

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A CORTE 31 DE AGOSTO DE 2024



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2024**

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

1. INTRODUCCION

La **ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO** es una Empresa Social del Estado – Barrancabermeja, del Segundo Nivel, creada mediante Decreto número 0041 del 28 de febrero del 2007, cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social de Salud. En este sentido, presentamos al país las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión. La Alta Dirección de la ESE desarrollara el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano bajo el lema "Cero Corrupción".

El presente documento tiene como propósito dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 al presentar **EL INFORME DE SEGUIMIENTO A CORTE 31 DE AGOSTO DEL 2024**, con resultados de verificación y control de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2024 de la **ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO**.

Así mismo, se verifica el monitoreo y evaluación de la eficiencia de controles de los indicadores, el Mapa de Riesgos Anticorrupción, verificar el cumplimiento de las actividades a las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano periodo 01/05/2024 hasta 31/08/2024 de la **ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO - BARRANCABERMEJA**.

2. ALCANCE DE LA EVALUACION

La presente evaluación de seguimiento tiene los siguientes alcances: Verificar y evaluar acciones adelantadas para la elaboración, socialización, seguimiento y control de estrategias definidas correspondiente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2024 en la **ESE Hospital Regional del Magdalena – Barrancabermeja**.

2.1. CRITERIOS DE LA EVALUACION

Los procedimientos y las normas tenidas en cuenta para la evaluación fueron las siguientes:

Aplicación de la normatividad que rige en la materia, procedimientos de auditoria interna y los criterios de evaluación por procesos.

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

3. NORMATIVIDAD

- 1.- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, - hoy Secretaría de Transparencia- .
- 2.- Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República Arts.2.1.4.1 y siguientes Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- 3.- Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Arts.2.2.22.1 y siguientes Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Título 24 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- 4.- Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 5.- Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- 6.- MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO (MECI): Decreto 943 de 2014 MECI Arts. 1 y siguientes Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI.
- 7.- Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana Arts. 48 y siguientes La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- 8.- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- 9.- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 76 El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

10.- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art .15 Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

11.- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición Art. 1º Regulación del derecho de petición.

La Entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano, las acciones adelantadas en la materia, en las siguientes fechas de corte: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

4. METODOLOGIA

La evaluación se desarrolló teniendo en cuenta las siguientes actividades:

Verificación en cada proceso del cumplimiento a las actividades y verificación de los controles planteados en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2024.

Seguimiento y verificación de acciones establecidas de acuerdo a las responsabilidades establecidas en las acciones de la Estrategia Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Revisión y verificación de las observaciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Revisión y verificación de las evidencias encontradas por procesos.

Revisión de actividades por procesos en las metas incumplidas o acciones no desarrolladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2024 y de pleno conocimiento de los líderes de procesos.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

ELABORACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

Se evidenció que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024 fue elaborado y es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y LAS ACCIONES PARA MITIGARLOS.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, se evidencia que se encuentra ajustado a la Metodología "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2" Guía Administrativa de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

5.1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan es integrado por seis (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Los componentes son fundamentales para el desarrollo y fortalecimiento en las estrategias anticorrupción a través de los seguimientos permanentes de los trámites y utilizar los lineamientos y prácticas que permitan disminuir al mínimo éstos, con acciones de legalidad, transparencia y afianzamiento de los espacios de participación y concertación con la comunidad, teniendo como referente los principios y valores éticos

Talento Humano de la **ESE Hospital Regional del Magdalena – Barrancabermeja** que está al frente de cada uno de los diferentes procesos se compromete a infundir en los Servidores la cultura de autocontrol y lucha contra la corrupción.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

5.2. GRAFICA COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



EL SEGUIMIENTO Y CONTROL EFECTUADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO SE EVIDENCIO QUE:

Para el cumplimiento de los objetivos de la Administración de Riesgos por corrupción no todas las áreas cumplen con las acciones para mitigar el riesgo de corrupción por las siguientes razones.

Se trabaja para darle aplicabilidad al Decreto 103 del 2015 por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 "Ley de Transparencia y de Acceso a la información pública" y se pueda llegar al 100 % de aplicabilidad de la Ley.

Se requiere que la estrategia de Gobierno Digital se desarrolle hasta el punto de que la entidad pueda ubicarse en un buen renglón a nivel territorial por cumplimiento de esta política.

5.2.1. SEGUIMIENTO COMPONENTE NO.1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MITIGACIÓN.

Este Primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	OBSERVACION OCI
Sensibilizar y revisar Con los líderes de los procesos y mediante mesas de trabajo la revisión y/o actualización de los mapas de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción por procesos	Líderes Proceso	01/01/2024 30/12/2024	Se avanza en el cumplimiento de la revisión y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con los funcionarios de la entidad.
Consolidar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Consolidación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción	Control y evaluación independiente	08/01/2024 30/03/2024	Se consolidó desde la oficina de Planeación el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual fue aprobado mediante resolución 024 de 2024
Divulgar la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Corruptión	Publicación en página web institucional Publicación Intranet Divulgación en redes sociales y comunicación interna	Control y evaluación independiente	02/01/2024 31/05/2024	Se realizó la respectiva publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web Institucional de la ESE HRMM la cual tenía fecha límite para ser publicada de acuerdo a la normativa el 31 de enero de 2024
Publicar la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción definitivo Publicación en página web Publicación Intranet	Control y evaluación independiente	02/01/2024 31/01/2024	Se realizó la respectiva publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web Institucional de la ESE HRMM

Se construyó y se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

Institucional en los términos estipulado máximo (31/01/2024). Este componente al segundo corte (31-08-2024), muestra un avance del 85%.

5.2.2. SEGUNDO COMPONENTE – ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES

Este componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	OBSERVACION OCI
Administrativo, Tecnológico	Simplificación, fusión, estandarización de tramites al interior de la ESE HRMM	Líderes de Procesos	01/01/2024 30/12/2024	Actualmente se lleva a cabo el proceso de entrega de historias clínicas de manera física o mediante correo electrónico presentando formato de solicitud de historia clínica (formato se encuentra en la página web de la entidad, fotocopia de la cedula y autorización si se requiere y esta es entregada al interesado en un término de 3 días hábiles. A antes que requiera dicha información solo con la presentación del oficio, VoBo del Subgerente Científico y será enviada la historia clínica. Se trata de disminuir el uso de papel enviando la información mediante correo electrónico
Administrativo	Trámites de peticiones, quejas y reclamos	Líder de Proceso SIAU	01/01/2024 30/12/2024	La ESE HRMM cuenta con los siguientes canales para que los usuarios puedan radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Virtual: Mediante el siguiente link podrán radicar las diferentes PQRS https://esehospitalrmm.gov.co/pqrs/ Presencial: Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso. Buzones: Se cuenta con 05 buzones repartidos por los diferentes servicios del hospital en los cuales los usuarios encuentran los formatos y pueden depositar las PQRS. Se realizan dos veces a la semana los recorridos de apertura de los buzones, en compañía de uno de los miembros de la Asociación de Usuarios para garantizar la transparencia, se realiza la respectiva

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

				gestión para dar respuesta en los términos establecidos en la Ley. Correo electrónico: ventanillaunica@esehospitalrmm.gov.co <u>v</u>
Administrativo	Seguimiento a disminución en el uso de papel y optimización de recursos (espacio – Tiempo)	Líderes de Procesos	01/01/2024 30/12/2024	Se está minimizando el consumo y uso de papel, imprimiendo documentos por ambas caras, así mismo se trata de realizar los informes que deben presentar las áreas de manera magnética y dando respuesta solicitudes mediante correo electrónico. De igual forma se trata de disminuir el uso de papel, enviando las historia clínicas solicitadas por usuarios mediante correo electrónico
Administrativo	Priorización de trámites a intervenir de acuerdo a las variables externas e internas, definir los tramites que serán intervenidos según su priorización.	Líderes de Procesos	01/01/2024 30/12/2024	Se revisaron los formatos a diligenciar para la solicitud de historias clínicas con el fin de mejorar y acortar la cantidad de tipos de formatos que existen, facilitando la ejecución del proceso del trámite de historias clínicas. Así mismo la ESE HRMM cuenta con el siguiente canal virtual: https://esehospitalrmm.gov.co/pqrs/ Donde se pone a disposición de los usuarios un espacio para radicar peticiones quejas reclamos y sugerencias - PQRS

Se evidencia un grado alto de cumplimiento a la racionalización de trámites, evidenciándose el compromiso de la entidad para disminuir el uso de papel haciendo uso de los correos electrónicos, así mismo, haciendo entrega de informes, cuentas y demás de manera magnética.

De igual forma, se está utilizando los canales virtuales, así como los demás canales (buzones, telefónica, presencial) para recibir las diferentes PQRS y dar respuesta oportuna a cada una de ellas

Se observa el grado de cumplimiento en un 75%, con respecto a la normatividad de la priorización y racionalización de trámites, cuyo manejo y cargue es de entera responsabilidad de los jefes de las áreas relacionadas.

5.2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015.

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	OBSERVACION OCI
Definir lenguaje claro y comprensible para la adecuada consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés en forma oportuna.	Publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés, en forma oportuna. Lenguaje claro de fácil entendimiento por parte de la comunidad y los diferentes grupos de interés.	Gerente	01/01/2024 31/07/2024	La Gerencia en coordinación con el equipo interdisciplinario de la ESE HRMM se encuentra trabajando en la rendición de cuentas de la vigencia 2023, quien cumplirá con todos los componentes y sus respectivas evidencias.
Realizar difusión en la Web de la actividad rendición de cuentas.	Publicación de rendición de cuentas actualizada.	Funcionario responsable de sistema de información. Grupo líder de rendición de cuentas.	01/01/2024 31/07/2024	Se realiza el reglamento de la rendición de cuentas de la vigencia 2023 la cual es publicada en la página web de la ESE HRMM
Recolectar evidencia, soportes de cumplimientos de la rendición de cuentas.	Informe rendición de cuentas.	Gerente, Subgerente Científico, Subgerente Administrativo, Líderes de Procesos.	01/01/2024 30/06/2024	Para la actividad de Rendición de cuentas, vigencia 2023, se recolectaron evidencias de cada una de las áreas de la ESE HRMM con el propósito de brindar un informe real del estado Institucional. Así mismo realizar el informe de gestión de la vigencia 2023m el cual será publicado en la página web de la entidad.
Presentación de informes por los responsables designados.	Informes divulgados	Gerente - Subgerentes	01/01/2024 30/06/2024	Los responsables designados para la presentación de informes realizaron la entrega de la información de la Vigencia 2023. Así mismo se realizó informe de gestión de la vigencia 2023 que fue publicado en la página web de la ESE HRMM. Se identificaron claramente los actores rendidos en el informe

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitallrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

Socialización de la información de rendición de cuentas a la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.	Conocimiento de la información por parte de la Ciudadanía y demás grupos de interés.	Grupo líder de rendición de cuentas.	01/01/2024 30/12/2024	Se realizó la socialización con la comunidad en general de la audiencia de rendición de cuentas de la ESE HRMM vigencia 2023 el día 18 de julio de 2024. En la rendición de cuentas se trataron los temas, aspectos y contenidos relevantes (<i>Prestación de servicios de salud, Contratación, Aspectos financieros, Satisfacción de usuarios</i>), informando las acciones realizadas en la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, dando transparencia a la gestión y el resultado de ésta, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas al plan de acción institucional
---	--	--------------------------------------	--------------------------	--

La rendición de cuenta de la vigencia 2023 se realizó el día 18 de Julio de 2024 de manera virtual conforme a lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1757 del 2015.

Las actividades para rendir información a la comunidad se cumplió en cuanto a programas institucionales, así mismo en la página web se publicaron los informes.

Este componente alcanzó un porcentaje del 100%. Todo el procedimiento para la rendición de cuentas de la vigencia 2023, se cumplió de manera satisfactoria

5.2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA ATENCION DEL CIUDADANO

Este componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	OBSERVACION OCI
Socializar el servicio en línea para la atención de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias que ya se encuentra disponible en la página web.	Informe de socialización, facilidad de acceso para los usuarios del municipio y los diferentes grupos poblacionales.	SIAU	01/01/2024 30/12/2024	<p>Se ha socializado el servicio en línea al usuario. Se ha socializado a los usuarios todos los medios de recepción de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias</p> <p>La ESE HRMM cuenta con los siguientes canales para que los usuarios puedan radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:</p> <p>Virtual: Mediante el siguiente link podrán radicar las diferentes PQRS https://esehospitalrmm.gov.co/pqrs/</p> <p>Presencial: Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso.</p> <p>Buzones: Se cuenta con 05 buzones repartidos por los diferentes servicios del hospital en los cuales los usuarios encuentran los formatos y pueden depositar las PQRS. Se realizan dos veces a la semana los recorridos de apertura de los buzones, en compañía de uno de los miembros de la Asociación de Usuarios para garantizar la transparencia, se realiza la respectiva gestión para dar respuesta en los términos establecidos en la Ley.</p> <p>Correo electrónico: ventanillaunica@esehospitalrmm.gov.co <u>v</u></p>
Implementar adecuadamente los programas de inducción y re inducción a los funcionarios de la ESE HRMM.	Actualización de nuevos servidores públicos y demás personal contratista.	Talento Humano	01/01/2024 30/12/2024	<p>Atendiendo las directrices del FURAG, se da inicio a las Reinducción e Inducción en compañía de la profesional SGSST.</p> <p>Se realizó inducción y reinducción a las diferentes</p>

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

				áreas de entidad donde se realizó la respectiva evaluación
Ejecutar campañas de socialización a los servidores públicos y contratistas, sobre los derechos y deberes de los ciudadanos.	Total personal socializado / Socializaciones programadas.	Talento Humano	01/01/2024 30/12/2024	<p>Desde el área de SIAU se realizó la planeación para la socialización de derechos y deberes al personal interno y externo.</p> <p>Así mismo se evidencia en la página web de la institución la publicación de los derechos y deberes; de igual forma ha sido divulgado en los diferentes canales de la entidad como instagram, Facebook, whatsapp y demás.</p>
Encuestas de satisfacción	Medir la satisfacción, con el fin de identificar las fortalezas para no desmejorar en la calidad del servicio	Lider SIAU	01/01/2024 30/12/2024	<p>Se realiza de manera mensual encuesta de satisfacción al usuario, la cual se realiza tomando el 10% de la población que ingresa a la instalaciones de la entidad hospitalaria para recibir un servicio de su interés ya sea en el área asistencial o administrativo.</p> <p>El nivel de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la población encuestada en el segundo cuatrimestre se aproxima a un 90% lo que refleja un nivel favorable de satisfacción de la población con referente a la prestación del servicio</p>

La Metodología del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano propone en su construcción la cultura del servicio ciudadano y fortalecimiento de los canales de información y corrupción.

INDUCCIÓN: Es un proceso dirigido a iniciar al nuevo funcionario en su integración a la cultura organizacional, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación a su nuevo rol laboral.

REINDUCCION: Es un proceso dirigido a actualizar a los funcionarios en relación con la normatividad, estructura, procedimientos, así como a reorientar su integración a la cultura organizacional; se debe realizar cada dos años, o cuando la entidad enfrente cambios significativos en sus procesos.

Se realizó inducción y reinducción a las diferentes áreas de entidad donde se realizó la respectiva evaluación.

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

El porcentaje de atención es personal, se cumple con la recepción de correspondencia y el recibido de información.

Las acciones para cumplir con el portafolio de servicios y atención al ciudadano se cumplen.

El nivel de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la población encuestada en el segundo cuatrimestre se aproxima a un 90% lo que refleja un nivel favorable de satisfacción de la población con referente a la prestación del servicio

Este componente posee un porcentaje del 70%.

5.2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	OBSERVACION OCI
Publicación de contratos en el SECOP I y SECOP II	Publicación en la página Colombia compra eficiente.	Asesor jurídico	01/01/2024 30/12/2024	Se realizó a la fecha la publicación de toda la etapa pre-contractual, contractual y post-contractual de los cntratis suscritos entre la ESE HRMM y los diferentes contratistas en la plataforma de SECOP II, dando cumplimiento al principio de publicidad
Rendición de la gestión y planeación de los componentes de la entidad.	Definir esquemas para el análisis y el aprovechamiento de los componentes de la información.	Recursos Tecnológicos y Sistemas de Información.	01/01/2024 30/12/2024	Se aplicó las Política de seguridad de información y el código de buenas prácticas.
Publicación de estados Financieros.	Página web institucional	Subgerente Administrativa y Financiera.	01/01/2024 30/12/2024	Ala fecha falta se encuentra publicado tan solo los estado financieros del primer trimestre de la vigencia 2024 en la página web de la ESE HRMM
Publicar Informe Parametrizado de Control Interno	Página web institucional	Control y Evaluación Independiente - Control Interno.	01/01/2024 30/12/2024	Este informe parametrizado a la fecha se llama Evaluación Independiente del

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

			Sistema de Control, y es presentado semestralmente; Esta evaluación fue realizada y publicada en la página web de ESE HRMM en Julio de 2024
--	--	--	---

La Cartilla "Estrategias Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano" propone su construcción teniendo en cuenta mecanismos para el desarrollo institucional, la cultura del servicio al ciudadano y fortalecimiento de los canales de información y comunicación basados en la Ley 1712 del 2014 y el Decreto reglamentario 0103 del 2015.

Así mismo, se puede evidenciar que se ha dado cumplimiento al principio de publicidad, ya que en la página web se está realizando la respectiva publicación de contratación suscrita por la entidad, estados financieros, entre otros.

De igual forma, se viene realizar la respectiva evaluación independiente del sistema de control interno y se está realizando se publicación en la página web.

La contratación, también está siendo publicada en el SECOP II de manera informativa

Se puede certificar que la entidad ha cumplido al segundo corte 30-04-2024 con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en un 55%.

5.2.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	OBSERVACION OCI
Socializar y sensibilizar a los funcionarios de planta y contratistas sobre los temas contenidos en el código de integralidad y el buen gobierno.	Acta de socialización	Talento humano	01/01/2024 30/12/2024	Se socializo por parte de la Oficina de Talento Humano el código de integridad y buen gobierno con las diferentes áreas de la ESE HRMM

RECOMENDACIONES:

Que los líderes de los procesos realicen la correcta publicación en la página web de la información publica

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

NIT. 900.136.865-3

Dirección: Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia

www.esehospitalrmm.gov.co

Código Postal: 687031

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

El plan anticorrupción y atención al ciudadano contempla la iniciativa adicional de sensibilizar el Código de Integridad y Buen Gobierno con funcionarios, contratistas y partes interesadas,

Es importante la promoción de acuerdos y protocolos éticos que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos,

Es necesario que el código de Integridad incluya lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, Canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante. Unidades de reacción inmediata a la corrupción.

Mejorar lo trámites en línea de la entidad teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, con el propósito de aumentar su nivel de satisfacción.

Se recomienda la centralización de los derechos de petición

El Avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio se encuentra a la fecha de corte de este avance en un: 77%.



JENNIFER GARCIA BERARDINELLI
 Jefe Oficina Control Interno E.S.E H

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	DES-0T013
	Versión:001 Fecha de Emisión: 30/03/2017	

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
NIT. 900.136.865-3

Dirección: **Carrera 17 # 57-119 Barrio Pueblo Nuevo - Fax: 60104264 Barrancabermeja – Santander-Colombia**

www.esehospitallmm.gov.co

Código Postal: 687031