

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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 2023

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 11	
---	--	--	--

PRESENTACIÓN

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. presenta el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023** 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 11	
---	--	--------------------------------------	--

- 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 11	

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 11	
---	--	--	--

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 11	

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 11	

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 2023.

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 11	
---	--	--	--

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 11	
---	--	--	--

- **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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

Basados en estas políticas y ante la necesidad de establecer controles eficientes para 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
Socializar en todos los niveles la Política de Gestión del Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Subgerencia Administrativa	31/03/2023
Socializar el mapa de riesgos de corrupción.	Subgerencia Administrativa	30/06/2023
Revisión del mapa de riesgos y controles establecidos	Líderes de Procesos	30/06/2023
Realizar seguimiento al mapa de riesgos	Planeación	31/07/2023
	Control Interno	22/12/2023
Informe de riesgos materializados	Líderes y Gestores de proceso	31/08/2023
		29/12/2023

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.
3. En la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Riesgo de Corrupción, se socializa con actores interno y externo, con el fin de recibir recomendaciones antes de su aprobación ante el comité de Gestión y Desempeño.

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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.

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	28/02/2023
Seguimiento cumplimiento de la estrategia de Racionalización de trámites Modulo "Gestión de Trámites" SUIT	Planeación	30/06/2023 20/12/2023
Revisión de Tramites con posibilidad de racionalización en la vigencia	Coord. de Atención al Usuario Gestor de Consulta Externa Gestor de Facturación	30/06/2023
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	30/11/2023

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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC Versión 11	
---	--	--	--

- ✓ 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 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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.

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

- ❖ **Planeación:** se realizará 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, cartelera institucional 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
Subcomponente 1: Información: Para rendir cuentas es necesario contar qué estrategias, recursos, actores, espacios y poblaciones participaron y se beneficiaron con las acciones desarrolladas.		
Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Asesor de Planeación	31/03/2023
Elaborar informe y acta de la audiencia pública, publicarlo en la página web	Asesor de Planeación	30/04/2023
Subcomponente 2 Diálogo: Dialogar con la ciudadanía sobre las gestiones, acciones y decisiones tomadas en la gestión, fortalece los lazos de confianza, aumenta la legitimidad en las decisiones tomadas y promueve una mejor rendición de cuentas.		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

Caracterizar e identificar los diferentes grupos de valor: Publicar información sobre la gestión realizada en diferentes formatos, para diferentes poblaciones y en diferentes canales.	Subgerencia de Atención al Usuario	De Abril a Diciembre de 2023
Realizar reunión con asociaciones de usuarios, juntas de acción comunal y grupos de interés presentado de avances e informe de gestión	Subgerencia de Atención al Usuario	Septiembre 2023
Publicar los resultados de la Rendición de cuentas	Asesor de Planeación	Abril 2023
Subcomponente 3 Responsabilidad: Luego de desarrollar espacios de diálogo, las entidades deben analizar las observaciones, recomendaciones y propuestas recibidas, y definir elementos y acciones que implementen en sus planes institucionales para satisfacer las necesidades ciudadanas y mejorar la gestión y los próximos ejercicios de rendición de cuentas		
Habilitar espacio para inscripción de preguntas con anterioridad a la audiencia pública de rendición de cuentas	Ingeniero de Sistemas	Febrero y marzo de 2023
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	Febrero y marzo de 2023
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	febrero 2023
Elaborar el informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas, y coordinar la publicación en la página web	Asesor de Control Interno	Abril de 2023
Responder vía email las preguntas recepcionadas por este mismo medio con respecto al proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2023 a más tardar, 10 días hábiles posteriores a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Subgerente de Atención al usuario	Abril de 2023
Recopilar la Información necesaria para la estructuración la estructuración del informe de gestión consolidado y publicarlo, dando acceso a todos los interesados	Asesor de Planeación	febrero 2023

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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	31/01/2023
2	Implementar una política o estrategia de servicio al ciudadano	Atención al Usuario	Marzo a diciembre 2023
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	Marzo a diciembre 2023
4	Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.	Atención al Usuario	Marzo a diciembre 2023

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 2023, 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 2023.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

ACTIVIDAD	Dependencia Responsable	Fecha programada
Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones 2023 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	16/01/2021
Publicación del Plan Anual de Capacitaciones	Gestor de Talento Humano	31/01/2023
Cumplimiento Plan Institucional de Capacitaciones	Gestor de Talento Humano	Febrero a diciembre 2023

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 continuará 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.

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	28/12/2022 hasta el 11/01/2023
Convocar a las veedurías ciudadanas para que ejerzan la vigilancia en los procesos de contratación	Coordinadora Proceso de Gestión Contractual	Permanente
Implementar el documento, guía o manual para la caracterización de los usuarios	Atención al Usuario	01/03/2023
Realizar una jornada de atención al usuario (puntos móviles, ferias, caravanas de servicios)	Atención al Usuario	30/11/2023
Fortalecer los canales de atención para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.	Atención al Usuario	Permanente
Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la oferta de información por canales electrónicos existentes en la entidad de manera que los ciudadanos e interesados puedan consultarlos y participar en los eventos de diálogo previstos.	Atención al Usuario	30/04/2023

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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
Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre la política de servicio al ciudadano.	Talento Humano	permanente
Implementar el Procedimiento Transferencia del Conocimiento – HDG	Talento Humano	Permanente
Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.	Atención al Usuario Control Interno	30/06/2023

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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 la 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.

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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Programación de la actividad
Publicación informe de solicitudes de información y PQR recibidas en la institución	Auxiliar de Correspondencia	30/04/2023
	Coord. de Atención al Usuario	30/07/2023
		30/10/2023
		30/01/2024
Actualización de la información publicada en la página web www.hospitalgranada.gov.co	Sistemas	Permanente
Disponibilidad de línea anticorrupción	Secretaria de Gerencia	Permanente
Promoción del código de integridad del servidor publico	Talento Humano	Permanente
Identificar los Fondos Documentales Acumulados de la entidad -FDA.	Gestión Documental	30/06/2023
Tramitar el proceso de convalidación de las Tablas de Valoración Documental -TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.	Subgerencia Administrativa Gestión Documental	Julio a Diciembre 2023
Publicar en el sitio web de la entidad, en la sección de transparencia, las Tablas de Retención Documental.	Subgerencia Administrativa Gestión Documental Sistemas	30/06/2023
Elaborar y aprobar el documento Sistema Integrado de Conservación -SIC de la entidad.	Subgerencia Administrativa Gestión Documental	30/11/2023

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

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, al 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

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 indicador correspondiente y con su respectivo análisis, luego debe ser socializada por el subgerente de atención al usuario o su delegado, 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.

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 listada 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, la política y la nueva metodología de **GESTIÓN DEL RIESGO**, iniciativa del Departamento Administrativo de la Función Pública que a través de la nueva metodología de gestión del riesgo V5, se busca evitar la posibilidad de pérdida reputacional y económica de las entidades.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Programación de la actividad
Generalidades de la política de integridad		
Establecer controles para evitar la materialización de riesgos contractuales.	Líder del proceso Planeación Control Interno	Permanente
Incorporar a la Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, la identificación de riesgos y controles frente a conflictos de intereses.	Oficinas de Planeación	Junio y noviembre 2023
Formular e implementar el programa de inducción y reinducción de la entidad con énfasis en la temática de integridad, código de integridad y gestión preventiva de conflictos de intereses, en el marco del Plan Institucional de Capacitación - PIC de la entidad.	Talento Humano	De febrero a diciembre 2023
Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Talento Humano	De febrero a diciembre 2023
Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilizaciones relacionadas con la política de integridad	Talento Humano	De febrero a diciembre 2023
Código de integridad		
Adelantar actividades de difusión y socialización del Código de Integridad	Talento Humano	De febrero a diciembre 2023
Gestión preventiva en conflicto de interés		
Registro y seguimiento a la información de manera actualizada en SIGEP sobre la información de la entidad, nomenclatura de cargos, planta de personal, vinculaciones, desvinculaciones y marcación de Personas Expuestas Políticamente (PEP).	Talento Humano	De febrero a diciembre 2023
Hacer seguimiento para que el 100% de servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	Talento Humano	De febrero a diciembre 2023
Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Talento Humano	De abril a diciembre 2023

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	HDG-PAAC	
		Versión 11	

5. APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO

El presente plan es aprobado por la Gerencia de la institución bajo la Resolución 008 del 27 enero de 2023, 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
Versión 11	31/01/2023	Revisión y actualización