

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO  
VERSION 01.**

Ley 1474 de 2011

 **FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública

 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**E.S.E HOSPITAL SAGRADO  
CORAZON DE JESÚS  
VALENCIA, CÓRDOBA**

**VIGENCIA 2024.**

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>PAG</b>
<b>Introducción</b> -----	3
<b>Direccionamiento estratégico</b> -----	4
<b>Resolución de adopción</b> -----	9
<b>Objetivo general</b> -----	11
<b>Objetivos específicos</b> -----	11
<b>Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano</b>	11
<b>Primer componente:</b> Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción-----	11
<b>Segundo componente:</b> Racionalización de trámites-----	12
<b>Tercer componente:</b> Rendición de cuentas-----	14
<b>Cuarto componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano-----	16
<b>Quinto componente:</b> Mecanismos para la transparencia y acceso a la información-----	17
<b>Sexto componente:</b> iniciativa adicionales-----	18

## INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con altos estándares de calidad, calidez y oportunidad presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos y cada uno de los servidores públicos y colaboradores del Hospital.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Valencia – Córdoba, obedeciendo a lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

En tal sentido, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano define una serie de estrategias que permitan prevenir o detectar actos que lleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional de transparencia, así como acciones necesarias para que todas las partes interesadas en la ESE puedan velar por el fiel cumplimiento de todos los principios de la administración pública y la normatividad vigente. El presente plan aborda seis (6) componentes definidos en la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se busca con el presente plan desarrollar un conjunto de estrategias que prevengan la corrupción y por tanto también la mejora en el servicio a la comunidad, para de esta manera satisfacer sus necesidades y tener un país próspero y organizaciones más efectivas

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. - Hospital Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Valencia – Córdoba, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **MISIÓN**

Somos una organización que presta servicios de salud de baja complejidad en la región del alto Sinú con calidad y calidez; apoyados en los valores de compromiso, respeto y responsabilidad; con un recurso humano idóneo, tecnologías e infraestructura adecuada para satisfacer las expectativas de los usuarios y alcanzar el desarrollo sostenible

### **VISIÓN**

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús está comprometida en satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, en apoyo a tal compromiso la organización a 2023 aspira a:

1. Ser reconocida por aplicar altos estándares de calidad y garantizar procesos de atención seguros
2. Alcanzar la mejor salud posible de la comunidad
3. Ser reconocida por su desarrollo sostenible
4. Ser líder en la gestión preventiva

### **POLITICA DE GESTIÓN INTEGRAL**

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús está comprometida con la gestión integral de la organización para satisfacer a sus clientes en el contexto interno y externo, mejorar la calidad de los procesos, disminuir los riesgos asociados a la

atención, prevenir eventos que afecten el medio ambiente y la salud de los trabajadores; en apoyo a tal compromiso, la E.S.E trabajará permanentemente en:

- La mejora continua de sus procesos
- La calidad y seguridad de pacientes
- La seguridad y salud en el trabajo
- La gestión ambiental
- La gestión del riesgo

## **VALORES**

- Buena fe
- Igualdad
- Calidad
- Celeridad
- Eficacia
- Participación
- Publicidad
- Transparencia
- Eficiencia

## **PRINCIPIOS**

- Honestidad
- Lealtad
- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Solidaridad

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

### OBJETIVO ESTRATEGICO 1

Fortalecer la atención primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitaria para mejorar las condiciones de salud de la población

#### Factor crítico de éxito asociado

- Cumplimiento legal

#### Programa asociado

- Implementación de políticas para mejorar la salud

#### Estrategias o Planes

1. Implementación del MAITE

### OBJETIVO ESTRATEGICO 2

Fortalecer la implementación de sistemas de gestión para mejorar de forma integral los resultados en materia de calidad, seguridad y medio ambiente

#### Factor crítico de éxito asociado

- Calidad y seguridad del paciente

#### Programa asociado

- Modelos de gestión para optimizar procesos y resultados

#### Estrategias o Planes

1. Fortalecimiento del sistema único de habilitación
2. Implementación de PAMEC, con enfoque de acreditación en salud
3. Fortalecimiento del sistema de información para la calidad
4. Fortalecimiento del SG-SST
5. Implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

### OBJETIVO ESTRATEGICO 3

Garantizar la planificación organizacional para prever escenarios futuros

#### Factor crítico de éxito asociado

- Planeación

#### Programa asociado

- Modelos de gestión para optimizar procesos

#### Estrategias o Planes

1. Aseguramiento del compromiso de la gerencia en materia de planificación
2. Implementación de modelos de planeación y gestión
3. Implementación de sistema de información basado en cuadro de mando integrales.

### OBJETIVO ESTRATEGICO 4

Fortalecer las competencias del recurso humano para garantizar los resultados institucionales

#### Factor crítico de éxito asociado

- Recurso Humano

#### Programa asociado

- Talento humano competente para servir con calidad

#### Estrategias o Planes

1. diseño de un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades organizacionales y legales
2. Implementación del plan de capacitación

3. Fortalecimiento de un sistema de información para hacerle monitoreo y control al plan de capacitación

## **OBJETIVO ESTRATEGICO 5**

Maximizar la eficiencia operacional para garantizar la sostenibilidad financiera

### **Factor crítico de éxito asociado**

- Manejo eficiente de los recursos

### **Programa asociado**

- Eficiencia organizacional

### **Estrategias o Planes**

1. Evaluación de los costos de operación
2. Implementación de acciones o proyectos encaminados a mejorar la eficiencia operacional

## **OBJETIVO STRAEGICO 6**

Mejorar la infraestructura hospitalaria para brindar mejores servicios de salud

### **Factor crítico de éxito asociado**

- Calidad y seguridad del paciente

### **Programa asociado**

- Infraestructura para servir mejor

### **Estrategias o Planes**

1. Diseño de proyectos de infraestructura en edificaciones
2. Diseño de proyectos en materia tecnológica
3. Gestión de proyectos ante entes gubernamentales o privados

**RESOLUCIÓN N. 0013**  
**(Enero 15 de 2024)**

**“Por medio de la cual se adopta y se actualiza el PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO vigencia 2024 de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Valencia”**

**EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS DE VALENCIA.**

**En uso de sus facultades legales y estatutarias, y:**

**CONSIDERANDO:**

Que a la ESE le asiste la obligación legal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, los riesgos de corrupción de la entidad, la medida para mitigar estos riesgos, las estrategias anti tramites y los mecanismos para mejorar la atención el ciudadano en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

Que para el año 2019, el decreto 1081 de 2015, estableció que para publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, se extendía hasta el 31 de enero de cada año.

Que el literal f del artículo 2 de la ley 87 de 1993 establece como uno de los objetivos del sistema de control interno definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presente en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Que se hace necesario adoptar el PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO con enfoque de participación ciudadana y la política de corrupción para la vigencia 2024.

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: ADOPCION.** Adoptar y actualizar el PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO vigencia 2024.

**ARTÍCULO SEGUNDO – SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** Corresponde al jefe de la oficina de control interno y el coordinador de calidad y/o jefe de planeación hacer seguimiento al PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO vigencia 2024.

**ARTÍCULO TERCERO - Divulgación.** El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Política de administración de riesgo y el Mapa de riesgo se divulgarán a través de los medios de comunicación establecidos en la Entidad, como son publicación página web y correos electrónicos.

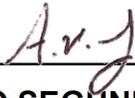
**ARTÍCULO SEXTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### **NOTIFIQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLESE**

**Dado en Valencia a los quince (15) días del mes de Enero de 2024.**

**ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ**

**Gerente ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Valencia.**



**ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ**

**GERENTE**

## OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias para prevenir la corrupción en la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús y mejorar la atención a la ciudadanía en general.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Gestionar los riesgos de corrupción que la entidad identifique a partir del análisis del entorno externo e interno.
- ✓ Implementar estrategias que se inscriban en el sistema único de información de trámites (SUIT), para generar valor agregado a los ciudadanos
- ✓ Diseñar mecanismos de rendición de cuentas, para informar a los ciudadanos de forma clara y objetiva la gestión de la organización
- ✓ Desarrollar estrategias que busquen mejorar la atención al ciudadano en la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús
- ✓ Establecer estrategias para promover la transparencia y acceso a la información.
- ✓ Iniciativas Adicionales– Elaborar Código de integridad y socializarlo en la institución.

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN

### AL CIUDADANO

**PRIMER COMPONENTE:** Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción contenido en el mapa de riesgos integral y política de administración de riesgos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús del municipio de Valencia, Córdoba.

El mapa de Riesgos, Es la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y es producto de una ardua tarea del equipo de trabajo de la institución, para estudiar los diferentes factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales, al igual que los diferentes procesos de la

organización a fin de identificar los riesgos de corrupción que están asociados a la E.S.E; todo esto monitoreado en el mapa de riesgo integral, donde a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, las causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Todo esto, se llevará a cabo utilizando como herramienta para el monitoreo y evaluación, el aplicativo institucional de Gestión del riesgo, de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, del municipio de Valencia, Córdoba.

De esta manera, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús presenta el mapa de riesgos integral y adopta la política de administración de riesgos, bajo los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, con el fin de hacer seguimiento a las acciones asociadas a los controles y así evitar que los riesgos se materialicen.

El mapa de riesgos integral y la política de administración de riesgos de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús, se pueden consultar en el enlace “informes” de la sección Transparencia, de la página web institucional.

[https://esehscj.com/?page\\_id=44090](https://esehscj.com/?page_id=44090)

## **SEGUNDO COMPONENTE:** Racionalización de trámites

El Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, lidera la formulación de la política de racionalización de trámites: Para tal fin, la política pública atenderá, entre otros, a los siguientes principios:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.

- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Los principales objetivos de la Política Anti trámites son los siguientes:

1. Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
2. Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
3. Hacer más eficiente la gestión de los las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
4. Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Los trámites inscritos en el SUIT son:

1. Terapia
2. Certificado de Paz y Salvo
3. Radiología e Imágenes Diagnósticas
4. Historia Clínica

5. Atención Inicial de Urgencia
6. Asignación de Citas para la Prestación de Servicios en Salud
7. Exámen de Laboratorio Clínico
8. Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos
9. Certificado de Nacido Vivo
10. Certificado de Defunción

Las estrategias de racionalización para este componente se evidencian en el aplicativo SUIT a través de “gestión de racionalización”.

Para la vigencia 2024, teniendo en cuenta las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios e la ESE Hospital Sagrado Corazon de Jesús, se implementarán acciones de racionalización para el trámite de **Terapia y certificado de nacido vivo** de modo que se disminuya el tiempo de espera en las lineas telefónicas y mejore la oportunidad de asignación de citas para fisioterapia y otros servicios de rehabilitación física, buscando las ayudas tecnológicas que permitan agilizar la respuesta al usuario que solicite una cita, previa a la atención clínica en la ESE y disminuir el tiempo para entrega de certificados de nacido vivo, como también reducir la presencialidad en la ESE, para dicho trámite.

A continuación se anexa la evidencia del consolidados de estrategias de racionalización para la vigencia 2024:

**Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - Priorizados:**

Los siguientes trámites son los que usted priorizó en la etapa anterior y harán parte de su estrategia antitrámites para la presente vigencia.:

Tipo	Número	Nombre	Acciones
HM	44345	Terapia	  
HM	44276	Certificado de nacido vivo	  

[Ver Consolidado](#)

### TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de

la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno en la entidad.

Según la Ley Estatutaria 1757 de julio 6 de 2015, dispone en sus **Artículos: 48.** Definición rendición de cuentas: Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Y el **Artículo 50.** Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

Para la E.S.E Hospital Sagrado corazón de Jesús, la transparencia se constituye en un pilar primordial de la gestión institucional y en ese sentido el control social es una herramienta fundamental en este proceso. Buscando el empoderamiento ciudadano a través de la difusión de información veraz y permanente sobre la situación de la entidad, la rendición de cuentas logra el acercamiento de la comunidad del municipio con la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y el ejercicio de control necesario para evitar actos de corrupción.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús implementará las siguientes estrategias de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

- Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible.  
Teniendo en cuenta que la información debe ser de calidad la Gerencia solicitará un informe de gestión vigencia 2023 a cada jefe de proceso de forma clara y objetiva con el fin de realizar la audiencia pública de rendición de cuentas para la presente vigencia.  
La planeación y programación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, estará a cargo de la oficina que delegue la gerencia, mediante acto administrativo.
- Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, se realizará la evaluación al final de la audiencia pública, a través del formato de evaluación y respuestas verbales de la comunidad o como lo estipule la gerencia, en el marco de la pandemia Covid-19 y su curso en el municipio de Valencia.
- Las preguntas inscritas en el proceso de la audiencia pública de cuentas podrán ser respondidas durante la audiencia, a través de mensajes de texto, email, o redes sociales institucionales.
- La E.S.E continuará con la rendición de cuentas internas a través del comité institucional de gestión y desempeño MIPG con todos los jefes de proceso de la Entidad.

#### **CUARTO COMPONENTE:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Bajo esta premisa, las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús implementará las siguientes acciones con el fin de fortalecer el tema de servicio al ciudadano a través de la oficina SIAU (servicio de información y atención al usuario):

- Implementar el programa satisfacción del usuario
- Levantar acciones correctivas cuando producto del análisis de los resultados de las encuestas se evidencien no cumplimiento de la meta de satisfacción del usuario
- Mantener actualizado de los cambios institucionales al usuario de aquellos cambios que los afecten de forma positiva o negativa a través de la oficina del SIAU
- Socializar deberes y derechos de los usuarios al personal de la institución
- Implementar programa oportunidad en las respuestas a las PQRSD
- Socializar al comité de gestión y desempeño institucional los indicadores de satisfacción del usuario
- Generar cultura de buen servicio en la institución

**QUINTO COMPONENTE:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente da como garantía el derecho fundamental de acceso a la información pública que establece la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, que por el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Es así como, el acceso a la información pública se convierte en un derecho que además de permitir acceder y ejercer otros derechos, permite que la participación ciudadana, mejore la eficiencia y la modernización de la gestión y confiabilidad institucional.

Para este componente La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús implementará las siguientes estrategias:

- Desarrollo del componente racionalización de trámites a través del aplicativo SUIT.

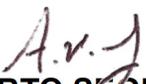
- Implementación del SIGEP (sistema de información y gestión del empleo público), de acuerdo a lo establecido en la Función Pública.
- Actualización página web institucional el cual busca mantener informada a la ciudadanía, según la Ley 1712 de 2014- Ley de Transparencia y Acceso a La Información Pública Nacional y la política de gobierno digital que se encuentra en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

## **SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Para este componente la E.S.E desarrollará el código de integridad y buen gobierno, de acuerdo a lo establecido por la Función Pública y generará cultura a través de la socialización.

El código de Integridad y buen Gobierno de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, puede consultarse en la página Web institucional, en el enlace “transparencia”.

  
**ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ**  
**GERENTE**