

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 1 de 17
		Fecha: 29/01/2018

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	RESPONSABLES.....	2
4.	TERMINOLOGÍA .....	2
5.	MARCO LEGAL .....	6
6.	COMPONENTES DEL PLAN .....	8
6.1.	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO. ....	8
6.2.	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	9
6.3.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	10
6.4.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	14
6.5.	QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN.....	15
6.6.	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	16
11.	ANEXOS.....	16
12.	APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	17
13.	CONTROL DE CAMBIOS.....	17

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>		Página: 2 de 17
		Fecha: 29/01/2018

## 1. OBJETIVO

Presentar la metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos institucionales.

## 3. RESPONSABLES

Líderes de procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y proceso de evaluación.

## 4. TERMINOLOGÍA

**Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos. • Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales<sup>2</sup>.

**Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos<sup>3</sup>.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011. Artículo 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

<sup>2</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional.

<sup>3</sup> Artículo 33 – Ley 489 de 1998

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>		Página: 3 de 17
		Fecha: 29/01/2018

de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones<sup>4</sup>.

Control Social: busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

**Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

**Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin<sup>5</sup>.

**Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

**Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos<sup>6</sup>.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación<sup>7</sup>.

**Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

<sup>4</sup> Documento Conpes 3785 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

<sup>5</sup> Documento Conpes 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

<sup>6</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>7</sup> Ibid

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>		Página: 4 de 17
		Fecha: 29/01/2018

**Innovación abierta:** busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

**Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar<sup>8</sup>.

**Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

**Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado

**Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano<sup>9</sup>

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados<sup>10</sup>.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

<sup>8</sup> Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. DNP – 2015

<sup>9</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>10</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 5 de 17
		Fecha: 29/01/2018

**Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

**Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

**Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

**Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

**Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>		Página: 6 de 17
		Fecha: 29/01/2018

**Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

### Conceptos de la Rendición de Cuentas<sup>17</sup>

**Rendición de cuentas** De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. En el proceso de rendición de cuentas participan las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control.

**Obligatoriedad de la rendición de cuentas** Están obligados a rendir cuentas a la ciudadanía las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

**Finalidad del proceso de rendición de cuentas** Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

**Principios del proceso de rendición de cuentas** Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

## 5. MARCO LEGAL

### – Metodología plan anticorrupción y de atención al ciudadano

**LEY 1474 DE 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el **mapa de riesgos de**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 7 de 17
		Fecha: 29/01/2018

**corrupción** en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las **estrategias antitrámites** y los **mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**.

**LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. TÍTULO. IV. DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CAPÍTULO. I, Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva.

Artículo 52. Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán **elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas**, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

– **Modelo integrado de planeación y gestión**

**Decreto 1081 de 2015.** 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.

**Decreto 1083 de 2015** Único Función Pública. Título 24. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

**Decreto Ley 019 de 2012.** Decreto Antitrámites. Todo. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

– **Trámites**

**Ley 962 de 2005.** Ley Antitrámites Todo. 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.

– **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.

– **Rendición de cuentas**

**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.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>		Página: 8 de 17
		Fecha: 29/01/2018

– **Transparencia y Acceso a la Información**

**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.

– **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

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

**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.

**Ley 1755 de 2015.** Derecho fundamental de petición. Art. 1° Regulación del derecho de petición.

## 6. COMPONENTES DEL PLAN

### 6.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

En desarrollo de la implementación del Sistema Obligatorio de Calidad en la ESE Hospital San Antonio de Chía durante el 2015, se identificaron y estructuraron 4 macroprocesos, y 13 procesos institucionales fundamentales para el cumplimiento de los objetivos sociales:

A partir de los procesos establecidos se efectuó la priorización de los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el Hospital San Antonio de Chía, definiendo los controles que se deben adelantar con el fin de proteger los recursos públicos. Se fundamentó el trabajo de elaboración del presente Plan basados en el referente Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2–2015”

El primer Componente referente a la Gestión del Riesgo de Corrupción, se constituye en un instrumento que le permite al Hospital identificar, analizar y controlar los posibles eventos que puedan ser generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Conforme al Mapa de Procesos institucional se identificaron los riesgos de corrupción.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 9 de 17
		Fecha: 29/01/2018

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Fecha Programada														
Item	Subcomponente	Actividades (Acciones para la ejecución del Plan)		Meta o Producto	Responsable (Quien lo debe hacer)	Fecha Programada														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la Política de riesgos de corrupción	Política de Administración de Riesgos Acto Administrativo de adopción	Gerente		X													
		1.2	Socializar la Política de Riesgos de Corrupción	Política socializada	Referente de Planeación Gerente		X													
2	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Formalizar el rol de gestor de riesgos	Matriz de responsabilidades de administración del riesgo	Referente de Planeación															
		2.2	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción por proceso	Referente de Planeación Líderes de procesos				X											
		2.3	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Referente de Planeación				X											
3	Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado en pág. web institucional	Referente Sistemas de Información				X											
		3.2	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción socializado	Referente de Planeación				X											
4	Subcomponente 4 Monitorio y revisión	4.1	Seguimiento Mapa de Riesgos de corrupción	Informe de	Referente de Planeación Líderes de procesos								X							
5	Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción	auditoría interna con análisis de las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Jefe Oficina de Control Interno									X						X

## 6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Hospital San Antonio de Chía tiene definidos acciones para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes para que los usuarios y demás partes interesadas puedan acceder a los servicios ofertados por el Hospital.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 10 de 17
		Fecha: 29/01/2018

Se tienen definidos los siguientes trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)<sup>11</sup>:

- Trámite: Solicitud de citas médicas
- Tramite: Solicitud de resumen y/o copia de historia clínica
- Tramite: Solicitud de certificados pensionales

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES					Fecha Programada															
Item	Fases de la política de racionalización de trámites	Actividades (Acciones para la ejecución del Plan)		Meta o Producto	Responsable (Quien lo debe hacer)	Fecha Programada														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	Identificación de Trámites	1.1	Realizar el inventario de trámites inscritos en el SUIT	Inventario de trámites				X												
		1.2	Socializar trámites inscritos en el SUIT	Trámites inscritos en el SUIT socializados				X												
2	Priorización de trámites	2.1	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	Tramites priorizados	Líderes de procesos					X										
3	Racionalización de trámites	3.1	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	Racionalización de trámites. Acta							X									

### 6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así

<sup>11</sup> El SUIT, es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones- Programa Gobierno en línea. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública, para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>		Página: 11 de 17
		Fecha: 29/01/2018

como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

### ¿Qué es rendir cuentas?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

### ¿Para qué se rinde cuentas?

Informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por los que la entidad trabaja, para establecer diálogos participativos con sus grupos de valor.

### ¿Cuáles son los elementos de la rendición de cuentas?

7. La rendición de cuentas de las entidades públicas debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión, así:
8. Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos, **(Elemento de información)**.
9. Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto **(Elemento de diálogo)**, explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales;
10. Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. **(Elemento de responsabilidad)**.

### ¿Cuándo se rinde cuentas?

El artículo 52 de la ley 1757 de 2015, plantea que: "Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán **elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas**, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos".





	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Versión: 2
		Página: 14 de 17
		Fecha: 29/01/2018

Item	Subcomponente	Actividades (Acciones para la ejecución del Plan)		Meta o Producto	Responsable (Quién lo debe hacer)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
4	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Retrolimentar los resultados de las audiencias públicas a los Subgerentes y Líderes de los procesos para que los tengan en cuenta como insumos en el Plan de Mejoramiento Institucional.	Plan de Mejoramiento	Referente De Planeación					X								
		4.2	Realizar seguimiento a a las oportunidades de mejora derivadas de las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Plan de Mejoramiento con seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno						X	X	X	X	X	X	X	X

#### 6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					Fecha Programada											
Item	Meta	Actividades (Acciones para la ejecución del Plan)		Producto	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Diseñar y socializar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	1	Diseñar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Política							X					
		2	Socializar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Política socializada							X					
		3	Publicar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Pantallazo pag web							X					
2	Actualizar el Manual de Atención al Usuario incluyendo los protocolos de atención.	1	Elaborar el Protocolo de atención presencial									X				
		2	Elaborar el Protocolo de atención telefónica									X				
		3	Elaborar el Protocolo de atención virtual									X				
		4	Elaborar el Protocolo de atención por correspondencia									X				
3	Elaborar y socializar carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos	1	Elaborar la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos										X			
		2	Socializar la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos										X			
		3	Publicar la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos										X			



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 16 de 17
		Fecha: 29/01/2018

Item	Subcomponente	Actividades (Acciones para la ejecución del Plan)		Meta o Producto	Responsable (Quien lo debe hacer)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
3	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Estructurar y actualizar de manera sistemática el inventario de activos de información	Inventario de activos de información levantado y ubicado en la página web	Líder gestión Documental							X							
		3.2	Estructurar y ubicar en la página web el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizada y ubicada en la página web	Líder Sistemas de Información								X						
		3.3	Estructurar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada publicado	Líder gestión Documental										X				
4	Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Registro Fotográfico	Subgerentes										X				
5	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento a la implementación de los aspectos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.	Sitio web Transparencia y acceso a la información pública actualizado	Jefe Oficina de Control Interno				X				X					X	

## 6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

INICIATIVAS ADICIONALES													Fecha Programada					
Item	Iniciativa	Actividades (Acciones para la ejecución del Plan)		Meta o Producto	Responsable (Quien lo debe hacer)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Código de Integridad		Diseñar el Código de Integridad	Código de Integridad	Líder Talento Humano							X						
			Socializar Código de Integridad	Socialización	Líder Talento Humano								X					

## 11. ANEXOS

ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. VERSIÓN 2. PRESIDENCIA D ELA REPÚBLICA.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: GGER-PLA-PL-002
		Versión: 2
	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE CHÍA I NIVEL</b>	Página: 17 de 17
		Fecha: 29/01/2018

12. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: ORIGINAL FIRMADO Nombre: Claudia Gómez Falcón Cargo: Contratista Calidad y Planeación	Firma: ORIGINAL FIRMADO Nombre: Isabel Parra Martínez Cargo: Subgerente  Firma: ORIGINAL FIRMADO Nombre: Amparo Parrado Cargo: Subgerente  Firma: ORIGINAL FIRMADO Nombre: Mónica Rodríguez Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Firma: ORIGINAL FIRMADO Nombre: Rosemberg Rincón Rúa Cargo: Gerente

13. CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Cambio	Motivo