HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN

PLAN DE ACCIÓN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
OBJETIVO	Planificar las estrategias, metas y acciones que ejecutará el Hospital San Rafael de Fundación E.S.E, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CRONOGRAMA											
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	**1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción**	1.1	Realizar pieza comunicativa de la política de administración del riesgo y publicarla a través de la pagina web y la Intranet	Publicar la Política del Riesgo	Planeación y Comunicaciones		X										
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la Unificación y Adopción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidar el Mapa de Riesgos	Planeación		X	X									
	3. Consulta y divulgación	3.1	Publicar y divulgar el PACC y Mapa de Riesgos de Corrupción en la página WEB y en la INTRANET de la ESE	Visualizar el PACC y el Mapa de Riesgos en la pagina WEB	Planeación y Comunicaciones	X											
	4. Monitoreo o revisión	4.1	Revisión y actualización de los riegos de corrupción definidos y formulación de acciones de control	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos	Planeación			X									
	5. Seguimiento	5.1	Evaluar el cumplimiento de las acciones planteadas en el PAAC 2020	Informe de Seguimiento	Control Interno		X										X
RENDICIÓN DE CUENTAS	**1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	1.1	Conformar el grupo Interno de apoyo para la rendición de Cuentas de la ESE.	Acta de conformación	Planeación		X										
		1.2	Actualizar la base de datos de grupos de Interés para el Hospital, realizar capacitaciones y definir temas de interés	Informe	Planeación y Oficina de Atención al Usuario		X										
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Elaborar el plan de trabajo y cronograma para la rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2021.	Cronograma de trabajo	Grupo Interno para la Rendición de Cuentas		X	X									
	3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación a funcionarios de la entidad en el tema de rendición de Cuentas.	Planillas de asistencia	Talento Humano			X								X	
		3.2	Llevar a cabo acciones para promover la cultura de la rendición de cuentas y incentivos para la participación	Piezas Comunicativas	Comunicaciones, Atención al Usuario y Talento humano			X								X	

	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Mantener buzones en las Unidades de Servicios y a través de la página web para recibir opiniones de usuarios	Revisar y tabular opiniones	Grupo Interno para la Rendición de Cuentas		X	X								X	X
SERVICIO AL CIUDADANO	**1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**	1.1	Establecer mecanismos de orientación e información al usuario en los servicios del Hospital.	Implementar las estrategias de atención en los servicios del Hospital.	Atención al Usuario		X	X									
		1.2	Construir el portafolio de trámites y servicios del Hospital San Rafael de Fundación.	Portafolio de tramites y Servicios	Mercadeo, Atención al Usuario y Calidad			X									
		1.3	Incentivar la cultura de servicio al ciudadano y la Humanización del Servicio con estrategias de retroalimentación al interior del Hospital	Programa de Humanización	Talento Humano, Comunicaciones y Atención al Usuario			X								X	
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar pieza comunicativa para publicar en la página web y en las carteleras de las diferentes sedes del Hospital la identificación, ubicación y funciones que desarrolla la Oficina de Atención al Usuario	Piezas Comunicativas	Comunicaciones y Atención al usuario			X									
		2.2	Actualización el directorio telefónico y publicación en los diferentes medios de comunicación del Hospital (web, pantallas, carteleras)	Publicación de Directorio en la Web	Atención al usuario y Comunicaciones		X									X	
	3. Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de capacitación.	Programa de Capacitación Institucional	Talento Humano (Plan de Capacitación)											X	
		3.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los Usuarios	Informe de Evaluación de Desempeño	Talento humano (Evaluación del Desempeño)			X									
	4. Normativo y procedimental	4.1	Definir y/o actualizar y publicar los derechos y deberes de los usuarios que se adoptarán en el Hospital San Rafael	Pieza comunicativa	Atención al Usuario y Comunicaciones			X									
		4.2	Realizar el proceso de socialización de los derechos y deberes de los usuarios	Planillas de asistencia y piezas comunicativas	Atención al Usuario y Comunicaciones			X									
	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos y de los servidores públicos que atienden usuarios, respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuestas de Satisfacción	Atención al Usuario		X										X
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**1. Lineamientos de Transparencia Activa**	1.1	Conformar el comité para la implementación de la Estrategia GEL y Ley de Transparencia (1474)	Resolución	Planeación y Comunicaciones	X											
		1.2	Realizar diagnóstico sobre lo requerido por la ley 1474 y 1712, con respecto a la publicación y acceso a la información mínima.	Informe	Planeación y Comunicaciones	X											
		1.3	Priorizar la información pendiente para dar cumplimiento a la ley 1474 con respecto a la publicación y acceso a la información publica.	Lista de Chequeo	Planeación y Comunicaciones		X										
		1.4	Publicar en la pagina WEB Un informe respecto de las solicitudes de acceso a información pública Vigencia 2016, que discrimine la siguiente información mínima: Número de solicitudes recibidas Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución Tiempo de respuesta a cada solicitud Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe Publicado	Planeación, Jurídica, Atención al Usuario y Comunicaciones		X										
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Garantizar que sus sistemas de información electrónica estén alineados con el programa de gestión documental y con la estrategia de Gobierno en Línea	Documento de seguridad de la Información	Planeación, Gestión Documental y Comunicaciones											X	
		2.2	Capacitar a los funcionarios, en la manera de dar cumplimiento a las peticiones de información acorde a la ley 1712 de 2014	Plan de Capacitación	Talento Humano y Oficina de Control Interno											X	
	3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar el esquema de publicación de información y mantenerlo actualizado	Listado de información	Planeación y Comunicaciones			X									
		3.2	Elaborar el índice de Información Clasificada y Reservada, y mantenerlo actualizado	Documento	Gestión Documental y comunicaciones			X									
		3.2	Publicar el Programa de Gestión Documental	Publicación del programa de Gestión Documental	Gestión Documental y comunicaciones											X	

	4. Criterio diferencial de Accesibilidad	4.1	Elaborar un LINK para descargar el Software Lector de Pantalla Jaws le permite a las personas ciegas escuchar la información de la pantalla de cualquier computador	LINK	Planeación y Comunicaciones											X	
		4.2	Cumplir en el portal web de la entidad las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.	Cumplimiento de la Norma	Planeación y Comunicaciones		X	X									
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Diseñar un Plan de Comunicaciones que permita registrar las actividades de actualización del esquema de publicación, el Registro de Activos de Información, el índice de Información Clasificada y Reservada	Plan de Comunicaciones	Comunicaciones			X								X	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**TIPO DE RACIONALIZACIÓN**	**SITUACIÓN ACTUAL**	**DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO**	**BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD**	**DEPENDENCIA RESPONSABLE**	**CRONOGRAMA**												
						Ene	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	
	1. Administrativa	En proceso de Inscripción	Inscribir en el SUIT el trámites que se definidos para el Hospital.	Toda la población tendrá conocimiento de los tramites que se llevan a cabo en la E.S.E	Oficina de Planeación y Comunicaciones			X									
		No están Publicados	Publicar los trámites y Servicios en la Página WEB y la Intranet del Hospital.	Accesibilidad para los usuarios	Oficina de Planeación y Comunicaciones			X									
		No están Publicados	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre los procedimientos, trámites y servicios del Hospital.	Accesibilidad para los usuarios	Oficina de Planeación y Comunicaciones											X	
COMPONENTE	**SUBCOMPONENTES**	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**CRONOGRAMA**												
						Ene	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	
ACCIONES ADICIONALES	**1. Plataforma Estratégica**	1.1	Socializar los principios y valores establecidos en la Plataforma Estratégica a funcionarios de la ESE.	Planillas de Capacitación	Talento Humano y Comunicaciones		X	X									
	2. Código de Ética y Buen Gobierno	2.1	Publicar el Código de Integridad en Pagina WEB y la Intranet del Hospital.	Publicación del Código de Ética y Buen Gobierno	Oficina de Planeación y Comunicaciones			X									
	3. Actos de Corrupción	3.1	Capacitar a los funcionarios y diseñar Mecanismos de Denuncia de Actos Corruptos en el Hospital San Rafael.	Planillas de capacitación	Talento Humano, Oficina de Planeación y Comunicaciones											X		