listado de contratos suscritos por el hospital	Coordinadora Proceso de Gestión Contractual	Permanente

4.6 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Dentro de este componente el Hospital Departamental de Granada E.S.E. incorpora como iniciativa adicional la socialización y apropiación por parte de todos los funcionarios y operadores con su personal que desarrollan los procesos en el hospital, del **CODIGO DE INTEGRIDAD** iniciativa del Departamento Administrativo de la Función Pública que contiene una lista de valores del servidor público y las acciones que deben orientar su comportamiento, este proceso se realizara de manera permanente, en los procesos de inducción y re-inducción de los funcionarios y operadores con su personal que desarrollan los procesos de la entidad.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Programación de la actividad
Promoción del código de integridad del servidor publico	Gestor de Talento Humano	Permanente

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 10	

5. APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO

El presente plan es aprobado por la Gerencia de la institución bajo la Resolución 017 del 31 enero de 2022, de acuerdo con la recomendación realizada por el Comité Institucional de gestión y desempeño.

El seguimiento de las acciones contempladas estará a cargo del Asesor de Control Interno, quien definirá y comunicará la metodología a utilizar a través de un procedimiento institucional.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
Versión 1	17/04/2013	Nuevo
Versión 2	14/01/2014	Revisión y actualización.
Versión 3	14/01/2015	Revisión y actualización.
Versión 4	22/01/2016	Revisión y actualización.
Versión 5	29/01/2017	Revisión y actualización.
Versión 6	25/01/2018	Revisión y actualización.
Versión 7	31/01/2019	Revisión y actualización.
Versión 8	30/01/2020	Revisión y actualización.
Versión 9	27/01/2021	Revisión y actualización.
Versión 10	31/01/2022	Revisión y actualización