



HOSPITAL  
**SAN ANDRES E.S.E.**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
EN INTERVENCIÓN SUPERSALUD  
Tumaco - Nariño

**PLAN ANTICORRUPCION  
Y ATENCION AL CIUDADANO**  
Aprobado con Resolución No. 097 del 21 de enero de 2019

**VIGENCIA  
2019**



HOSPITAL  
**SAN ANDRES E.S.E.**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
Tumaco - Nariño

En Intervención Administrativa por la Superintendencia Nacional de Salud  
Según Resolución No. 515 del 21 de marzo de 2017

# **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

## **VIGENCIA 2019**

Aprobado con Resolución No. 097 del 21 de enero de 2019



## CONTENIDO

<b>NÚM.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>1</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>MARCO NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DIAGNOSTICO GENERAL RELACIONADO CON PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, DEL HOSPITAL SAN ANDRES ESE</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL HOSPITAL SAN ANDRES ESE</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>11</b>
	COMPONENTE 1	
	GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS	<b>11</b>
	COMPONENTE 2	
	<b>13</b>	
	RACIONALIZACION DE TRAMITES	
	COMPONENTE 3	
	<b>15</b>	
	RENDICION DE CUENTAS	
	COMPONENTE 4	
	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	<b>17</b>
	COMPONENTE 5	
	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	<b>19</b>
	COMPONENTE 6	
	<b>21</b>	
	INICIATIVAS ADICIONALES - ETICA	
<b>5</b>	<b>DISPOSICIONES FINALES DE MOMITOREO Y SEGUIMIENTO</b>	<b>22</b>



## 1. ANTECEDENTES

El Hospital San Andrés ESE, es un prestador de servicios de salud de mediana complejidad, ubicado en el Municipio de Tumaco Nariño, con zona de influencia directa en la costa pacífica nariñense, desde el 21 de marzo de 2017 se encuentra en proceso de intervención con fines de administración por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, según consta en Resolución No. 515 de dicha fecha.

El acto administrativo que ordenó la intervención establece: *“por medio de la cual se ordena la toma de posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa, **para administrar el Hospital (...)**”*. La resolución enunciada, establece en el artículo primero: (...) *“ordenar la toma de posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para Administrar el Hospital San Andrés ESE, del municipio de Tumaco, departamento de Nariño, identificado con NIT 800.179.820-2, ubicado en el kilómetro 23 Inguapí del Carmen Tumaco – Nariño, **con la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio de salud; de conformidad con las normas que rigen el Sistema de General de Seguridad Social en Salud (...)**”*.

Que, en el mismo sentido, la Resolución 515 de 2017, el artículo sexto establece: *“Ordenar al Agente Especial Interventor que, dentro del término dispuesto para la medida especial, de acuerdo con el artículo primero de la presente resolución, **ejecute las acciones necesarias para superar las situaciones que dan lugar a la Intervención Forzosa Administrativa para Administrar**”*. (Negrilla fuera de texto)

Teniendo en cuenta la importancia de la lucha contra la corrupción, especialmente dentro del actual proceso de intervención, se da continuidad a la planeación anticorrupción y de atención al ciudadano, formulando el plan para la vigencia 2019, con cuya ejecución se espera mejorar los resultados de la vigencia 2018, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados por componente: Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción 68,75%, Racionalización de trámites 0%, Rendición de cuentas 83,33%, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 73,33%, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 63,33, Iniciativas adicionales – ética 25%, para un resultado consolidado de 59%.

Dentro de las oportunidades de mejora del 2018 se destacan: 1. Socializar con los diferentes equipos de trabajo, la política y mapa de riesgos con todos los funcionarios y contratistas en donde se evidencie los registros que indiquen la divulgación o eventos de difusión. 2. Que la entidad a través de la aplicación de MIPG implemente la dimensión denominada información y comunicación, cuyo alcance sea garantizar un adecuado flujo de información interna, así como de la información externa. 3. Cumplimiento por parte del área de SIAU del autocontrol



respecto de las PQRS allegadas a la entidad por cualquier canal.4. Adelantar las gestiones necesarias que permitan continuar con el funcionamiento del hosting y diseño de página web institucional, así como la capacitación a un administrador de parte del Hospital, con la finalidad de garantizar la publicación de información según ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

El presente plan se construye de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículo 73 y el Decreto 124 de 2016 que sustitúyase el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.



## **2. MARCO NORMATIVO**

*Orden Cronológico*

### **LEY 962 DE 2005**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

### **LEY 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

Art. 73: "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—."

### **LEY 1712 DE 2014 TRANSPARENCIA Y ACCESO INFORMACION**

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.

### **LEY 1755 DE 2015 DERECHO DE PETICION**

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### *TÍTULO. II. DERECHO PETICIÓN*

##### *CAPÍTULO. I: Derecho de petición ante autoridades reglas generales*

*Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio,*



*requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.*

*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

## **LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015**

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

## **DECRETO 124 DE 2016**

*“Artículo 1°. Sustitúyase el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, el cual quedará así:*

*“Título 4*

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*



*Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el*

*Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.*

*Artículo 2.1.4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.*

*Artículo 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.*

*Artículo 2.1.4.4. Anexo. Los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción,” hacen parte integral del presente decreto.(...)”*



### **3. DIAGNOSTICO GENERAL RELACIONADO CON PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, DEL HOSPITAL SAN ANDRES ESE**

A continuación, se presenta el diagnóstico general encontrado en el Hospital San Andrés ESE con ocasión de la intervención forzosa administrativa iniciada por la Superintendencia Nacional de Salud, así como los avances y resultados de la vigencia 2018.

Según el **informe de entrega del cargo de la Oficina de Control Interno**, presentado en marzo de 2017 correspondiente a la vigencia 2016 y el **informe de seguimiento de la vigencia 2018**, presentado en enero 17 de 2019 se tiene la siguiente tendencia en los resultados del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

<b>COMPONENTE</b>	<b>VIGENCIA 2017</b>	<b>VIGENCIA 2018</b>
Gestión del riesgo de corrupción	91,66%	68,75%
Racionalización de trámites	0,0%	0,00%
Rendición de cuentas	100,0%	83,33%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	60%	73,33%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	25%	63,33%
Iniciativas adicionales – ética	0%	25%
Resultado	52,08%	59%

#### **Observaciones previas:**

#### ***Mapa de Riesgos de Corrupción:***

**2017:** Se formuló el mapa de riesgos de corrupción, en el cual se priorizaron riesgos para áreas como direccionamiento estratégico y planeación, procesos misionales de prestación de servicios de salud, administración financiera, gestión contractual, gestión de recursos físicos, gestión de la información, control y evaluación. Del informe de seguimiento, se tiene un cumplimiento a las acciones del mapa de riesgos del 83,33%.

**2018:** Con respecto al año 2018, algunas de las áreas que se priorizaron los riesgos fueron: direccionamiento estratégico, procesos misionales de prestación de servicios de salud, administración financiera, gestión contractual, gestión de recursos físicos y gestión de la información. Del seguimiento, se evidencia un cumplimiento del mapa de riesgos del 80%





### **Rendición de cuentas:**

**2017:** Se formuló la estrategia y plan de rendición de cuentas vigencia 2017, aprobado mediante Resolución No. 352 del 28 de junio de 2017, el cual incluye los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.

**2018:** Se formuló la estrategia y plan de rendición de cuentas vigencia 2018, aprobado mediante Resolución No. 036 del 22 de enero de 2018, el cual incluye los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.



#### 4. ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL HOSPITAL SAN ANDRES ESE



#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE CADA COMPONENTE

- 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que permite a al Hospital identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- 2. Racionalización de trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite al Hospital simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios, mediante la modernización y el aumento de eficiencia de sus procedimientos.
- 3. Rendición de Cuentas:** Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así



mismo, busca la transparencia de la gestión para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

- 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información:** Garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados
- 6. Iniciativas adicionales:** Las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.



## 5. PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Componente 1

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

*Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.*

Subcomponente / proceso	#	Actividades	Indicador	Medio de verificación	Responsables	Periodo Ejecución
Política de administración del riesgo.	1	Se adelantará la publicación de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción. (Vigente 2018)	Cumplimiento: Política de administración del riesgo publicada en web.	Huella de publicación en web.	Líder: Asesor Planeación Administrador Página.	Mayo 2019
Construcción del mapa de riesgos de corrupción 2019.	2	Identificar los riesgos de corrupción, incluyendo las fuentes, sus causas y sus consecuencias.	Cumplimiento: Matriz - Mapa de riesgos con componente de identificación, valoración y plan de acción, aprobado mediante acta.	Matriz - Mapa de riesgos aprobado mediante acta.	Líder: Asesor Planeación Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	Enero de 2019
	3	Valorar los riesgos de corrupción, incluyendo el análisis y evaluación.				Enero de 2019
	4	Consolidar la matriz de riesgos de corrupción. Aprobación mediante acta.				Enero de 2019
Consulta y Divulgación	5	Difundir la política de administración de riesgos de corrupción a través de correo electrónico, que se encuentre vigente.	Cumplimiento: Política de administración del riesgo difundida.	Política de administración de riesgos remitida vía correo electrónico.	Asesor Planeación	Febrero de 2019
	6	Difundir vía correo electrónico el mapa de riesgos de corrupción.	Cumplimiento: Política de administración del riesgo difundida.	Mapa de riesgos de corrupción remitido vía correo electrónico.	Asesor Planeación	Febrero de 2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

*Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.*

<b>Subcomponente / proceso</b>	<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo Ejecución</b>
Monitoreo y revisión	7	Monitorear el cumplimiento a las acciones de control establecidas en el mapa. Recomendar ajustes en caso de requerirse.	Cumplimiento: Informe parcial y anual de monitoreo	Informe parcial y anual de monitoreo	Líder: Asesor Planeación Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	Par: junio 2019 Anual: dic 2019
Seguimiento	8	Adelantar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. Consolidar informe anual y difundir resultados	Cumplimiento: Informe anual de seguimiento a mapa de riesgos	Informe anual de seguimiento	Líder: Asesor Planeación Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	Diciembre 2019



Componente 2

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

*“Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web”- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2. **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.*

Subcomponente / proceso	#	Actividades	Indicador	Medio de verificación	Responsables	Periodo Ejecución
Identificación, Clasificación y Racionalización de trámites	1	Analizar y determinar que trámites inscritos por la empresa en el aplicativo SUIT del DAFP, son factibles de racionalizar. (De presentarse decisión de ajuste de los trámites, se debe actualizar en la plataforma del SUIT).	Cumplimiento: Acta de análisis con reporte SUIT	Acta de análisis con reporte SUIT	Líder: Ing. Gestión Información - Estadística Equipo: SIAU, Subgerentes y líderes de áreas.	Marzo de 2019
	2	Identificar, clasificar y racionalizar trámites en el Hospital San Andrés ESE no inscritos en el SIUT, documentar con acta y realizar la publicación.	Cumplimiento: Acta de análisis. Publicación SUIT en caso de aplicar nuevos trámites	Acta de análisis. Publicación SUIT en caso de aplicar nuevos trámites	Líder: Ing. Gestión Información - Estadística Equipo: SIAU, Subgerentes y líderes de áreas.	Marzo de 2019
	3	Socializar a los líderes de procesos del Hospital la forma de acceder a información del SUIT. (Finalidad de replicar información)	Cumplimiento: Registros de socialización del acceso SUIT	Registros de socialización del acceso SUIT	Líder: Ing. Gestión Información – Estadística	Marzo de 2019



Componente 3

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>						
<i>“Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas<sup>19</sup>, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos”.</i> <i>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.</i>						
Subcomponente / proceso	#	Actividades	Indicador	Medio de verificación	Responsables	Periodo Ejecución
Mecanismos de Rendición de Cuentas	1	Publicar en el aplicativo web rendición de cuentas de la Supersalud de la fecha de audiencia pública.	Cumplimiento: Publicación en aplicativo web de la Supersalud: 1. Fecha de audiencia.	Reportes o huella de publicación en página web de la Supersalud.	Líder: Asesor Planeación	A más tardar el 10 de mayo de 2019
	2	Formular el plan y estrategia de rendición de cuentas del Hospital San Andrés ESE para la vigencia 2019	Cumplimiento: Plan de rendición de cuentas aprobado mediante acto administrativo	Plan de rendición de cuentas y acto administrativo de aprobación	Líder: Asesor Planeación Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	Enero de 2019
	3	Adelantar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de audiencia pública, garantizando la publicación de todos los documentos oficiales en los medios de comunicación institucionales.	Cumplimiento: Audiencia Pública de Rendición de cuentas ejecutada y documentada	Actas de audiencia, convocatoria, listados.	Líder: Asesor Planeación Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	14 de junio de 2019.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

*“Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas<sup>19</sup>, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos”.*  
*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2.*

Subcomponente / proceso	#	Actividades	Indicador	Medio de verificación	Responsables	Periodo Ejecución
Mecanismos de Rendición de Cuentas	4	Publicar el acta de realización y resultado de la Audiencia Pública de rendición de cuentas a través del enlace de la Supersalud, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la celebración. Aplica en formato técnico anexo a la circular única.	Cumplimiento: Publicación en aplicativo web de la Supersalud: 1. Fecha de audiencia, 2. Acta de audiencia en formato aplicable.	Reportes o huella de publicación en página web de la Supersalud.	Líder: Asesor Planeación	12 de Julio 2019
	5	Realizar la evaluación al Plan de Rendición de Cuentas y consolidar un informe de resultados.	Cumplimiento: Informe de evaluación	Informe de evaluación	Líder: Asesor Planeación Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	Hasta la tercera semana de diciembre de 2019
	6	Divulgar el informe de evaluación al Plan de Rendición de Cuentas a través de correo electrónico, cartelera institucional y página web (en caso de existir).	Cumplimiento: Huellas de envío del informe de evaluación.	Huellas de envío del informe de evaluación.	Líder: Asesor Planeación	Hasta el 31 de diciembre de 2019





Componente 4

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<i>“Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos”. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2.</i>						
<b>Subcomponente / proceso</b>	<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo Ejecución</b>
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	Garantizar que al interior del Hospital San Andrés ESE se mantenga el funcionamiento de la unidad de SIAU – Atención al Usuario	Cumplimiento: Unidad de SIAU funcionando	Verificación en sitio	Líder SIAU	Permanente
Fortalecimiento de los canales de atención	2	Poner en funcionamiento el canal de PQR a través de página web.	Cumplimiento: Informes de gestión de PQR por web.	Reportes de PQR	Líder SIAU Ingeniero Sistemas de Información.	Funcionamiento: Permanente
Talento humano	3	Realizar capacitaciones al personal de la institución que tiene relación directa con los Usuarios, en calidad de atención, derechos y deberes, canales de citas.	Cumplimiento: Capacitación brindada mínimo a 30 personas vinculadas al Hospital (Al año)	Registros de asistencia	Líder SIAU	Enero a diciembre de 2019
Normativo y procedimental	4	Establecer mediante circular interna el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Difusión de la misma en carteleras.	Cumplimiento: Procedimiento regulado a través de circular. Difusión en carteleras.	Circular del procedimiento interno definido para PQR.	Líder SIAU	Junio de 2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

*“Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos”. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2.*

<b>Subcomponente / proceso</b>	<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo Ejecución</b>
	5	Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Cumplimiento: Informe de PQR con acta de acciones de mejora	Informe y acta	Líder SIAU	Inf 1: Agosto Inf 2: Octubre Inf 3: Diciembre (15)
Relacionamiento con el ciudadano	6	Realizar mensualmente mediciones de percepción del nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital San Andrés ESE, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Cumplimiento: Informes consolidados mensuales de satisfacción del usuario.	Informes	Líder SIAU	Enero a diciembre de 2019



Componente 5

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<b>COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>						
<i>“Garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.”. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2.</i>						
<b>Subcomponente / proceso</b>	<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo Ejecución</b>
Transparencia activa	1	Contratar el diseño y hosting de una página web institucional, en la cual se adelante la publicación de información y documentos institucionales, orientados a avanzar en el cumplimiento de la Ley de Transparencia	Cumplimiento: Página web en funcionamiento y con información actualizadas	Acta y huellas de página web	Líder: Gestión de la Información. Administrador página web.	Hasta mayo de 2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

*“Garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.”. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2.*

<b>Subcomponente / proceso</b>	<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo Ejecución</b>
Instrumentos de Gestión de la Información	4	Avanzar en la depuración y consolidación de información que permita determinar la situación real del Hospital San Andrés ESE. Los avances con la información formal deben ser publicados en la plataforma FENIX de la Supersalud.	Cumplimiento: Informes mensuales con soportes, cargados en plataforma FENIX	Resumen de medida de la plataforma FENIX	Líder: Asesor Planeación (Reporte FENIX) Equipo: Subgerentes y líderes de áreas	Mensual, mientras dure la intervención (2019).
Criterio diferencial de accesibilidad	5	Realizar un análisis que permita determinar la necesidad de generar mecanismos con enfoque de criterio diferencial de acceso a la información pública.	Cumplimiento: Acta de análisis	Acta y asistencia	Líder: Gestión de la Información. Equipo: Sub. y líderes de áreas	junio 2019
Monitoreo	6 Art 3	Generar informes semestrales de seguimiento con el número de solicitudes de acceso a la información, discriminando del total, cuantas fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, y número de solicitudes en que se negó la información.	Cumplimiento: Libro de control de DP y cuantificación de recibidos y respondidos. Informe semestral	Libro de control de DP y cuantificación de recibidos y respondidos.	Asistente – Agente Especial Interventor	Junio-diciembre

Componente 6

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - ETICA</b>						
<i>“Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.”. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2.</i>						
<b>Subcomponente / proceso</b>	<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo Ejecución</b>
Código de ética	1	Evaluar el código de ética actualizado, mínimo al 95% de líderes de procesos o áreas. **En cada proceso se adelanta la publicación web.	Cobertura: (Número de líderes de áreas con socialización / Total de líderes de áreas HSA) *100	Registros de asistenciaLíder: y participación.	Oficina Jurídica.	Hasta mayo de 2019

Nota: Todas las actividades relacionadas con publicaciones en página web, están sujetas a la disponibilidad y capacidad de una página web institucional.



## **7. DISPOSICIONES FINALES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

El Decreto 124 de 2016 establece:

*“Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa por que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”: La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.*

*Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*

*Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

### **7.1. MONITOREO**

Desde Planeación del Hospital San Andrés, con la entrega de información de líderes de las diferentes áreas, se realizará monitoreo parcial con la finalidad de identificar actividades que requieran prioridad o acciones de mejora a fin de cumplir el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.

Así mismo se realizará un monitoreo consolidado de vigencia, el cual junto con el informe de Control Interno servirán para establecer la base de formulación del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la vigencia siguiente.

### **7.2. CRITERIOS DE PONDERACIÓN**

- **Componente:** Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- **Actividades programadas:** Corresponde al número de actividades programadas.
- **Actividades cumplidas:** Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.



- **% de avance porcentaje:** Corresponde al porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas. Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje.
- **Semaforización:** Identificación según resultado alcanzado  
De 0 a 59% es Rojo  
De 60 a 79% es Amarillo  
De 80 a 100% es Verde
- **Observaciones:** Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento, (control interno). Se informará del cumplimiento de la actividad a fecha tardía. Incluye acuerdos de mejora o acciones de continuidad.

Se firma en Tumaco Nariño, a los 21 días del mes de enero de 2019, por el equipo de trabajo:

La Resolución de aprobación forma parte integral del presente plan.

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO / PROCESO</b>	<b>FIRMA</b>
GLORIA DE JESUS MAYA BOLAÑOS	LIDER SIAU	
DAVID MEJIA	ING. SISTEMAS	
CRISTHIAN LOPEZ	ABOGADO – OF. JURIDICA	
MARCELA PAREDES CORAL	ABOGADA– OF. JURIDICA	
CATHERINE DE HARO PIEDRA	ASESORA DE PLANEACION	
GLORIA BENAVIDES ORTIZ	SUB. PRESTACION SERVICIOS “e”	
CARLOS ANDRES RIASCOS BUCHELI	SUB. ADMIN Y FINANCIERO	
APROBADO POR:		
BERNARDO OCAMPO MARTINEZ Agente Especial Interventor		

**Documento original con firmas**