

**ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO  
VIGENCIA 2018**

**Componente 1. Gestion del Riesgo De Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsables	Fecha Programada	
Política Administración de Riesgos	1	Revisar y actualizar Política Administracion de Riesgos	Política de Administración de riesgos actualizada	Calidad, Planeación	Abril
	2	Socializar Política administracion de riegos a funcionarios	Actas de asistencia	Calidad, Planeación	Abril
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupcion	Mapa de Riesgos actualizado	Jefes de áreas, Planeación	Abril
Consulta y Divulgación	1	Socializar Mapa de riegos a funcionarios	Actas de asistencia	Planeación	Abril
	2	Publicacion pagina Web	Pagina web actualizada	Planeación, Sistemas	Abril
Monitoreo y Revisión	1	Programar agenda de revision a los mapas de riesgos, por lo menos tres veces al año	Cronograma de revisión	Jefes de áreas, Planeación , Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre
Seguimiento	1	Revisar el cumplimiento en actualizacion y publicacion de Mapa de Riesgos	Informe de seguimiento	Control Interno	Abril, Agosto, Diciembre

## Componente 2. Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsables	Fecha Programada
Identificación de trámites	1	Programar mesas de trabajo para establecer inventario de tramites y registrarlos en el SUI ( Sistema Unico de Informacion de tramites)	Cronograma de trabajo	Todas las áreas	Mayo
Racionalización	1	Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requieran los usuarios.	Identificación de trámites y/o procedimientos	Calidad, Atención al usuario, Planeacion	Mayo
	2	Adoptar las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la implementación del manual de archivos	Manual de archivos implementado	Calidad, Atención al usuario, Comité de Archivo	Agosto
	3	Implementar Historia Clínica Electrónica, para facilitar la recepción de datos y la entrega de la misma al ciudadano o cualquier ente que la requiera	Historia clínica sistematizada	Atención al usuario, facturación, Comité de historias Clinicas, Sistemas	Agosto
Socialización	1	Vincular al ciudadano al Portafolio de Servicios que oferta la Empresa, mediante la modernización de los sistemas de información y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos: publicar horarios de atención en la web, cambios en el portafolio, aplicativo para PQR	Mantener actualizada la pagina Web, con la informacion de interes de la ciudadanía	Atención al usuario, Sistemas	Permanente

### Componente 3. Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsables	Fecha Programada
<b>Información de Calidad y en Lenguaje comprensible</b>	1	Establecer ruta para la ejecución del proceso de Rendición de cuentas	Elaboración Cronograma	Gerencia, Planeación, Gestión Comercial	Marzo
	2	Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión a la audiencia pública.	Página Web actualizada con Informe de Rendición de cuentas.	Gerencia, Planeación, Gestión Comercial, Sistemas	Abril
<b>Diálogo de Doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</b>	1	Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.	Convocar a los diferentes grupos de interés por diferentes medios ( Correo electrónico, Página web, redes sociales)	Gestión Comercial, Atención al Usuario	Mayo
	2	Recepcionar las preguntas formuladas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, entes de control o funcionarios de la empresa para su trámite y correspondiente respuesta al peticionario	Respuestas a preguntas formuladas por grupos de interés	Gerencia, Planeación, Atención al usuario	Mayo
	3	Realizar el acta de la audiencia pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.	Acta final de audiencia pública	Planeación, Control interno	Mayo
<b>Incentivos para Motivar a cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	1	Generación de la base de datos de los participantes en la rendición de cuentas para generar retroalimentación	Listas de asistencia	Gerencia, Planeación	Mayo
<b>Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional</b>	1	Organizar la entrega del formulario de evaluación de la Audiencia Pública, los resultados servirán de insumo para la mejora continua.	Resultado de evaluaciones	Planeación, Gestión Comercial	Mayo

## Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsables	Fecha Programada
<b>Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1	Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas y reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Planes de mejora	Planeacion, Atencion al usuario	Junio
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	1	En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna de manera presencial, virtual y vía telefónica.	Actividades realizadas, Actas capacitación	Atencion al Usuario	Mensual
<b>Talento Humano</b>	1	Implementar acciones educativas, de concientización y promoción de una nueva cultura de responsabilidad a la ciudadanía en general.	Actividades realizadas, Actas capacitación	Talento Humano, Atencion al Usuario, Gestion Comercial	Junio
<b>Normativo y procedimiento</b>	1	Buzones de Quejas y Sugerencias ubicados en todos los centros de atención de la Empresa, los cuales son abiertos de conformidad a los procedimientos documentados por la Institución	Informes de Resultados	Atencion al Usuario	Mensual
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	1	Recepción de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en la Oficina de Atención al Usuario de la Empresa, las cuales serán recepcionadas, clasificadas y resueltas en los tiempos establecidos	Respuestas a quejas y reclamos	Atencion al usuario	Junio

## Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsables	Fecha Programada
<b>Transparencia Activa</b>	1	Revisión periódica de la disponibilidad de información contenida a través de los medios físicos y electrónicos que dispone la empresa, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley artículo 9° y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Mantener actualizada página Web Institucional, redes sociales	Sistemas, Gestión Comercial	Mensual
<b>Transparencia Pasiva</b>	1	Gestionar adecuadamente las solicitudes de acceso a la información requeridas, en los términos establecidos por la ley	Responder solicitudes	Todas las áreas	Junio
<b>Instrumentos de gestión de la información</b>	1	Actualización de inventario de Activos de información con los que cuenta la ESE.	Inventario de activos de información actualizado	Sistemas	Mayo
	2	Divulgación del índice de información	Dar a conocer la información clasificada y reservada	Subdirección administrativa, Jurídica	Agosto
	3	Actualizar esquema de publicación de información de la ESE	Esquema de información publicada en página web	Gestión comercial	Agosto
<b>Criterio diferencial de Accesibilidad</b>	1	Adecuar los medios electrónicos y espacios físicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	Medios electrónicos y físicos adecuados	Sistemas	Agosto
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	1	Generar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes	Jurídica	Agosto

### Componente 6. Iniciativas adicionales

<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha Programada</b>
Realizar jornadas de capacitacion para promover entre los servidores internos y externos de la empresa la cultura del autocontrol y el servicio al ciudadano	Actas de capacitación	Control Interno	Julio