

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 1 de 29 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2022

CONTROL DE CAMBIOS

| No. VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------|---|-------|
| 01 | Elaboración y emisión del plan anticorrupción | |
| | | |

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|----------------------|------------------------------|--|
| FECHA | | | |
| FIRMAS | | | |
| NOMBRE | OSCAR DARÍO SOLER M. | IRIS ADRIANA MOJICA CARVAJAL | DIEGO FERNANDO FUQUEN F. |
| CARGO | Líder de Planeación | Asesora de Calidad | Subgerente Administrativo y Financiero |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 2 de 29 |

Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| OBJETIVOS | 6 |
| Objetivo General | 6 |
| Objetivos específicos | 6 |
| CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD | 7 |
| Planeación Organizacional | 7 |
| POLÍTICA DE CALIDAD | 9 |
| Objetivos de calidad | 10 |
| COMPONENTE UNO: POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS | 10 |
| Metodología para la administración de riesgos | 12 |
| Política de administración de riesgos | 12 |
| Construcción del mapa de riesgo | 12 |
| Consulta y divulgación | 12 |
| Monitoreo y revisión | 12 |
| Medición del riesgo de corrupción | 13 |
| Materialización del Riesgo | 13 |
| Controles de riesgo de Corrupción | 16 |
| COMPONENTE DOS: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 17 |
| Subcomponentes | 17 |
| Identificación de trámites: | 17 |
| Priorización de trámites | 18 |
| Racionalización de trámites: | 19 |
| Aspectos a destacar con la implementación de las fases de Racionalización | 20 |
| COMPONENTE TRES: RENDICIÓN DE CUENTAS | 21 |
| Elaboración de la estrategia anual de rendición de cuentas | 22 |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 3 de 29 |

| | |
|---|----|
| COMPONENTE CUATRO: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 24 |
| Estructura administrativa y Direccíonamiento estratégico | 26 |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 26 |
| Talento Humano | 26 |
| Normativo y procedimental | 27 |
| Relacionamiento con el ciudadano | 27 |
| COMPONENTE CINCO: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 27 |
| Lineamientos de transparencia activa | 28 |
| Lineamiento de transparencia pasiva | 28 |
| Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | 28 |
| Criterio diferencial de accesibilidad | 28 |
| Monitoreo de acceso a la información Pública | 28 |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 4 de 29 |

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., promulga la formulación y construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano y de cada uno de los componentes que hacen parte de este. Con el fin de evitar la materialización de los posibles riesgos de corrupción y transmitir una cultura de transparencia en cada uno de los colaboradores y procesos que se llevan a cabo en esta entidad

Tomando como referencia el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el cual establece que:

“Cada Entidad del orden nacional, departamental, municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

De acuerdo con estos lineamientos los compromisos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, y sus Unidades básicas de atención de Busbanzá y Pajarito para promover el desarrollo de cada una de las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano son los siguientes.

- Gestión del Riesgo de Corrupción: Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, bajo guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas 2020
- Racionalización de Trámites: Proporciona simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes.
- Rendición de Cuentas: proceso transversal permanente de interacción entre cada uno de los grupos de valor que hacen parte de la Entidad.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Permite garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites que presta la Entidad.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública.
- Iniciativas adicionales: Estrategias establecidas por la entidad para prevenir la corrupción.

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 5 de 29 |

Antes de indicar los principales componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (En adelante PAAC) es necesario aclarar que los mismos pueden ser objeto de mejora.

Vale la pena resaltar, que se trata de una estrategia transversal a toda la estructura de la entidad y que deberá permanecer en el tiempo, por lo que se requiere de la evaluación y fortalecimiento continuo de cada factor involucrado en la estrategia.

ORIGINAL

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 6 de 29 |

OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar el 100% de las estrategias establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de tal forma que la gestión del Hospital regional de Sogamoso y sus unidades básicas de atención. se encuentre orientada hacia la lucha contra la corrupción, la transparencia y el modelo de cultura del servicio, creando beneficio y confianza con los diferentes grupos de interés, perdurables en el tiempo.

Objetivos específicos

- Cumplir con el 100% de las actividades planteadas de la política de administración del riesgo
- Realizar la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de los procesos de la entidad bajo metodología de la función pública versión 5
- Socializar el 100% de los riesgos de corrupción identificados en la entidad
- realizar el seguimiento al mapa de riesgos de la entidad conforme a lo establecido por ley
- Efectuar la Racionalización de los tramites priorizados en el SUIT
- Incentivar la cultura de la rendición de cuentas.
- Realizar el 100% de la Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional
- Fortalecer los canales de atención
- Cumplir con el 100% de los lineamientos de transparencia Activa
- Cumplir con el 100% de los lineamientos de transparencia pasiva
- Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.
- Realizar informe de solicitudes de acceso a la información pública PQRSF

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 7 de 29 |

CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

Al empezar un proceso de diagnóstico, especialmente el relacionado con la gestión del riesgo y la atención al usuario. Se hace necesario identificar la entidad a la cual se le realizará el análisis con el fin de distinguir o definir de manera inicial los procesos de la institución, la planeación estratégica, el tamaño de la misma, el tipo de organización y su sector.

Esta identificación es una actividad fundamental, la cual genera contexto para la comprensión del documento, por ende, se realiza una breve caracterización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E

| | | | |
|------------------------|---|---|--------------------------------|
| Nombre de la Entidad | Hospital Regional Sogamoso E.S.E. | | |
| NIT | 89185509-9 | | |
| Ciudad Municipio | Sogamoso – Boyacá | | |
| Carácter de la entidad | Publica | X | Privada |
| Publica | | | Privada con funciones publicas |
| Sector – Orden | Departamental | | |
| Dirección | Calle 8 # 11a - 43 | | |
| Teléfono | 7730474 | | |
| Página WEB | https://www.hospitalsogamoso.gov.co | | |

Planeación Organizacional

Misión

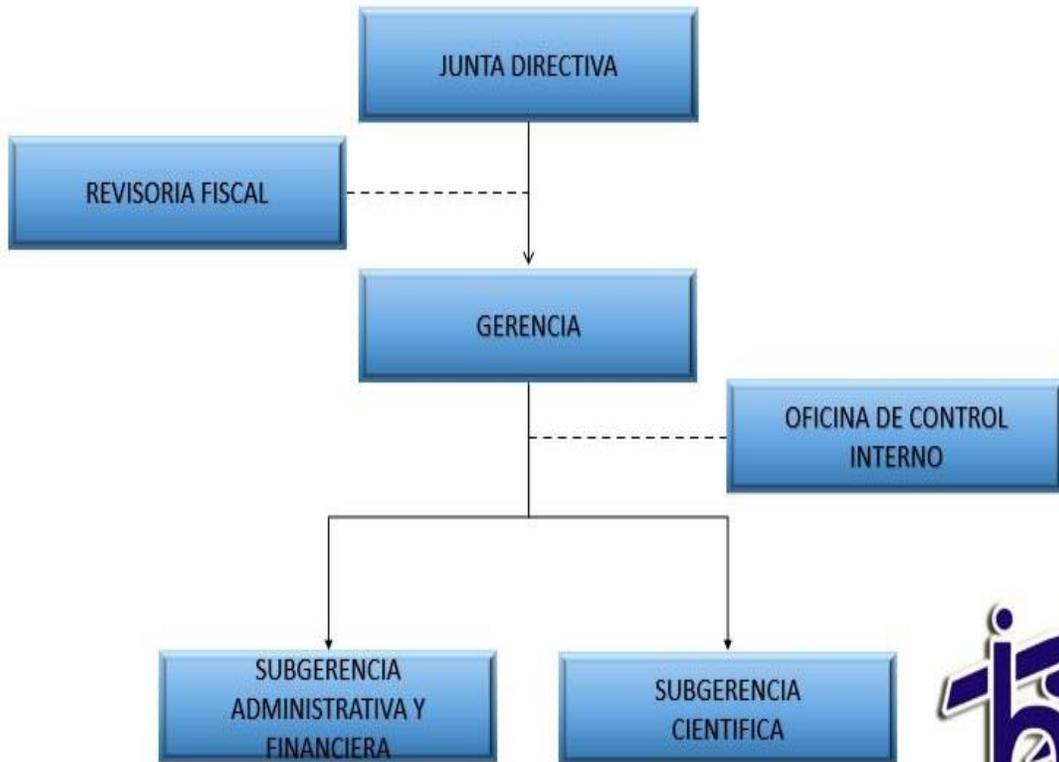
Somos una Institución prestadora de servicios de salud de mediana complejidad amiga de la mujer y la infancia integral, con un alto grado de calidad humana, utilización óptima de los recursos físicos, técnicos y financieros, orientados al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los usuarios y comprometida con la formación del Talento Humano, la Investigación y la Protección del Medio Ambiente.

Visión

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. para el año 2024 será una institución de salud que prestará servicios de alto nivel de complejidad, referente en la atención materno infantil, brindando una atención humanizada, segura, con equipos de alta tecnología, centrada en los usuarios y su familia.

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 8 de 29 |

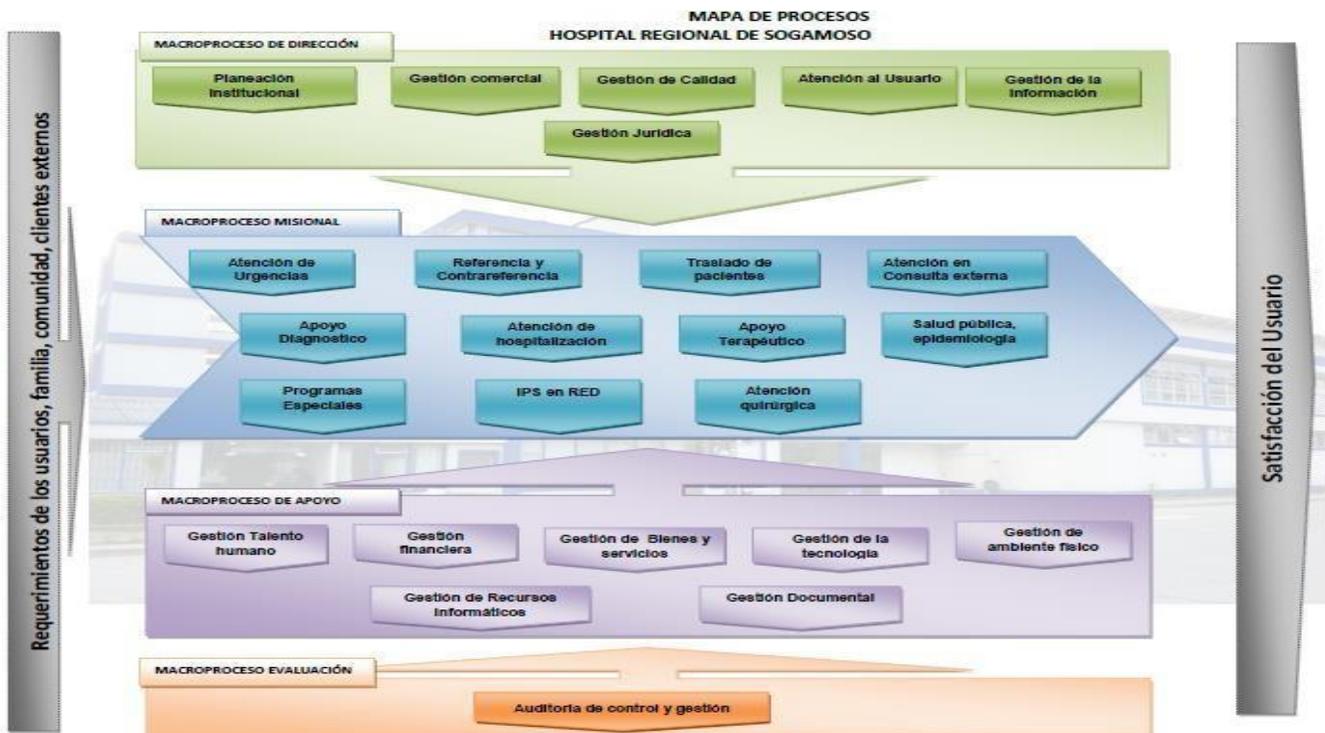
Organigrama Institucional



OK

| | | |
|---|---|----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 9 de 29 |

Mapa de Procesos



Mapa de procesos adoptado por el Hospital Regional Sogamoso, dicha estructura proporciona una guía para mejorar los procesos de la entidad

POLÍTICA DE CALIDAD

El Hospital Regional De Sogamoso E.S.E., se compromete al mejoramiento continuo de la calidad, enmarcado en los componentes del Sistema Obligatorio de Garantías de la Calidad, como eje principal de los atributos de la calidad: continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad, orientando a la mejora de los resultados de la atención en salud y la satisfacción de los colaboradores, usuarios y sus familias.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 10 de 29 |

Objetivos de calidad

- Garantizar una atención centrada en el usuario y su familia, con enfoque de estándares de acreditación en salud y atributos de calidad: oportunidad, accesibilidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación del servicio.
- Desplegar, socializar y evaluar el aprendizaje de la política y atributos de calidad a el talento humano del área asistencial y administrativo, usuarios y su familia de la institución.
- Desarrollar mecanismos institucionales centrados en la atención del usuario y su familia con un respeto profundo por el ser humano.
- Estrategias de autocontrol y liderazgo desde cada uno de los procesos institucionales.
- Participación Activa y trabajo en equipo de cada uno de los colaboradores.
- Enfoque sistemático de los procesos y procedimientos de la institución.
- Propender por una relación provechosa con los proveedores dentro de un ambiente transparente como entidad pública de referencia tanto a nivel regional, como nacional.

COMPONENTE UNO: POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La política de administración de riesgos planteada por el Hospital Regional de Sogamoso se encuentra relacionada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG - y propuesta para el seguimiento constante y oportuno de la comunidad.

Es necesario que cada proceso llevado a cabo en la entidad genere lineamientos que permitan identificar, analizar, valorar y dar tratamiento a cada uno de los riesgos que puedan afectar el sano desarrollo de las actividades misionales que corresponden de la entidad.

Para tal propósito es necesario contextualizar algunos términos, que serán de relevancia a la hora de identificar los riesgos en los procesos y que constituye cada uno de ellos.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 11 de 29 |

Se toma la guía para la administración del riesgo como documento base de definición.

Riesgo: Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

Causas: Son los medios, circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de generar un riesgo

Efectos: Constituye las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprende riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.
Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

Administración de riesgos: conjunto de elementos de control que al interrelacionarse permiten a la entidad evaluar aquellos eventos negativos tanto

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 12 de 29 |

internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de objetivos institucionales, o eventos positivos que permitan identificar oportunidades.

Riesgo inherente: es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar la probabilidad o impacto.

Riesgo residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgos.

Metodología para la administración de riesgos

La metodología utilizada para la administración de la política de Riesgo, requiere un análisis riguroso de lo que se ha establecido dentro de la entidad y como se ha socializado dentro de su entorno, dicha metodología se encuentra expresada en la publicación de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano versión 2.

La metodología para la definición del riesgo se contempla así:

Política de administración de riesgos

- Definición de lineamientos de la Política, alineados con la planificación estratégica del Hospital (manuales o guías)

Construcción del mapa de riesgo

- Identificación de riesgos de corrupción
- Análisis del riesgo de corrupción
- Valoración del riesgo de corrupción
- Matriz de riesgo de corrupción

Consulta y divulgación

- Proceso participativo

Monitoreo y revisión

- Garantizar controles eficaces y eficientes
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 13 de 29 |

- 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

Medición del riesgo de corrupción

| TABLA 2. CRITERIOS DE CALIFICAR LA PROBABILIDAD | | |
|---|-------------|---|
| NIVEL | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
| 5 | Casi seguro | Más de 1 vez al año. |
| 4 | Probable | Al menos 1 vez en el último año |
| 3 | Posible | Al menos 1 vez en los últimos 2 años. |
| 2 | Improbable | Al menos 1 vez en los últimos 5 años |
| 1 | Rara vez | No se ha presentado en los últimos 5 años |

Fuente: Mapa de riesgo institucional HRS

Materialización del Riesgo

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo, generando posibles hechos de corrupción. o pérdida de reputación institucional.

Clasificación del riesgo impacto

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | | FECHA: |
| | PLAN | PÁGINA 14 de 29 |

| TABLA CALIFICACIÓN DEL IMPACTO RIESGO DE CORRUPCIÓN | | |
|---|--------------|--|
| VALOR | NIVEL | DESCRIPCIÓN |
| 3 | Moderado | Genera medianas consecuencias sobre la entidad |
| 4 | Mayor | Genera altas consecuencias sobre la entidad. |
| 5 | Catastrófico | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |

Fuente: Mapa de riesgos institucional HRS

Para determinar la asignación del puntaje, es necesario que desde cada dependencia de la entidad se pueda diligenciar el siguiente cuestionario.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 15 de 29 |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-GDC-FT-008 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | CALIFICACIÓN IMPACTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN | FECHA: 15/07/2020 |
| | FORMATO | PÁGINA 1 de 1 |

| PROCESO | RIESGO |
|---------|--------|
| | |

| ITEM | PREGUNTAS SI EL RIESGO SE MATERIALIZA PODRIA... | RESPUESTA MARQUE CON UNA X | |
|---------------------|---|----------------------------|----|
| | | SI | NO |
| 1 | ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso? | | |
| 2 | ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia? | | |
| 3 | ¿Afectar el cumplimiento de misión de la entidad? | | |
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad? | | |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación? | | |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | | |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, servicios o recursos públicos? | | |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | | |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía u otro ente? | | |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | |
| 17 | ¿Afectar la imagen regional? | | |
| 18 | ¿Afectar la imagen nacional? | | |
| 19 | ¿Generar daño ambiental? | | |
| CALIFICACIÓN | | 0 | |

Fuente: Mapa de riesgo institucional HRS

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 16 de 29 |

Elemento de tabulación

| TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN |
|--|
| Si Respondio afirmativamente de UNA a CINCO pregunta(s) se genero un impacto moderado. |
| Si Respondio afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas se genero un impacto mayor. |
| Si Respondio afirmativamente de DOCE a DIECINUEVE preguntas se genero un impacto catastrófico. |

Se denominan para este plan

- Zona de riesgo de impacto moderado: Menor a 5 preguntas afirmativas
- Zona de riesgo de impacto Mayor: De 6 a 11 preguntas afirmativas
- Zona de riesgo de impacto Catastrófico: De 12 a 19 preguntas afirmativas

Controles de riesgo de Corrupción

Realizar monitoreo a los mapas de riesgo de la entidad para evaluar la gestión del riesgo, la efectividad de los controles establecidos y el cumplimiento de las acciones definidas.

Consolidar la información reportada por cada uno de los procesos, con el fin de determinar el grado de avance en la implementación de las acciones para administrar los riesgos

Remitir informe de monitoreo del Plan Anticorrupción al proceso Auditoria de Control y Gestión.

Preventivos

Se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización

Defectivos

Aquellos que registran un evento después de presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

Correctivos

Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 17 de 29 |

COMPONENTE DOS: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización de trámites gestionada por el Hospital regional de Sogamoso busca facilitar al usuario el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad. Por tal motivo es necesario desarrollar e implementar acciones, que permitan simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Esto de la mano del talento humano existente y de las herramientas tecnológicas apropiadas por la entidad.

Para una mayor comprensión de la política de racionalización de trámites es pertinente definir algunos conceptos:

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. (estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2)

Otro Procedimiento Administrativo: 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 por lo general no tienen costo. (estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2)

SUIT: Sistema único de información de tramites

Subcomponentes

Identificación de trámites: Fase en la cual la entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la función pública y registrarlos en el SUIT

- Realizar resolución de Política de racionalización de trámites
- Crear el Comité técnico de racionalización de trámites y de Gobierno Digital
- Socializar la Política y la creación del comité técnico de racionalización de trámites

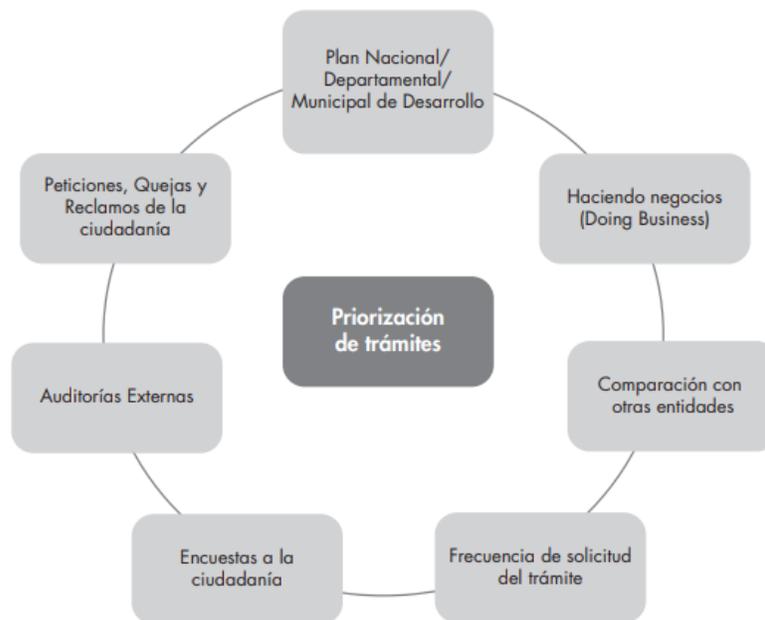
| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 18 de 29 |

- Establecer un plan de trabajo para realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los trámites identificados en el SUII
- Realizar ajustes de los trámites identificados en la entidad
- Estrategia de racionalización de trámites (SUII)
- Estrategia Ventanilla única de trámites

Priorización de trámites

Fase que analiza variables internas o externas que afectan los trámites y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo

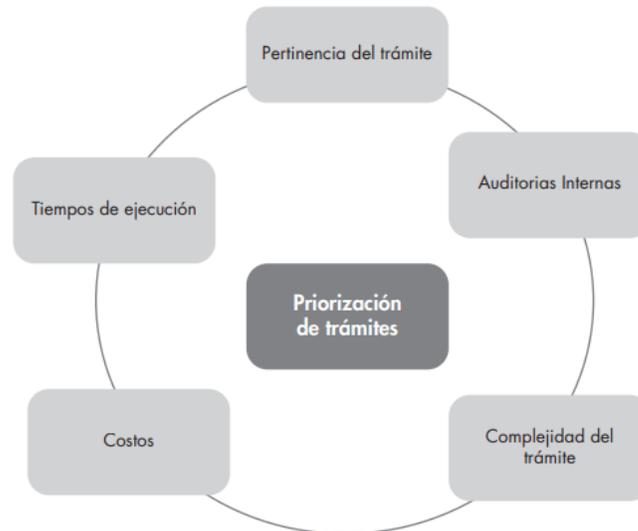
Dentro de las variables externas que inciden en la gestión organizacional se destacan:



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2

Dentro de las variables internas que inciden en la gestión organizacional se destacan:

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 19 de 29 |



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2

Actividades

- Capacitaciones sobre racionalización de trámites
- Establecimiento de trámites a realizar para el 2022
- Registrar en el módulo de racionalización de trámites del SUIT, los trámites a racionalizar durante el año 2022

Racionalización de trámites: fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y procedimientos; así mismo, generar rutas no presenciales como el uso de correos electrónicos, apropiación de Tics y todo aquel recurso que refleja un menor esfuerzo para el usuario.

La racionalización de trámites puede gestionarse mediante:

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | | FECHA: |
| | PLAN | PÁGINA 20 de 29 |

| Normativas | Administrativas | Tecnológica |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación del trámite por norma • Traslado de competencia, otra entidad • Fusión de tramites • Reducción, incentivos o eliminación • Ampliación • Eliminación o reducción | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción tiempo duración tramite • Extensión de horarios de atención • Ampliación de puntos de atención • Reducción de pasos para el ciudadano • Estandarización de tramites o formularios • Optimización de procesos | <ul style="list-style-type: none"> • Pago en línea • Formularios en línea • Envío de documentos electrónico • Mecanismo de seguimiento estado del tramite • Firma electrónica • Tramite total en línea • Interoperabilidad |

El hospital Regional de Sogamoso adopta las siguientes actividades con el ánimo de fortalecer una política de racionalización de trámites sólida y coherente.

- Inventario de trámites radicados ante SUIIT 2021
- Implementación y operación de los trámites radicados en SUIIT año 2021
- Divulgación de los trámites racionalizados
- Evaluación de funcionamiento Ventanilla única de atención

Aspectos a destacar con la implementación de las fases de Racionalización

- Optimización del tiempo contacto innecesario del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de intermediarios ante la entidad.
- Condiciones favorables de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios del Hospital
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 21 de 29 |

COMPONENTE TRES: 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. (Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano)

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público. (Ley Estatutaria 1757 De 2015)

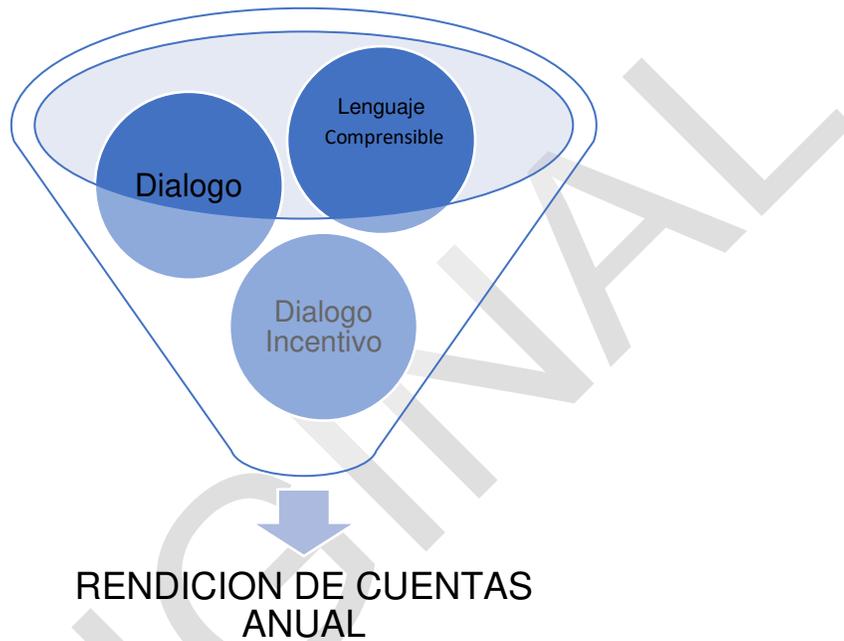
Para el Hospital Regional de Sogamoso la rendición de cuentas es un mecanismo de contacto con los grupos de interés, siendo esta una estrategia que permite vincular a la ciudadanía en la construcción de una entidad abierta y transparente.

Elementos claves de la rendición de cuentas:

- Información: Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 22 de 29 |

Elementos de la rendición de cuentas



Elaboración de la estrategia anual de rendición de cuentas: Debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

- Paso 1: Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad, debilidades, fortalezas del ejercicio anterior, focalización de la información.
- Paso 2: Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia, construcción de objetivos y acciones análisis de debilidades, fortalezas y capacidades internas.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 23 de 29 |

En este paso la entidad deberá formular las actividades que se compromete a cumplir en el año e integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Paso 3: Implementación de las acciones programadas, puesta en marcha de las decisiones y acciones escogidas
- Paso 4: Evaluación internas y externa del proceso de rendición de cuentas, autoevaluación del cumplimiento de lo planeado, retroalimentación, plan de mejoramiento institucional

Los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas, se deben reflejar en un plan de mejoramiento institucional y divulgar este documento y publicarse en la página web del Hospital.

El Hospital regional de Sogamoso en cumplimiento con lo provisto de la ley y con ánimo de promover una política transparente de rendición de cuentas adopta las siguientes actividades

- ✓ Realizar rendición de cuentas del segundo año de gestión
- ✓ Publicar informe ejecutivo del segundo año de gestión
- ✓ Presentar y retroalimentar las inquietudes presentadas por la comunidad, dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas.
- ✓ Establecer mecanismos para que la comunidad y grupos de interés participen en la rendición de cuentas.
- ✓ Intercambio de información con los usuarios internos y externos a través del programa radial y redes sociales
- ✓ Realizar la aplicación de encuesta de evaluación de la jornada de rendición de cuentas.
- ✓ Publicar el acta de Rendición de cuentas 20210 en la página web

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 24 de 29 |

COMPONENTE CUATRO: MECANISMO 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 Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.



Fuente: Conpes 3785.

Modelo gestión pública al servicio del ciudadano

El Hospital regional de Sogamoso E.S.E en la construcción de la política de atención al ciudadano reconoce y exalta al ciudadano como eje central de la gestión de dicha política. Además de ser una estrategia vinculante e integral para la institución.

Análisis de entorno y estado actual de atención al ciudadano revisión integral utilizando diferentes fuentes de información:

- Cumplimiento Normativo
- Gestión de peticiones
- Quejas, reclamos
- Sugerencias

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 25 de 29 |

- Accesibilidad e inclusión social
- Cualificación del talento humano
- Publicación de la información

Es conveniente para la divulgación y conceptualización de esta política definir algunos conceptos relevantes:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

El Hospital regional de Sogamoso dentro de la política de atención al ciudadano, ha desarrollado y puesto en funcionamiento los siguientes canales de comunicación con los usuarios de la entidad y público en general.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 26 de 29 |

| Canal | Mecanismo | Descripción |
|------------|---|---|
| Presencial | Ventanilla única, servicio de atención al ciudadano | Recepción única de trámites, correspondencia |
| Virtual | Página Web https://hospitalsogamoso.gov.co/ | Divulgación de noticias, PQRSF |
| | Correo electrónico atencionalusuario@hospital.gob.co | Peticiones, denuncias, notificaciones judiciales PQRSF |
| Telefónico | PBX 6087730474 | Citas médicas, servicios asistenciales, Administrativo, servicio atención usuario |

Dentro de los subcomponentes que integran la estrategia de atención al ciudadano se han desarrollado las siguientes actividades

Subcomponente 1

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

- Revisión de política de participación ciudadana y social en salud de la entidad
- Socializar Política de participación ciudadana y social en salud de la entidad a los funcionarios.
- Identificar las necesidades de adecuación en accesibilidad a los servicios prestados por la entidad. Acceso laboratorio clínico, Oficinas administrativas
- Solicitar adecuación de rampas, ascensores, paraderos, accesos, baños y señalización, para garantizar unas condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad

Subcomponente 2

Fortalecimiento de los canales de atención

- Aplicar encuestas de percepción de los usuarios de los servicios prestados por la entidad.

Subcomponente 3

Talento Humano

- Realizar el protocolo de atención al ciudadano, en el sentido de incluir pautas para brindar información clara, precisa y adecuada.
- Promover la participación en capacitaciones sobre el servicio al ciudadano
- Mantener operativas las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 27 de 29 |

Subcomponente 4

Normativo y procedimental

- Elaborar y publicar en página web informes de PQRSF
- Socializar carta de trato digno a la ciudadanía a los funcionarios de la entidad

Subcomponente 5

Relacionamiento con el ciudadano

- Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios
- Identificar las principales necesidades de capacitación

COMPONENTE CINCO: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dentro de la planeación y construcción del plan anticorrupción, el Hospital Regional de Sogamoso encamina acciones dedicadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información pública, tanto en lo administrativo como en los servicios prestados.

Esto implica:

- Divulgar proactivamente la información pública
- Responder de buena fe, adecuada, veraz oportuna y accesible
- Obligación de producir o capturar información pública
- Generar cultura de transparencia
- Implementación de la ley y sus instrumentos

Dados los argumentos anteriores es necesario definir algunos conceptos:

Información: Un grupo de datos puros o procesados, hechos, noticias, documentos

Información Pública: Toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes etc.) que, independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sea considerada de interés público.

secretariageneral.gov.co/sites/default/files/jornada_transparencia_ley_de_acceso_a_la_informacion_publica.pdf

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN: |
| | PLAN | FECHA: |
| | | PÁGINA 28 de 29 |

Dentro de los subcomponentes enmarcados en esta política el hospital regional ha desarrollado las siguientes actividades

Subcomponente 1

Lineamientos de transparencia activa

- Continuar con la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de la entidad.
- Publicar en la página Web resoluciones, circulares, u otro tipo de acto administrativo expedidos por la entidad
- Publicar en la página web el presupuesto general asignado
- Publicar el Plan Anual de Adquisiciones en la página web de la entidad
- Realizar ejercicios de participación ciudadana
- Incluir en la página web de la entidad calendario de actividades

Subcomponente 2

Lineamiento de transparencia pasiva

- Socializar los medios para recibir solicitudes de información pública.
- Realizar inventario de solicitudes de información

Subcomponente 3

Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

Subcomponente 4

Criterio diferencial de accesibilidad

Implementar herramientas incluyentes para las piezas publicitarias en las redes sociales de la entidad para población diferencial.

Subcomponente 5

Monitoreo de acceso a la información Pública

Realizar informe de solicitudes de acceso a información

Transparencia y acceso a la información pública



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO:

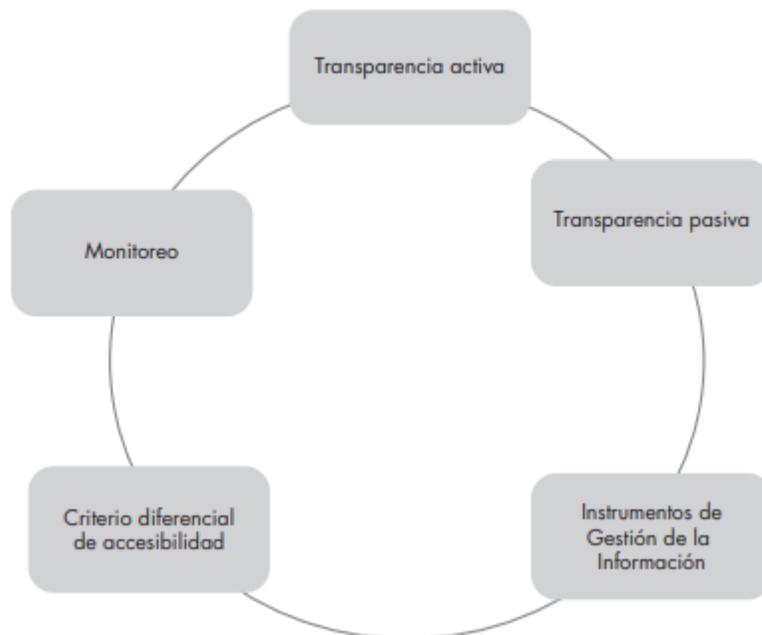
VERSIÓN:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA:

PLAN

PÁGINA 29 de 29



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2

ORIGEN

