	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	FO-166
		VERSIÓN 02 PAG 1 DE 1

GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA
LA FUERZA DEL CAMBIO
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL

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	X										
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la Unificación y Adopción del Mapa de Riesgos de Corrupción Según metodología ISO 31.000	Consolidar el Mapa de Riesgos	Planeación	X	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	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 2022	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	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	X	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 2022.	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				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			
		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									

SERVICIO AL CIUDADANO	**1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**	1.2	Actualizar el portafolio de trámites y servicios del Hospital San Rafael de Fundación.	Portafolio de tramites y Servicios	Mercadeo, Atención al Usuario y Calidad			X	X									
		1.3	Ejecutar plan de trabajo del servicio al ciudadano y la Humanización al interior del Hospital	Programa de Humanización	Talento Humano, Comunicaciones y Atención al Usuario			X				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					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									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	Ejecutar plan de trabajo para la implementación de la politica de Gobierno Digital.	Resolución	Sistemas, Planeación y Comunicaciones	X												
		1.2	Desarrollar plan de trabajo para cumplir los requerimientos de Ley 1474 de 2011 y 1712 de 2014, 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 de 2011 con respecto a la publicación y acceso a la información publica.	Lista de Chequeo	sistemas, Comunicaciones y Planeación		X											
		1.4	Publicar en la pagina WEB Un informe respecto de las solicitudes de acceso a información pública Vigencia 2021, 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 y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe Publicado	Planeación, Jurídica, Atención al Usuario y Comunicaciones		X	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 politica de Gobierno Digital	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	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 Digital.	Cumplimiento de la Norma	Planeación y Comunicaciones y Sistemas		X	X										
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Ejecutar un Cronograma de Actividades del Plan de Comunicaciones que permita la actualización del esquema de publicación, el Registro de Activos de Información, el índice de Información Clasificada y Reservada	Plan de Comunicaciones	Comunicaciones			X									X	

	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
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Administrativa	No están Publicados	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	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								X	