

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Oficina Asesora de planeación

Hospital
Departamental San
Rafael de Zarzal E.S.E.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 1 de 11

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. ha establecido dentro de su Plan de Desarrollo “Transformando la atención en salud” En el programa “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO” en el eje estratégico N° 3 “LA TRANSFORMACIÓN A LA CALIDAD Y LA CÁLIDEZ”, alineado con la acción estratégica No.3 sobre “seguimiento y evaluación de la implementación del MIPG y SGCS” y dentro de sus planes, programas o proyectos se estableció “Implementar el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

Este plan está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información, todas estas, orientadas a prevenir la corrupción. En su estructura, se recogen los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” año 2015, desarrollado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

De acuerdo con la metodología descrita por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, este Plan incluye cinco componentes, así:

- **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigar los riesgos:** permite a la entidad 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.
- **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. 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 de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 11

- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en 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.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la 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.
- **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la ley 1474 del 2011 y del Decreto 2641 de 2012.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los riesgos de corrupción de la institución.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción.
- Desarrollar e implementar estrategias que mitiguen los riesgos de corrupción identificados.
- Plantear acciones para el desarrollo de la estrategia de racionalización de trámites.
- Planear las actividades y acciones para la rendición de cuentas.
- Implementar estrategias para el mejoramiento de la atención al usuario.
- Definir estrategias para la transparencia y el acceso a la información pública.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, unidades funcionales y empleados del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 11

4. MARCO NORMATIVO

COMPONENTE	NORMA	DESCRIPCIÓN
ANTICORRUPCIÓN	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”.
	Decreto 4637 de 2011	Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE, Art. 2° Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE, Art .15, “Funciones de la Secretaría de Transparencia	“Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial”
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República, Arts .2.1.4.1	“Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial”
MIPG	Decreto 1081 de 2015, Arts.2.2.22.1 y siguientes	“Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”.
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública, Título 24	“Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos”.
TRÁMITES	Decreto Ley 019 de 2012 - Decreto Antitrámites	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2015	Dicta 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 4 de 11

RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana, Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 9, Literal g)	Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art.76	El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014, Modificación de la Estructura del DAPRE, Art. 15	Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015, Derechos fundamental de petición Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

5. DEFINICIONES

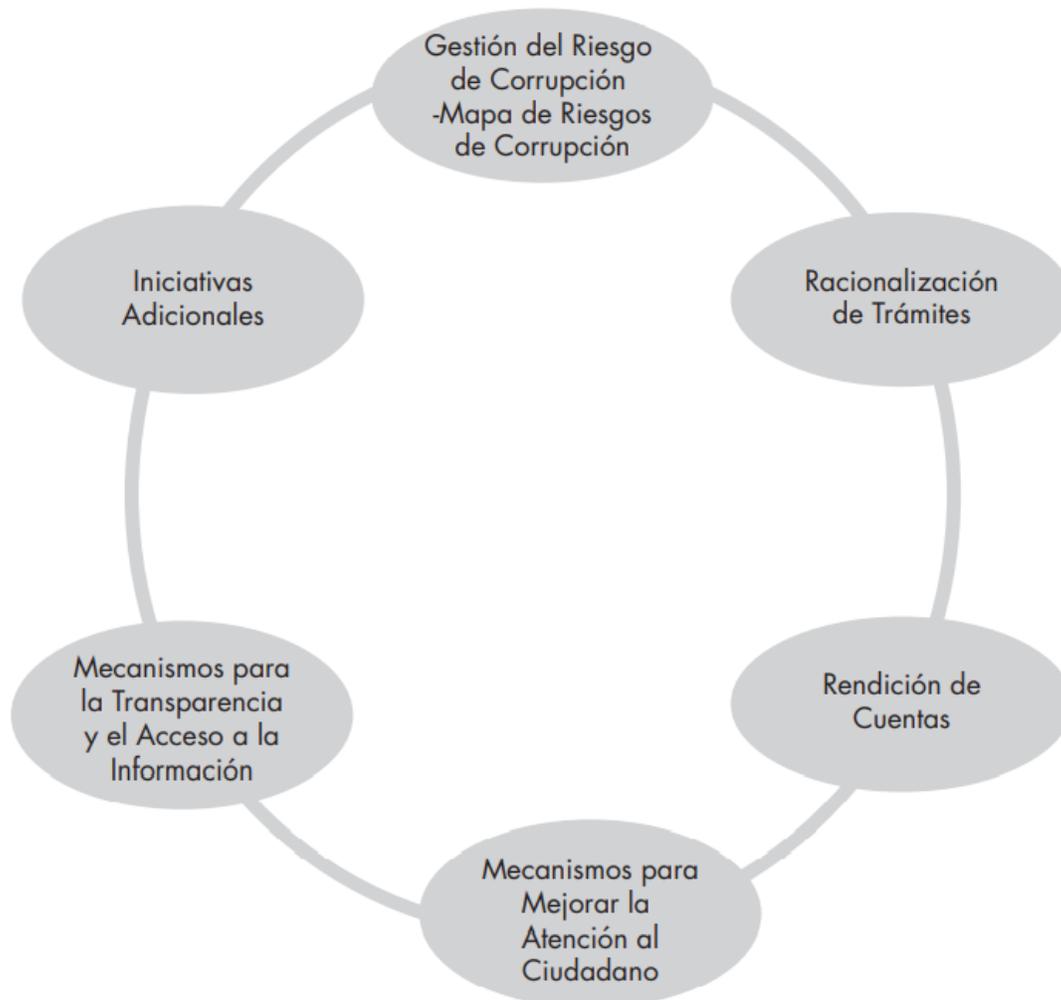
- **Administración de Riesgos:** Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.
- **Análisis de Riesgo:** Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Corrupción:** La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 5 de 11

- **Evaluación del Riesgo:** Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo, comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado. Frecuencia o
- **Identificación del Riesgo:** Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión (función), estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo alguna práctica corrupta en la Secretaría Distrital de Gobierno, las Alcaldías Locales, la Cárcel Distrital y los entes adscritos y vinculados a dichos entes.
- **Impacto:** Efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto, en la medida en que mayor sea esa repercusión sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión, sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.
- **Mapa de Riesgos:** Es una herramienta básica que muestra los riesgos a los cuales está expuesta una entidad, identificando las áreas, actividades, activos que podrán verse afectados por un suceso. En él se mide la importancia de cada riesgo, cada nivel de riesgo, y el entorno de cada riesgo. Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).
- **Otro Procedimiento Administrativo (OPA):** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.
- **Probabilidad de Ocurrencia:** Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.
- **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza.
- **Racionalización de trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- **Transparencia:** Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información (artículo 60 constitucional), y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.
- **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 (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 7 de 11

- **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. se compromete a determinar e implementar un sistema de administración de riesgos anticorrupción, partiendo de la identificación de las causas que pueden originar hechos de corrupción, a través del diseño, configuración y aplicación de controles y selección de métodos y ejecución de acciones para el tratamiento de los riesgos que puedan afectar o impedir el normal desarrollo y gestión eficaz de los procesos que desarrolla la entidad, con el objeto de preservar y afianzar la imagen de transparencia institucional y la salvaguarda del patrimonio público.

Las acciones se dividen en 5 Subcomponentes:

1. Política de gestión del riesgo.
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción.
3. Consulta y divulgación.
4. Monitoreo y revisión.
5. Seguimiento.

La entidad se compromete a diseñar, promover y hacer seguimiento a estrategias contra la corrupción llevando a cabo las siguientes actividades:

- ✚ Socializar la política de administración de gestión del riesgo.
- ✚ Cumplir los objetivos de la política de administración de gestión del riesgo.
- ✚ Elaborar las estrategias para el cumplimiento de la política de administración de gestión del riesgo.
- ✚ Administrar y gestionar los riesgos LAFT (Lavado de activos y Financiación del Terrorismo)
- ✚ Identificar, valorar y analizar los riesgos de corrupción.
- ✚ Elaborar, publicar y realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción.

- **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Una de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la Política Pública de Racionalización de Trámites, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado. Por lo tanto, la entidad se compromete a actualizar, priorizar y racionalizar los trámites de la institución en el Sistema Único de Información de Trámites.

Las acciones se dividen en 2 Subcomponentes:

1. Política de racionalización de trámites.
2. Monitoreo y revisión.

La entidad se compromete a diseñar, ejecutar y realizar seguimientos a las actividades que permitan identificar, priorizar y racionalizar los trámites de la institución a través de las siguientes acciones:

- ✚ Identificar y/o actualizar, priorizar y racionalizar los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 8 de 11

- ✚ Publicar en la página web de la institución el listado actualizado de trámites y OPAs.
- ✚ Dar a conocer a la comunidad los mecanismos para agilizar y optimizar los trámites de la institución.
- ✚ Realizar Seguimiento y monitoreo a la estrategia de racionalización propuesta.

- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ un proceso mediante el cual 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”; es también 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.

La entidad se compromete a planear, ejecutar y hacer seguimiento a la rendición de cuentas vigencia 2021 llevando a cabo las siguientes actividades:

- ✚ Convocar el equipo que lidera el proceso de Rendición de Cuentas para realizar la planeación del evento público de la vigencia.
- ✚ Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual y solicitud de información faltante.
- ✚ Consultar a los grupos de interés acerca de la información que quieren conocer en el evento de Rendición de Cuentas.
- ✚ Establecer metas, objetivos y seguimiento al proceso de Rendición de Cuentas.
- ✚ Consolidar y diseñar el informe de gestión.
- ✚ Identificación de recursos requeridos para llevar a cabo la implementación de la estrategia (físicos, humanos, financieros y tecnológicos).
- ✚ Diseñar y ejecutar la estrategia para divulgar la información sobre el evento público de rendición de cuentas.
- ✚ Diseñar y enviar por los diferentes canales las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a las partes interesadas.
- ✚ Incluir la estrategia en el plan de acción anual.
- ✚ Realizar encuestas de percepción del proceso de Rendición de Cuentas.
- ✚ Evaluar el cumplimiento de las actividades planeadas.
- ✚ Diseñar planes de mejoramiento para el proceso de Rendición de cuentas.
- ✚ Publicar en la página web de la súper salud la fecha y lugar de realización del evento de rendición de cuentas de la entidad.

- **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. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 9 de 11

Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política. El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., cuenta con una Oficina de Atención al Usuario, cuyo objetivo es brindar orientación a los usuarios mediante el suministro oportuno y veraz de la información solicitada, realiza la medición del grado de satisfacción de los usuarios y su percepción hacia el Hospital y los servicios prestados, en relación con las políticas de calidad establecidas por la institución, tramita las manifestaciones expuestas por los usuarios que han generado una sensación de insatisfacción, daño o agradecimiento, canalizándolas a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el fin de disponer principalmente de mecanismos de identificación de necesidades o problemas, estableciendo estrategias de mejoramiento, que permitan corregir y/o minimizar los efectos desfavorables por los eventos presentados y evitar complicaciones legales, adelanta acciones educativas que promueven los deberes y derechos de los pacientes y sus familias y propicia espacios de participación social con la Asociación de Usuarios.

Las acciones para garantizar este componente se dividen en 6 Subcomponentes:

1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
2. Fortalecimiento de los canales de atención.
3. Talento Humano.
4. Normativo y procedimental.
5. Relacionamiento con el ciudadano.
6. Monitoreo y revisión.

La ESE procurará fortalecer siempre los diferentes canales de atención, brindando los siguientes mecanismos:

- ✚ Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.
- ✚ Gestionar recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- ✚ Realizar un autodiagnóstico para identificar los espacios físicos requeridos en la atención al ciudadano.
- ✚ Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad de la página web institucional.
- ✚ Garantizar el funcionamiento de los canales de atención disponibles.
- ✚ Proponer o mejorar los canales de atención al ciudadano.
- ✚ Implementar mecanismos para garantizar consistencia en la información que se entrega al ciudadano.
- ✚ Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- ✚ Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención.
- ✚ Implementar protocolos de servicio al ciudadano.
- ✚ Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD: PÁGINA: 10 de 11

- ✚ Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.
- ✚ Fortalecer los mecanismos de selección de personal basados en competencias orientadas al servicio.
- ✚ Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- ✚ Incluir en el plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- ✚ Socializar a las áreas de servicio al ciudadano el procedimiento para la gestión de las PQRSF.
- ✚ Elaborar mensualmente informes de PQRSF.
- ✚ Identificar, documentar y optimizar los procedimientos para la gestión de las PQRSF.
- ✚ Construir e implementar la política de tratamiento de datos personales.
- ✚ Publicar en la página web los canales de atención disponibles.
- ✚ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los usuarios con respecto a la calidad de atención.
- ✚ Realizar monitoreo y seguimiento a los procesos de atención al ciudadano.

- **MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Este componente recoge los lineamientos para la 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. La garantía del derecho implica:
 - ✚ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
 - ✚ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
 - ✚ La obligación de producir o capturar la información pública. Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad

Las acciones encaminadas por la ESE para brindar el derecho, la calidad y oportunidad del acceso a la información de carácter público que se emana y produce al interior de la institución con fines de conocimiento para su comunidad y partes interesadas, se ajustan a los siguientes Subcomponentes:

1. Lineamientos de Transparencia Activa.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.
4. Criterio diferencial de accesibilidad.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

Las acciones para garantizar el cumplimiento del componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública son:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 02/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 11

- ✚ Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura (Ley 1712 de 2014. Artículo 9º).
- ✚ Responder las PQRs dentro de los 15 días después de recibida.
- ✚ Elaborar el Registro o inventario de activos de Información.
- ✚ Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.
- ✚ Generar informe de solicitudes de acceso a información.

7. EVALUACIÓN

- Al Jefe de la Oficina de Planeación y a los responsables de cada componente, les corresponde monitorear permanentemente las actividades establecidas en el PAAC.
- A la Oficina de Control Interno, le corresponde adelantar el seguimiento al PAAC con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Para los tres casos, la publicación del informe deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días siguientes a la fecha de corte.
- A la Oficina de Planeación, le corresponde realizar la medición del Indicador del Plan de desarrollo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Elaboró: Álvaro Hernán Libreros Franco – Asesor de Planeación
 Revisó: Erika Isabel Lasprilla Gonzáles – Asesora de Calidad
 Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo – Gerente E.S.E.