

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO***

***VIGENCIA 2016***

NIT. 810.000.913-8  
Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040  
La Dorada - Caldas - Colombia  
[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>4</b>
<b>MARCO NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	<b>7</b>
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>9</b>
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>12</b>
<b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>15</b>

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

## INTRODUCCIÓN

La construcción y seguimiento de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano por parte de las entidades públicas le ha permitido al Gobierno Nacional mantener un permanente ejercicio de aprendizaje mediante el cual ha logrado detectar problemas y beneficios en la lucha contra la corrupción.

Plan La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una táctica de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la estrategia se denominara Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual debe contemplar, mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, estrategias anti-trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, rendición de cuentas y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

El plan lo integran las políticas descritas en la ley 1474 de 2011 artículo 73, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y acceso a la información; Convirtiéndose en una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión en la E.S.E. HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA CALDAS.

La elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la E.S.E. HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA CALDAS, se construyo de acuerdo con las nuevas metodologías adoptadas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 124 de 26 de Enero de 2016, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP. En este se contempla la identificación y valoración de los riesgos de corrupción, la definición de las estrategias y objetivos para cada componente y la formulación de las acciones que se adelantarán para prevenir y controlar la corrupción.

## OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos que afecten la transparencia en los distintos procesos que forman parte de la E.S.E. HOSPITAL

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



SAN FELIX DE LA DORADA CALDAS, así mismo brindar una atención al ciudadano con calidad.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Programar estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano.
- Descubrir y controlar las causas que contribuyen a la presencia de hechos de corrupción.
- Controlar los posibles riesgos de corrupción, que pueden obstaculizar el normal funcionamiento de las diferentes actividades que realiza la entidad.
- Estipular un Plan Anticorrupción en la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus componentes.
- Garantizar la publicidad de la gestión contractual.

### **MARCO NORMATIVO**

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998 Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

- Ley 610 de 2000 proceso responsabilidad fiscal competencia de las contralorías
- Ley 80 de 1993 Responsabilidad de los Interventores.
- Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario
- Ley 1150 de 2007 Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación de recursos públicos.
- Ley 1755 de 2015 Regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 124 de 26 de Enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 943 de 2014 Por el cual se Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI
- Decreto 4485 de 2009 Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.
- Decreto 2145 de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.

## **PRIMER COMPONENTE**

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

La responsabilidad de la ESE HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA CALDAS, con la administración de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos y el manejo transparente de los recursos públicos, mediante la definición del procedimiento de Administración del Riesgo, en el cual se instituyen los niveles para calificar el impacto de los riesgos, la aceptación, el monitoreo, seguimiento y evaluación de los mismos.

Con el propósito de conseguir el cumplimiento de la política de administración del riesgo de corrupción, la ESE elaborará anualmente un Mapa de Riesgos Integrando Riesgos de gestión y corrupción e Institucional con el fin de mitigarlos así mismo los responsables de cada proceso junto con sus equipos de trabajo, serán los encargados de establecer los controles y las acciones preventivas como del seguimiento en cumplimiento del componente de autocontrol, adicionalmente el funcionario de Control Interno o quien haga sus veces efectuará la evaluación de su competencia.

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha final</b>
Subcomponente 1 - Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar la Política de Administración de Riesgos de la ESE Hospital San Félix de la Dorada	Política de Administración revisada y actualizada	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2016	30/04/2016
Subcomponente 2 - Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Integrado (riesgos de corrupción y riesgos de gestión)	Mapa de Riesgos Actualizado e Integrado	Oficina Asesora de Planeación	01/05/2016	31/05/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha final</b>
Subcomponente 3 - Consulta y Divulgación	3.1 Socializar con todos los responsables de los procesos en la Entidad, el Mapa de Riesgos Integrado de la ESE con el fin de construirlo y retroalimentar su observaciones y sugerencias	Mapa de Riesgos Integrado actualizado socializado y retroalimentado con todos los funcionarios	Oficina Asesora de Planeación	01/05/2016	31/05/2016
Subcomponente 4 - Monitoreo y Revisión	4.1 Mantener actualizados y monitoreados los riesgos de cada proceso, de igual manera instaurar los controles con el fin de prevenir que afecten el normal desempeño de las funciones	Mapa de Riesgos Integrado actualizado socializado y monitoreado por cada dueño de proceso	Todos los procesos	01/04/2016	31/12/2016
Subcomponente 5 - Seguimiento	5.1 Comprobar y evaluar el seguimiento y control del Mapa de Riesgos Integrado (riesgos de corrupción y riesgos de gestión)	Informes de evaluación del Mapa de Riesgos Integrado	Oficina Asesora de Planeación funcionario responsable de Control	01/04/2016	31/07/2016
				01/05/2016	15/10/2016

## **SEGUNDO COMPONENTE**

### **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Para la ESE HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA CALDAS en cumplimiento de esta política, identificara los tramites y procedimientos administrativos tales como: estratégicos, misionales de apoyo y los de evaluación y seguimiento, con el propósito de evaluar la pertinencia, importancia y valor para el usuario; una vez elaborado el inventario de trámites, la ESE verificara el proceso para identificados y reducirlos, generando menor esfuerzo y costo para el usuario. Así mismo se construirán estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas para poder cumplir con lo relacionado.

La institución como objetivo importante para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, identificara las diligencias y procedimientos

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

administrativos ya sean: estratégicos, misionales de apoyo y los de evaluación y seguimiento. Con el propósito de evaluar la pertinencia, importancia y valor para el usuario; después de tener reconocidos los tramites se procede a la inscripción y registro en el sistema único de información de tramites (SUIT). Aunado a lo anterior la entidad efectuara el proceso de gobierno en línea proceso mediante el cual logrará ejecutar el ejercicio de colaboración entre organizaciones con el fin de intercambiar información y conocimiento. Logrando facilitar la entrega de servicios en línea a los ciudadanos, empresas y a otras entidades.

<b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b>									
N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
1	Identificar, elaborar y registrar cuales de los servicios que presta la ESE Hospital San Félix de la Dorada, que no se encuentran actualmente registrados en el SUIT	Normativa	Registrar en el SUIT, los servicios que no se encuentren	la Función Pública establece que cada entidad debe efectuar el inventario de trámites propuestos y registrarlos en el (SUIT).	Realizar inventario de trámites propuestos y registrarlos en el (SUIT).	La comunidad podrá a través de la plataforma del SUIT verificar que servicios presta la sin tener que desplazarse hasta las instalaciones de la entidad, ganando tiempo y dinero	Área de Sistemas	1/04/2016	30/12/2016
2	Revisar con el DAFP la clasificación de los trámites y servicios dentro del sistema SUIT	Normativa	Revisar clasificación de los trámites y servicios con el DAFP	Elaborar inventario de tramites	clasificación de los trámites y servicios dentro del sistema SUIT	La comunidad podrá a través de la plataforma del SUIT verificar que servicios presta la sin tener que desplazarse hasta las instalaciones de la entidad, ganando tiempo y dinero	Área de Sistemas	1/04/2016	30/12/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
3	Tramitar la acción de interoperabilidad con las demás entidades del orden nacional Departamental y Municipal encargadas de la estrategia anti trámites	Administrativa	Que exista un buen canal de comunicación entre las entidades encargadas del manejo de la información	Existe buena comunicación con las entidades que manejan información de los usuarios	Que la comunicación entre las entidades que manejan la información referente a los usuarios sea fluida y rápida con el fin de evitar demoras en el servicio	Evitar el desplazamiento a otras entidades en busca de documentos logrando una mejor calidad en el servicio prestado	Gerencia, Administración, Oficina Asesora de Planeación y Responsables de los procesos en cada nivel de la entidad	1/04/2016	30/12/2016
4	Los trámites que se realicen en la entidad deberán Mantener actualizados en el SUIT	Normativa	Mantener actualizada la información en el SUIT	Elaborar inventario de trámites con el fin de actualizar el SUIT	Se verificara el SUIT, con el fin de actualizar los tramites que no se encuentren en allí consignados	La comunidad podrá a través de la plataforma del SUIT verificar que servicios presta la sin tener que desplazarse hasta las instalaciones de la entidad, ganando tiempo y dinero	Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	1/04/2016	30/12/2016
5	Efectuar el seguimiento, control y evaluación	Normativa	Desde la oficina de control interno se realizara el debido seguimiento	No sé a realizado seguimiento al SUIT	Programar auditoría de seguimiento y evaluación al SUIT	Le brindara confianza de que el SUIT se encuentra actualizado	Oficina de Control Interno	1/04/2016	30/12/2016

## TERCER COMPONENTE

### RENDICIÓN DE CUENTAS

La ESE HOSPITAL SAN FELIX LA DORADA CALDAS, tiene dentro de sus objetivos rendir cuentas de su gestión en cumplimiento de los parámetros establecidos por la Función Pública, con el propósito primordial de informar a la comunidad el avance y desempeño de las metas fijadas en el Plan Estratégico, de

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**www.hospitalsanfelix.gov.co**

igual manera presentar la forma como se está ejecutando el presupuesto de la Entidad, en observancia de la normatividad aplicable y sustentada en el principio de transparencia, todo ello orientado a consolidar las relaciones y fomentar la interacción con los ciudadanos. Lo anterior aporta consigo beneficios y oportunidades de mejora, pues la entidad puede ser percibida como más transparente y desde allí elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.

Para la Realización se adelantó un diagnóstico del estado de la rendición de cuentas de la ESE, de manera conjunta con las áreas involucradas para su ejecución, con base en los resultados de ese análisis se identificaron los aspectos más relevantes para su tratamiento y se formularon las acciones para la definición de la información, con el propósito de promover un diálogo con los grupos de interés e impulsar su participación.

<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha final</b>
Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1	Concretar mecanismos de participación y colaboración abierta con la ciudadanía en un lenguaje claro y comprensible para todos los grupos de interés	Criterios de expresión claro y comprensible para la consolidación y publicación de la información.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/05/2016
	1.2	Efectuar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos de la ESE con el propósito de conocer su percepción sobre la gestión institucional	Encuestas implementadas y elaboradas.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/09/2016
	1.3	Divulgar información a través de los diferentes medios de comunicación hablados escritos e internet, sobre la gestión adelantada por la Administración de la ESE	Información divulgada a los grupos de interés a través de los medios de comunicación.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	31/12/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha final</b>	
	1.4	Conservar actualizada la información que se divulga a través de la página web de la entidad	Página web adecuada y actualizada para la consulta de toda la comunidad en general.	Oficina Asesora de Planeación , Área de Sistemas	01/04/2016	30/06/2016
Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer un dialogo con la ciudadanía y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Mecanismos de dialogo con la ciudadanía a través de los Programas Sociales que se establezcan	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/11/2016
	2.2	Desarrollar mecanismos de diálogo con los usuarios con el fin de escuchar sus inquietudes a cerca de la prestación del servicio.	Mecanismos de diálogo desarrollados.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/11/2016
	2.3	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la ciudadanía.	Incremento de la interacción con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	16/12/2016
Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Educar a todos los funcionarios y colaboradores de la Institución en el tema de rendición de cuentas.	Funcionarios y colaboradores de la institución competentes en rendición de cuentas.	Gerencia, Administración Dependencia de Talento Humano	15/05/2016	30/10/2016
	3.2	Informar a los ciudadanos sobre rendición de cuentas.	Ciudadanos informados en rendición de cuentas.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/09/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Desarrollar un mecanismo de evaluación sobre el progreso de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.	Informe de Evaluación	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/05/2016	30/11/2016
	4.2	Mantener canales de comunicación actualizados para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Canales de comunicación implementados y actualizados	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	20/12/2016
	4.4	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencia efectuadas por la ciudadanía...	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/11/2016

## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad establece estrategias para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados en la administración pública para satisfacer así las necesidades de la ciudadanía, es por ello que se cuanta en la ESE con los siguientes mecanismos:

- Se informa el portafolio de servicios de la institución a todos los clientes internos y externos; a través, de la oficina de atención al usuario.
- La institución presenta en la actualidad una oficina de servicio de atención e información al usuario (SIAU).

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

- Se tiene preferencia en la atención a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Se divulgará a través de la página web de la entidad el cumplimiento del plan de comunicación institucional y los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer la participación ciudadana.
- Implementar y desarrollar un formato electrónico y un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que sean recibidas.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Dictamen del estado actual de la atención al ciudadano y la prestación de servicios en el Hospital.	Dictamen realizado	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/06/2016
	1.2	Realizar mejoras en la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía	Implementar Plan de mejoramiento.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/05/2016	30/11/2016
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Implementar encuestas sobre la percepción de la prestación de servicios y atención a la ciudadanía	Informe de encuestas efectuadas	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	15/04/2016	20/12/2016
	2.2	Monitorear constantemente el mecanismo para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, - PQR	Informes presentados por el responsable de PQR	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/08/2016

<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha final</b>	
	2.3	Realizar análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del usuario y revisar los buzones de sugerencias	Informes de análisis y mejora	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/11/2016
Subcomponente 3 - Talento Humano	3.1	Organizar junto con el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación sobre prestación del servicio y atención al usuario	Plan Institucional de Capacitación	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad, Dependencia de Talento Humano Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/11/2016
	3.2	Precisar el entrenamiento y actualización en el puesto de trabajo para los servidores públicos que brindan atención directa a los ciudadanos	Servidores públicos entrenados	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/12/2016
	3.3	Institucionalizar una campaña sobre cultura de servicio y atención al ciudadano para todo el personal que labora en la ESE	Campaña de cultura de servicio institucionalizada	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/10/2016
	3.4	Implementar un programa para resaltar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano	Programa implementado	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/07/2016	30/11/2016
Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental	4.1	Definir los mecanismos para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - PQRS con el fin de incluirlos en la normatividad interna relacionada.	Mecanismos implementados	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/07/2016	01/08/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	
	4.2	Efectuar una campaña institucional sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña implementada	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/08/2016	30/09/2016
	4.3	Responder por el cumplimiento de la política de protección de datos en la atención y prestación de servicios al ciudadano	Política de protección de datos interiorizada.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/05/2016	30/12/2016
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Publicar datos sobre información de interés para la ciudadanía en las carteleras de la entidad	Publicación de información para toda la ciudadanía	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	15/05/2016	30/12/2016
	5.2	Publicar y disponer para consulta de la ciudadanía los resultados de las encuestas de atención al ciudadano.	encuestas publicadas	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/05/2016	30/12/2016

## QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este mecanismo agrupa 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, en los cuales se contempla que toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, es por eso que las entidades están obligadas a incluir en su plan anticorrupción acciones orientadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

Con el fin de dar cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública de la nación, la ESE HOSPITAL SAN FELIX LA DORADA CALDAS, proyecta las siguientes actividades:

- Fortalecer los sistemas electrónicos con el propósito que se conviertan en una herramienta efectiva para promover el acceso a la información pública.
- Brindar a la comunidad una información que sea completa, confiable, oportuna, clara y sencilla sobre las operaciones y procedimientos que se ejecutan en la institución.
- Conseguir que la Gestión de la entidad sea entendida por cualquier ciudadano, de manera que se logre generar confianza en la institución y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.
- Realizar un despliegue publicitario de todas las acciones que se lideren o ejecuten en materia de gestión administrativa y misional, con el objetivo de mejorar la participación y el control social.

<b>Componente 5: Transparencia y acceso de la información</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha final</b>
Subcomponente 1 - Lineamientos de Transparencia activa	1.1	Implementar la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	Dar cumplimiento a la Ley 1712 de	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	31/12/2016
	1.2	Verificar la implementación de medios de comunicación nuevos diferentes a la página web y redes sociales	Nuevos medios de comunicación implementados	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/07/2016	30/12/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**



Componente 5: Transparencia y acceso de la información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	
	1.3	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía.	Portafolio de información y datos publicados.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	31/12/2016
Subcomponente 2 - Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, - PQRS de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Actualizar el esquema de atención de PQRS	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	02/07/2016
	2.2	Analizar el nivel de información solicitada por la ciudadanía y darla a conocer a todo el que la solicite.	disposición de información	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	02/05/2016	31/12/2016
Subcomponente 3 - Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Estudiar la política de protección de datos.	Política de protección de datos estudiada.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/05/2016
Subcomponente 4 - Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Publicar la información en formatos claros y sencillos que permita fácil consulta para toda la ciudadanía.	Alternativas de información para toda la comunidad.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/12/2016

**NIT. 810.000.913-8**

**Dirección: Calle 12 No. 5-20 Teléfonos (6) 8571888 - (6) 8577040**

**La Dorada - Caldas - Colombia**

**[www.hospitalsanfelix.gov.co](http://www.hospitalsanfelix.gov.co)**

Componente 5: Transparencia y acceso de la información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	
Subcomponente 5 - Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informes sobre solicitudes de acceso a la información que incluyan número de solicitudes recibidas, número de solicitudes denegadas y tiempo de respuesta a estas	Informes de solicitudes de acceso a la información elaborado.	Gerencia, Administración Responsables de los Procesos en cada nivel de la entidad Oficina Asesora de Planeación, Área de Sistemas	01/04/2016	30/12/2016
	5.2	Concientizar a la Alta Dirección de la ESE Hospital San Félix de la Dorada, lo importante de combatir la corrupción	Informes de sensibilización	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2016	30/06/2016

Con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía la ESE HOSPITAL SAN FELIX LA DORADA CALDAS, incluye en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones para consolidar la transparencia en su gestión y que contribuyen para el mejoramiento de los procesos de prevención, investigación detección y sanción de hechos de corrupción, promoviendo así el control social de la administración pública