	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 2023
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 CORRUPCI	1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socializar 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	X	X	X	X	X	X	X	X	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 2023	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	Realizar mesa de dialogo con formas de partifcipación comunitaria presencial o virtuales en el marco del plan de trabajo y cronograma dentro de la actividad de rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2023.	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	Documentar el proceso de rendición de cuentas y publicar en pagina Web	Revisar y tabular opiniones	Grupo Interno para la Rendición de Cuentas								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	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 programa de Humanización del Hospital SRF	Programa de Humanización	Talento Humano, Comunicaciones y Atención al Usuario			X				X				X	
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar, actualizar y fortalecer mecanismos de comunicación con nuestros usuarios	Buzones de Sugerencias	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 A	1. Criterio diferencial de Accesibilidad	1.1	Implementar los lineamientos en materia de accesibilidad comprendidos en la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC	Informe de avance en implementación de accebilidad en la página web.	Sistemas, Planeación y Comunicaciones	X											
	2. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	2.1	Monitoreo del acceso a la información de transparencia publicada en la pagina web del Hospital	Porcentaje de cumplimiento de publicación	Planeación, Gestión Documental y Comunicaciones											X	

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE	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	1,1	Actualizar el SUIT, definidos para el Hospital.	Actualización de tramites en portal DAFP	Oficina de Planeación y Comunicaciones		X	X									
		1,2	Publicar los trámites y Servicios en la Página WEB y la Intranet del Hospital.	Accesibilidad para los usuarios	Oficina de Planeación y Comunicaciones			X									
		1,3	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 en la Inducción de Personal.	Planillas de Capacitación	Planeación, Talento Humano y Comunicaciones			X						X			
	2. Código de Integridad	2.1	Realizar autodiagnóstico del código de integridad para la vigencia 2023 utilizando la herramienta modelo del DAFP y presentar los resultados	Resultados de la herramienta	Oficina de Planeación y Comunicaciones				X	X	X						
			Elaborar el plan de trabajo para continuar con la implementación del código de Integridad en el periodo de la vigencia	3 Grupos focales Actas de reunión Grupos Focales	Talento Humano				X	X	X	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	Jurídica, Talento Humano, Oficina de Planeación y Comunicaciones			X								X	