



**ESE HOSPITAL SAN ROQUE DEL
MUNICIPIO DE EL COPEY**

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO**

**HECTOR VARGAS RODRIGUEZ
GERENTE**

**COPEY – CESAR
2025**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	
MARCO NORMATIVO	
PRESENTACION	1
1.OBJETIVO GENERAL	1
OBJETIVOS ESPECIFICOS	1
2. ALCANCE	2
3. METODOLOGÍA	3
4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
6. PRIMER COMPONENTE:	4
EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS	4
Subcomponentes – procesos	4
Política de Administración de Riesgos	4
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	4
Valoración del Riesgo de Corrupción	4
Consulta y Divulgación	5
Monitoreo y Revisión	5
Seguimiento	5
7. SEGUNDO COMPONENTE	5
LAS MEDIDAS ANTITRÁMITES DE LA ENTIDAD	5
8. TERCER COMPONENTE	6
RENDICIÓN DE CUENTAS	6
9. CUARTO COMPONENTE	7
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
10. QUINTO COMPONENTE	9
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	9
11. SEXTO COMPONENTE	10
INICIATIVAS ADICIONALES.	10
12. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	10
ANEXOS	



INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar, comprometida con los valores que rigen los principios éticos de la Administración pública y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a lo contemplado en la ley 1474 de 2011, la cual busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente, clara de cara al ciudadano, brindando espacios para la participación ciudadana, y la vigilancia de la gestión pública.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la ESE Hospital San Roque de El Copey, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para ser implementada durante el año 2025.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte de las prioridades de la Administración de Riesgos, el cual no es novedoso para las entidades públicas, puesto que las políticas de Administración del Riesgo son la mejor forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la Administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Dispone el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 lo siguiente:

ARTÍCULO 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. 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...).

Al ser la ESE San Roque una entidad con autonomía administrativa y presupuestal, le corresponde anualmente elaborar el presente Plan, el cual estará compuesto por seis componentes principales:

1. El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos.
2. Las medidas anti trámites de la entidad.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

6. Iniciativas adicionales.

Este modelo deberá ser elaborado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, el cual tendrá consignado los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El Plan lo integran 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 de Transparencia y Acceso a la información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Además de los cuatro componentes señalados, este Plan incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Administración.

En este sentido, presentamos a la comunidad las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la entidad, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas, que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Ahora bien, según lo dispuesto en el artículo 73 modificado de la Ley 1474 de 2011, en los párrafos 2 y 3, las entidades territoriales tendrán plazo máximo para implementar el Programa de Transparencia y Ética Pública hasta el 30 de agosto de 2026. Esa fecha es el límite máximo para haber desarrollado el ciclo del Programa hasta la etapa de publicación. Por consiguiente el presente Plan desarrollara el proceso de transición hasta la adopción de PETP – PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA en la entidad.



MARCO NORMATIVO

Ley 1714 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art 73: Cada entidad de orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

Decreto 1081 de 2015 Art 2.1.4.1, 2.2.22.1 y siguientes, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 1083 de 2015 título 24, regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Decreto Ley 019 de 2012, dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2005, 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.

Ley 1757 de 2015 Art 48 y siguientes, la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1712 de 2014, por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011 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 943 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

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.

Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1474 de 2011.

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.



Circular Conjunta 100-001 de 2021, por medio del cual se dictan lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz.

Decreto 230 de 2021, por medio del cual se crea y organiza el sistema nacional de rendición de cuentas.



PRESENTACIÓN

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la ESE San Roque del Municipio de El Copey Cesar, es liderada por las partes interesadas y los responsables de los componentes.

Para esta vigencia se ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua, la gestión de los riesgos, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la gestión de los trámites, con un enfoque preventivo y de racionalización de recursos y esfuerzos.

Finalmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, está orientado a incrementar la confianza ciudadana, la transparencia, el acceso a la información y el fortalecimiento de los procesos.

1. OBJETIVO GENERAL

Presentar las orientaciones que cumple el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Municipio de El Copey Cesar, acorde con los lineamientos establecidos, facilita el análisis y comprensión a los grupos de valor e interés, en aras de definir e implementar, estrategias y acciones para la lucha contra la corrupción y la mejora de la atención al ciudadano, a través del seguimiento y control de los riesgos, medidas para la racionalización de trámites, definición de espacios y actividades de rendición de cuentas, así como, los mecanismos de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información para la vigencia 2025.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Formular estrategias que permitan la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, facilite el acceso a trámites y servicios, promueva espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la entidad e implemente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Promover la difusión y visualización de la información y accionar de la entidad, encaminados a la lucha contra la corrupción aplicando el principio de transparencia.
- Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficaz, eficiente y efectiva gestión del riesgo de corrupción, a partir de su identificación, manejo y seguimiento.
- Liderar y publicar acciones que fortalezcan las acciones de lucha contra la corrupción.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.



- Velar por el derecho de acceso a la información pública y fortalecer los medios de accesos físicos y electrónicos.

2. ALCANCE

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para el buen Gobierno de la ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar, cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad aplicable, establecer un marco en las actividades y quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos, bajo la premisa de una gestión administrativa de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción, el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar para mantener estándares de calidad y transparencia.

En tal sentido, aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones de la gestión administración de la ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar.

Así mismo, este plan se encuentra estructurado de la siguiente forma:

- El primer componente, hace referencia a la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- El segundo componente, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, es la racionalización de trámites.
- El tercer componente, desarrolla los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, según el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015.
- El cuarto componente, aborda los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
- El quinto componente, desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creados por la Ley 1712 de 2014.
- El sexto componente, la ESE Hospital San Roque, en el contexto de Iniciativas adicionales incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a la participación ciudadana y a la contratación, esta última permite al proceso mejorar la efectividad de este y sobre todo hacer visible la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha



contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

3. METODOLOGIA.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo y teniendo como guía la metodología utilizada para la formulación de este plan, el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incorporando en cada componente la situación que la institución presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

Asimismo, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se desarrollan en las siguientes dimensiones:

- Dimensión de Control Interno: Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos.
- Dimensión Gestión con Valores para resultados: Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Dimensión de Información y Comunicación: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas Institucionales contempladas en el art.73 de la Ley 1474 y el Decreto 124 de 2016, del Estatuto Anticorrupción, la ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar, busca desarrollar las siguientes estrategias Institucionales y Pedagógicas de Anticorrupción y de Atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes componentes.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodología propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.



6. PRIMER COMPONENTE:

EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS.

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

Subcomponentes - procesos

Política de Administración de Riesgos.

La política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Identificación de Riesgos de Corrupción: Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Valoración del Riesgo de Corrupción:



Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Matriz de Riesgos de Corrupción: Una vez desarrollado el proceso de construcción del mapa de riesgos de corrupción, se elaborara la matriz de riesgos de corrupción de la entidad, para publicarlo en la página Web.

Consulta y Divulgación.

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del mapa de riesgos de corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad.

Monitoreo y Revisión.

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente el documento del mapa de riesgos de corrupción y ajustarlo de ser necesario, haciendo públicos los cambios.

En esta fase de debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

Seguimiento.

La oficina de control interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido, es necesario que en sus procesos de auditoria interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

7. SEGUNDO COMPONENTE

LAS MEDIDAS ANTITRÁMITES DE LA ENTIDAD.

La política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar u automatizar los trámites existentes.



Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, página Web, entre otros.

Además, busca 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 Tics.

De acuerdo a lo anterior, a continuación se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia Antitrámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención;

- Identificación de trámites: Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites.
- Priorización de trámites: Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.
- Racionalización de trámites: busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización, dentro de los tipos de racionalización estás las de tipo Normativo (acciones o medidas de carácter legal), Administrativo (acciones o medidas de mejora de reingeniería, optimización, reducción, ampliación o supresión de actividades).

8. TERCER COMPONENTE:

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 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”; 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencia pública, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se



orienta 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. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la Administración nacional, regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Elementos de la Rendición de Cuentas (art 49 ley 1757 de 2015).

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El elemento de información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental y municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés, a través de los diversos medios disponibles (redes sociales, página Web institucional, carteleras, radio, prensa, entre otros).
- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en forma accesibles.
- El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la Administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionados con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales – generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el componente de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces, de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Para tal caso las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. (Art 21 de 1757 de 2015).

9. CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.



Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, 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 Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, ente rector de dicha política.

A través de la citada política, se definió un Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como, garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configuran como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

La ESE Hospital San Roque, implementa estas actividades a través de la recepción y trámite de PQRS por diferentes medios físicos presenciales y electrónicos, además cuenta con buzones en diferentes puntos de fácil acceso al usuario la cuales se tramitan y periódicamente se realiza un reporte para que las áreas implicadas en estas, elaboren acciones de mejora. Igualmente se mide permanente la satisfacción del usuario a través de una encuesta estructurada que permiten valorar varios criterios de la prestación del servicio.

Como mecanismos de comunicación y espacios de atención la institución cuenta con buzones físicos y virtuales. Igualmente cuenta con un proceso para la gestión de PQRDS de los usuarios y la comunidad en general. A su vez dentro de la de humanización en los servicios de salud, se involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención para mejorar la seguridad, fortalecer la comunicación y el dialogo para la transmisión efectiva y asertiva de la información a todos los usuarios.

La ESE Hospital San Roque Hospital de El Copey Cesar, ha implementado diferentes mecanismos a fin de fortalecer la cultura de atención al ciudadano, poniendo a disposición diferentes medios de atención y comunicación como los son; la sede física de la entidad ubicada en la carrera 21 No.- 16 – 73 Barrio Delicias de El Copey Cesar, la entidad cuenta con números telefónicos en diversas áreas; área administrativa, área asistencial y despacho del gerente, posee correos electrónicos



www.hosanroque.gov.co, hospital@hosanroque.gov.co y Buzones físicos ubicados en el área de sede de la ESE.

10. QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información.

El derecho de acceso a la información pública

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.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la Ley y sus instrumentos.

Entiéndase por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen y controlen. Dicha información debe cumplir con los criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del dicho componente:

Transparencia Activa: Implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios Web oficiales, de acuerdo con los

Parámetros establecidos por la Ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Transparencia Pasiva: Refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.



Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El registro de inventario de activos de información.
- El Esquema de publicación de información.
- El índice de información Clasificada y Reservada.

Criterio diferencial de accesibilidad: Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la Ley estableció este criterio a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública: Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la entidad debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

11. SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES.

Corresponde a las demás iniciativas o estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Administración Pública.

12. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar, determina iniciativas que le permiten fortalecer estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, incorpora dentro de su ejercicio de planeación actividades encaminadas a fomentar



la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el propósito de fomentarla y generar interacción entre los grupos de valor e interés, a fin de exteriorizar la gestión de la entidad y abrir escenarios de control social y seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

Ahora bien, la verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” estará a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual deberá publicar en la página Web donde se ha dispuesto un formato de seguimiento a las estrategias de dicho plan, las acciones adelantadas en las siguientes fechas; con corte al día 30 de abril, con corte al día 31 de agosto y el 31 de diciembre.



ANEXOS



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
1. Política de Administración de Riesgo	1.1	Gestionar el diseño de la política de Administración de Riesgos de corrupción.	Política de Administración de Riesgos de corrupción aprobada.	Control Interno	2-feb 2-abr
	1.2	Socializar la política de Administración de Riesgos de corrupción.	Política de Administración de Riesgos de corrupción socializada ante la comunidad.	Control Interno	2-abr 20-abr
2. Construcción Mapa de Riesgo de Corrupción	1.3	Capacitar a los líderes sobre la Gestión del Riesgo de corrupción.	Capacitación en Gestión del Riesgo de corrupción realizada.	Control Interno	2-feb 2-jun
	1.4	Mantener actualizado el mapa de Riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos actualizado	Control Interno	Permanente
3. Consulta y Divulgación	1.5	Publicar en la página web institucional el mapa de Riesgos.	Mapa de Riesgos divulgado.	Control Interno	Antes del 31 de enero y según se modifique
4. Monitoreo y Revisión	1.6	Realizar monitoreo a la Gestión del Riesgo.	Informe de monitoreo a la Gestión del Riesgo.	Responsables y coordinadores de equipos	2-feb 1-dic
	1.7	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Informe de seguimiento al PAAC	Control Interno	Cuatrimestral



Componente 2: Estrategia Antitrámites								
Tipo	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Responsables	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha Fin
Administrativa	Atención inicial de Urgencias	Insatisfacción por demora en la atención	Reducir el tiempo de espera para la atención inicial de urgencia	El ciudadano obtendrá un mejor servicio y mejora oportuna	Gerencia y area de urgencia.	Reducir el tiempo del trámite optimizando el área de urgencias.	Feb	Dic



Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	
Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	3.1.1	Conformar el equipo encargado del proceso de rendición de cuentas.	Equipo encargado conformado.	Gerente	2-feb	2-mar
	3.1.2	Capacitar al equipo encargado de rendición de cuentas.	Capacitación a equipo encargado realizada.	Gerente	2-feb	2-mar
	3.1.3	Diseñar, elaborar y divulgar (2) dos documentos de rendición de cuentas en lenguaje ciudadano (infografías, presentaciones, boletines) de la Gestión de la ESE Hospital San Roque.	Dos (2) documentos (infografías, presentaciones, boletines) en lenguaje claro publicados.	Gerente	2-abr	2-may
	3.1.4	Analizar las necesidades de información y priorizar temas.	Lista de temas prioritarios realizada.	Gerente, Recursos Humanos	2-abr	2-may
	3.1.5	Diseñar la estrategia de comunicación de rendición de cuentas.	Documento Estrategia de comunicación diseñada.	Recursos Humanos y Oficina encargada de la Publicaciones y manejo de la página web.	2-may	2-jun
	3.1.6	Divulgar el protocolo y reglamento de rendición de cuentas.	Publicación del protocolo y reglamento de rendición de cuentas en página Web y otros medios.	Recursos Humanos y Oficina encargada de la Publicaciones y manejo de la página web.	2-abr	2-may
Dialogo de doble via con la Ciudadanía y sus Organizaciones	3.2.1	Divulgar para consulta ciudadana temas, espacios, mecanismos y canales para la audiencia pública de rendición de cuentas.	Resultados de encuesta divulgada.	Gerente, Recursos Humanos	20-abr	10-may
	3.2.2	Implementar un mecanismo de diálogo con la audiencia pública con base al resultado.	Mecanismo implementado.	Gerente y Profesionales Universitarios.	2-feb	1-dic
Incentivos para mejorar la cultura de rendición de cuentas	3.3.1	Realizar 1 taller de sensibilización sobre el proceso de petición y rendición de cuentas a actores externos e internos.	Taller sensibilización realizado.	Gerente, y Recursos Humanos	1-may	30-may
Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional	3.4.1	Realizar y divulgar el informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas.	Control Interno	2-feb	30-nov
	3.4.2	elaborara un video durante el proceso de rendición de cuentas.	video	Gerente	2-feb	30-nov



Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Caracterizar ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.	Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU y de PSQR	2-feb	30-mar
Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Gestionar el mejoramiento de la accesibilidad en el enlace de Transparencia en la página web.	Enlace de transparencia actualizado.	Oficina de Sistemas	2-feb	2-abr
	1.2	Gestionar protocolo de servicio al ciudadano.	Protocolo de servicio al ciudadano aprobado.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU y de PSQR	2-feb	2-abr
	1.3	Gestionar la implementación atención preferencial en canal presencial.	Atención preferencial implementada.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU y de PSQR	2-feb	2-may
	1.4	Gestionar la optimización del enlace	Enlace PQRS mejorado.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y	2-feb	2-may
	1.6	Elaborar informes PQRS trimestrales	Informes PQRS trimestrales publicados.	control interno	Trimestral	
Talento Humano	1.1	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	2 espacios desarrollados en el año.	Talento Humano	2-feb	30-nov
Normativo y Procedimental	1.1	Gestionar el diseño del reglamento de PQRS.	Reglamento de PQRS aprobado.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU, PSQR y control interno	2-feb	2-jun
	1.2	Gestionar la optimización de los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Proceso optimizado.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU, PSQR y control interno	2-feb	2-jun
Relacionamiento con el ciudadano	1.1	Diseñar y difundir instrumento de percepción del usuario con respecto a los servicios ofrecidos.	Instrumento de percepción de usuarios con respecto a los productos o servicios ofrecidos difundido.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU, PSQR y control interno	Semestral	
		Diseñar y difundir instrumento de percepción del usuario con respecto a los trámites y procedimientos de cara con el ciudadano.	Instrumento de percepción de usuarios con respecto a los trámites y procedimientos de cara con el ciudadano difundido.	Coordinadores, Profesionales Universitarios y encargada del SIAU, PSQR y control interno	Semestral	



Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Fecha inicial	Fecha final	
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Desarrollar de espacios de participación ciudadana.	2 espacios de participación ciudadana realizados.	# de espacios de participación ciudadana realizados.	2-feb	1-nov
	1.4	Implementar el Plan anticorrupción y atención al ciudadano en su quehacer	Plan anticorrupción implementado en un 98%.	# actividades del plan anticorrupción realizadas/#actividades propuestas en el plan	31-ene	31-dic
	1.5	Capacitar a los funcionarios con respecto a la Ley de transparencia y acceso a la	Certificados de curso en Función Pública de todos los funcionarios y contratistas.	#de certificados del curso/# de funcionarios de la ESE Hospital San Roque.	31-ene	31-dic
	1.6	Mantener actualizada la página web de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública Ley 1712 de 2014.	Página Web actualizada.	Página Web actualizada.	31-ene	31-dic
	1.7	Registrar y actualizar las hojas de vida de funcionarios y contratistas.	Enlace a SECOP actualizado.	#hojas de vidas actualizadas en SECOP/#de funcionarios de la Alcaldía.	31-ene	31-dic
	1.1	Registrar todos los PQRS presentados por todos los medios.	Registro de PQRS.	#de PQRS contestados.	31-ene	31-dic
	Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	1.1	Gestionar el índice de información reservada y clasificada.	Construir, aprobar e implementar el índice de información reservada y clasificada.	# de gestiones realizadas para elaborar el índice de información reservada y clasificada.	31-ene
1.3		Gestionar el registro de activos de información.	Construir, implementar y aprobar del Registro de Activos de información de la entidad.	# de gestiones realizadas para el registro de activos de información.	31-ene	30-may
1.5		Gestionar programa de Gestión documental de la entidad.	Construir, implementación y aprobación del programa de Gestión documental de la entidad.	# de gestiones realizadas para elaborar el programa de gestión documental.	31-ene	30-jun
Monitoreo del Acceso a la información pública	1.2	Implementar y aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información en el sitio Web oficial.	Informes semestrales sobre los resultados de la encuesta.	# de informes realizados y publicados.	31-ene	31-dic



Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha inicial	Fecha final
Iniciativas adicionales	Realizar actividades de sensibilización e interiorización del Código de Integridad en la Entidad.	Dos (2) jornadas de sensibilización realizadas.	31-ene	31-dic
	Gestionar la elaboración del Plan de participación ciudadana.	Plan de Participación ciudadana aprobado.	31-ene	30-dic