



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA
GERENTE

20/01/2026

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 1 de 1

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Objetivos.....	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5
3.1. Objetivo de la Política.....	6
3.2. Alcance	6
3.3. Estructura Metodológica.....	7
3.4. Estrategias Generales.....	7
4. Componentes	8
4.1. Gestión de Riesgos de Corrupción	9
4.2. Racionalización de Trámites	10
4.3. Rendición de Cuentas	11
4.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	12
4.5. Mecanismos para Promover la Transparencia y el Acceso a la Información	15
5. Recomendaciones Generales	17
6. Seguimiento y Evaluación	17
7. indicador	18
8. PROMOCIÓN DIVULGACIÓN	19
9. Anexos	19

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 2 de 1

10. Referencias Bibliográficas.....	20
Elaboración y Control de Cambios.....	23

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Actividades Gestión de Riesgo de Corrupción	9
Tabla 02. Actividades Racionalización de Trámites	10
Tabla 03. Actividades Rendición de Cuentas	11
Tabla 04. Actividades Mecanismos Atención al Usuario	13
Tabla 05. Actividades Mecanismos Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	16

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 3 de 1

1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en el que se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y en el Decreto 2485 de 2012 en el cual se dictan normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por el decreto 1081 de 2015, el cual estableció como metodología para la elaboración del Plan la contenida en el documento “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2”, estructuró su plan de acción con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la entidad, con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano como instrumento para la construcción de una gestión sanitaria sin corrupción.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 4 de 1

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones a tomar para evitar acciones corruptivas en la entidad y fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad sobre la gestión emprendida de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca bajo principios de transparencia y eficiencia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las estrategias y actividades necesarias para desarrollar los componentes del Plan.
- Determinar las acciones pertinentes para la identificación y manejo de riesgos de corrupción.
- Definir estrategias anti trámites del Hospital para facilitar el acceso a los servicios que brinda el Hospital.
- Rediseñar y potencializar la herramienta de rendición de cuentas como mecanismo para el control por parte de todos los implicados y la generación de credibilidad ante la comunidad y ciudadanía en general.
- Determinar los mecanismos necesarios para mejorar la atención al ciudadano.
- Implementar las acciones necesarias para promover la transparencia y permitir el acceso a la información que faciliten a la comunidad los servicios solicitados.
- Definir los lineamientos estratégicos que orienten el desarrollo de las actividades y servicios de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca,

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Página: 5 de 1

garantizando un enfoque integral, humanizado e inclusivo, en armonía con los principios de igualdad e interculturalidad.

3. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa Social del Estado Hospital San Agustín de Fonseca consciente de la importancia de crear condiciones que permitan eliminar conductas relacionadas con corrupción en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y con el propósito de contar con mecanismos necesarios y actualizados para desarrollar una estrategia anticorrupción que garantice un ambiente de moralidad y la correcta ejecución de los procesos y actividades en función de su objeto misional, y de esta manera, contribuir efectivamente a los fines del estado; ha formulado la política anticorrupción contenida en el presente documento a través del análisis de las situaciones y procedimientos que pudieron generar riesgos de corrupción en el Hospital, el estado de la estrategia anti trámites, atención al ciudadano, avances en la ley de transparencia y el planteamiento de las metas estratégicas, misionales y de apoyo del hospital por componente del plan.

Es así como los colaboradores de la ESE Hospital SAN AGUSTÍN DE FONSECA entendemos que como practicantes de labores públicas debemos contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales teniendo en cuenta que en nuestro accionar y en cumplimiento de nuestro ejercicio profesional no deben identificarse acciones o prácticas corruptas que pongan en tela de juicio la labor desempeñada. Por lo expuesto, además de cumplir con lo establecido en el marco legal ley 1474 de 2011 y sus actos reglamentarios esta estrategia plasma la apuesta de la alta dirección, los funcionarios y colaboradores de la empresa, para actuar éticamente, brindar un trato digno a los ciudadanos, eliminar barreras documentales y generar

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 6 de 1

comunicación adecuada que permitan resaltar el valor de lo público, la corresponsabilidad y el control social; conscientes que las actuaciones en las entidades públicas son sinónimo de transparencia y honestidad.

3.1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

La política anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA tiene como objetivo principal definir estrategias que eviten la práctica y/o materialización de acciones corruptivas en la entidad y el acceso a la información, la mejora de la atención de la ciudadanía para fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad a través de la rendición de cuentas sobre la gestión emprendida por la ESE Hospital San Agustín de Fonseca bajo principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información.

3.2. ALCANCE

La política Anticorrupción de la ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA aplica para todos los servidores y colaboradores del Hospital, los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación desarrollados por todas las unidades y coordinaciones del Hospital.

La política será la hoja de ruta como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de todas las áreas de la empresa; de carácter imprescindible para posibilitar y fortalecer la cultura anticorrupción y la prevención de espacios que desarrollen acciones de corrupción y para mejorar la accesibilidad a los trámites y servicios de la empresa y el desarrollo de una gestión basada en principios de transparencia y eficiencia.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 7 de 1

3.3. ESTRUCTURA METODOLÓGICA

La estructura de la Política Anticorrupción y de atención al ciudadano se sustenta en los lineamientos de la Alta Dirección para el tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos del Hospital, las acciones que integran el mapa de riesgos de corrupción del Hospital, las medidas concretas para mitigar los riesgos identificados por cada unidad y/o coordinación, las acciones mediante los cuales, el Hospital da a conocer los resultados de su gestión la política y estrategia anti trámite, los mecanismos para mejorar la comunicación y atención al ciudadano, las acciones que emprenderá el Hospital para garantizar el derecho a la información.

3.4. ESTRATEGIAS GENERALES

Para consolidar la implementación, seguimiento, evaluación y diseño de la política de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano la empresa mantendrá la puesta en práctica de las siguientes estrategias, con el fin de cerrar toda posibilidad a que se desarrollen condiciones que posibiliten la materialización de actos de corrupción y se imposibilite el acceso a la información. Las acciones propuestas de cada unidad y/o coordinación por componente se consolidan en el documento que se constituirá en el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DE LA ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA.

Es deber de todo servidor público y colaborador de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca:

1. Denunciar ante la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento, y aportar evidencia.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
		Fecha: 14/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pagina: 8 de 1

2. Todo contrato que celebre la empresa incluirá el pacto por la transparencia de los recursos, y el manejo de riesgos a que está expuesto.
3. Se respetará el debido proceso en las actuaciones y procedimientos administrativos.
4. Todo servidor público y colaborador aplicara el sistema MECI y la cultura del autocontrol.
5. Todo servidor público y colaborador aplicara y apoyara la estrategia de gobierno en línea en el ámbito de su competencia.
6. El Hospital publicará anualmente la planeación, programación y ejecución presupuestaria, con su correspondiente informe de seguimiento y evaluación.
7. La gestión contractual y sus actos se publicarán en medios idóneos, en concordancia con el marco legal y las características del entorno.
8. Todo servidor público y contratista tendrá conocimiento de las conductas antijurídicas que materializan hechos de corrupción, y de las penas que impone la ley en materia disciplinaria, fiscal, penal y civil.
9. Todos los servidores públicos desarrollarán las competencias comunes y por nivel jerárquico del empleo que les corresponda.
10. Todo documento asociado a la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano se deberá publicar en la página web del Hospital en el Link transparencia y acceso a la información:

<https://www.hospsanagustin.gov.co/hsa/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/6-planeacion>

4. COMPONENTES

- Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites.

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 9 de 1

- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Mecanismos para la Promover la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales.

4.1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Estrategias

- Diseño de controles y proceso de monitoreo para eliminar la probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo.
- Revisión sistemática e integral de los riesgos de corrupción existentes de cada uno de los procesos de los procesos a través de la medición de indicadores.
- Los eventos que puedan generar acto de corrupción contarán con plan de manejo y estrategias de seguimiento y evaluación.

Tabla 01. Actividades Gestión de Riesgo de Corrupción

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACCIONES A DESARROLLAR PARA CADA ACTIVIDAD	META
Gestión del Riesgo de Corrupción	Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción
Gestión del Riesgo de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)
Gestión del Riesgo de Corrupción	Revisión y ajuste del mapa de riesgos de corrupción	Revisar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción aprobado
Gestión del Riesgo de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado
Gestión del Riesgo de Corrupción	Política de administración del riesgo	Ajustar y Aprobar la política de gestión del riesgo elaborada.	Política de gestión de riesgo ajustada y aprobada.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 14/01/2025
			Página: 10 de 1

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACCIONES A DESARROLLAR PARA CADA ACTIVIDAD	META
Gestión del Riesgo de Corrupción	Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción
Gestión del Riesgo de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)
Gestión del Riesgo de Corrupción	Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción
Gestión del Riesgo de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)

4.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Estrategias

- Consolidar la estrategia de gobierno en línea.
- Diseñar el plan de acción de intervención a trámites y servicios.
- Identificar los lineamientos técnicos y operacionales que debe incluir el programa de racionalización de trámites.
- Trámites y servicios en plataforma SUIT 3.0.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos y colaboradores incorporando herramientas de tecnología.

Tabla 02. Actividades Racionalización de Trámites

Componente	Nombre del Trámite	Tipo de Trámite	Acción Específica	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficios
Racionalización de trámites	Solicitud de Historia Clínica	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	El usuario debe desplazarse a la entidad para solicitud de la Historia clínica y nuevamente para recoger la respuesta.	Implementaren la página web de la entidad un formulario de solicitud de historia Clínica de tal forma que usuario pueda adjuntar los documentos requeridos y la entidad le agenda una cita para	El usuario solamente acudirá a la entidad una sola vez reduciendo costos de despeamientos y tiempos

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 14/01/2025
			Página: 11 de 1

Componente	Nombre del Trámite	Tipo de Trámite	Acción Específica	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficios
					recoger la respuesta	
Racionalización de trámites	Reporte de estudios de Radiología e Imágenes diagnósticas	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El usuario debe desplazarse a la entidad para atender la cita del examen (ambulatorio) y nuevamente debe hacerlo.	Hacer entrega de del examen realizado en medio magnético - un CD- y la lectura enviarla vía correo electrónico, tres (3) días hábiles después.	El usuario acudiría solamente para la realización del examen a la institución.
Racionalización de trámites	Entrega de reporte de Examen de laboratorio clínico	Normativas	Ampliación de la vigencia del producto / servicio	El paciente de forma personal acude después de las 2 p.m. a reclamar los resultados de exámenes de consulta externa.	Hacer llegar al paciente en caso que disponga de un correo electrónico los resultados por este medio.	El usuario acudiría solamente para la realización del examen a la institución.
Racionalización de trámites	Solicitud de citas Ambulatorias	Tecnológicas	Implementar las citas por el call center y virtual	El call center funciona en un 70% debido que no hay una funcionaria exclusiva para lo propio	Que el usuario acceda a los canales telefónicos y virtuales para la asignación de citas médicas y de otros profesionales	Facilitar el acceso al ciudadano a los canales de citas médicas, racionalizar los recursos institucionales

4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Estrategias

Realizar audiencia anual de rendición de cuentas Mantener la Página web institucional actualizada.

Tabla 03. Actividades Rendición de Cuentas

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta / Producto
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Informe Gestión de la vigencia terminada publicado en la página web.	Informe de Gestión 2025 Publicado
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
		Fecha: 14/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pagina: 12 de 1

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta / Producto
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública
Rendición de Cuentas	Incentivo para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	Capacitación a grupos de valor sobre Rendición de Cuentas	Actas de Asistencias
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia anterior	Audiencia Publica
Rendición de Cuentas	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar Encuesta de evaluación de la Rendición de Cuentas	Encuesta Realizada
Rendición de Cuentas	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Informe de evaluación de la Rendición de Cuentas de la vigencia anterior	informe de control Interno Publicado
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategias

- Mantener actualizado el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Articular la estrategia de gobierno en línea con el componente de atención al ciudadano.
- Mantener actualizada la página en Internet Institucional en los mecanismos de interacción Web.
- Mantener actualizado el Manual de Atención al Usuario.
- En cada unidad funcional se fortalecerá la atención al ciudadano para proveer una información veraz y oportuna.
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 13 de 1

- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a los grupos de interés en general.
- Facilitar la interacción de los grupos de interés con la ESE.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la ESE, midiendo la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada.

Tabla 04. Actividades Mecanismos Atención al Usuario

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas durante el año
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQRF, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento Canales de Atención	Capacitación del cliente interno en servicio al ciudadano	2 Capacitaciones durante el año en servicio al ciudadano.
Atención al Ciudadano	Talento Humano	Realizar capacitación a servidores de la entidad , al personal de cafetería, aseo y vigilancia en atención Humanizada	2 capacitaciones en atención Humanizada
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mantener la presencia institucional de atención al ciudadano en los diferentes servicios de la entidad	Informe semestral de ubicación de las oficinas de atención al usuario en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades de los mismo
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
			Fecha: 14/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Pagina: 14 de 1

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQRF, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas durante el año
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQRF, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas durante el año
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento Canales de Atención	Capacitación del cliente interno en servicio al ciudadano	2 Capacitaciones durante el año en servicio al ciudadano.
Atención al Ciudadano	Talento Humano	Realizar capacitación a servidores de la entidad , al personal de cafetería, aseo y vigilancia en atención Humanizada	2 capacitaciones en atención Humanizada
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mantener la presencia institucional de atención al ciudadano en los diferentes servicios de la entidad	Informe semestral de ubicación de las oficinas de atención al usuario en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades de los mismo
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Implementar la política de seguridad de la información y socializarla a los líderes de los procesos.	Política de seguridad de la información.
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQRF, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 15 de 1

4.5. MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Estrategias

- Divulgar proactivamente la información pública de manera oportuna, garantizando su veracidad y accesibilidad, Iniciando un proceso de revisión y actualización de información a través de medios físicos y electrónicos.
- Definir indicadores puntuales que le permitan realizar seguimiento continuo al acceso a la información pública, conociendo específicamente la cantidad de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, a cuáles y cuántas se les negó la información y los tiempos de respuesta. La revisión constante de la información publicada en el Portal web del Hospital.
- Articular los instrumentos de gestión de la información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.
- Identificar, gestionar, clasificar, organizar y conservar los documentos de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental según lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 y parámetros definidos por el Archivo General de la Nación.
- Ofrecer diferentes alternativas y atender los requerimientos de los ciudadanos procurando dar solución a las inquietudes del ciudadano bajo principios de gratuidad y oportunidad.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 14/01/2025
			Pagina: 16 de 1

Tabla 05. Actividades Mecanismos Transparencia y Acceso a la Información Pública

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Indicadores
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 , artículo 9)	Publicar el 100% de la información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 artículo 9), en el link de transparencia y acceso a la información de la entidad	Numero de criterios publicados / 6 ítem requeridos en información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 artículo 9) x 100
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad
Transparencia y acceso a la Información	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Capacitar en comité de gerencia en instrumentos de gestión de la información (registro o inventario de activos de información, índice de información	2 capacitaciones	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas
Transparencia y acceso a la Información	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar el inventario de activos de información	Inventario de activos de información	Inventario de activos de información publicado en la página web de la entidad
Transparencia y acceso a la Información	Monitoreo a la Acceso de la Información Pública	Realizar un informe trimestral de solicitudes de acceso a la información que contenga: El número de solicitudes recibidas	Oficio consolidado trimestralmente del número de PQR contestadas por la institución y la oportunidad	No. De solicitudes contestadas por el Hospital / No. De solicitudes totales realizadas por los ciudadanos
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Pagina: 17 de 1

5. RECOMENDACIONES GENERALES

- La carta de navegación de la empresa implica dar un trato digno al ciudadano-usuario.
- La alta dirección de la entidad será ejemplo de moralidad en la administración e inversión de los recursos.
- La alta dirección de la empresa no permite actos de corrupción, ni de manipulación de la información.
- El fomento de la cultura de autocontrol y ética pública garantizan el control a los actos de corrupción.
- La empresa asigna responsabilidades para asegurar la ejecución de los planes de acción contemplados en el plan anticorrupción vigente.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La oficina de control interno cumplirá con el proceso de verificación, seguimiento y evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, y publicará cada cuatro meses con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre respectivamente, el informe de seguimiento y evaluación de las acciones planteadas en los documentos que hacen parte integral del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Para el seguimiento y evaluación se definió una herramienta en Excel “Matriz seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que contiene a detalle cada una de las actividades programadas por cada componente. Esta herramienta permite registrar el cumplimiento de cada una de las actividades de acuerdo a las fechas programadas y las evidencias. En la medida que se reporta el cumplimiento

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Página: 18 de 1

se va generando de manera dinámica y mediante gráfica el porcentaje de cumplimiento del plan por cada uno de los componentes.

El Asesor de Control Interno o quien haga sus veces en la ESE Hospital, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración, la publicación y seguimiento del Plan.

El seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se deberán realizar en las fechas establecidas de la siguiente manera:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de la vigencia 2020.

7. INDICADOR

NOMBRE: Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

FORMULA: $(\# \text{ de actividades Realizadas} / \text{Total Actividades Programadas}) * 100.$

UNIDAD: Porcentaje.

FUENTE: Matriz seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 14/01/2025
			Pagina: 19 de 1

8. PROMOCIÓN DIVULGACIÓN

Una vez consolidado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la ESE Hospital debe adelantar las actuaciones necesarias para darlo a conocer interna y externamente, y su seguimiento y monitoreo.

De igual forma la ESE deberá divulgarlo en el proceso de rendición de cuentas de la entidad.

9. ANEXOS

- Matriz Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Resolución Aprobación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2026.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
		Fecha: 14/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pagina: 20 de 1

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN Y SECRETARIA DE TRANSPARENCIA. Guía para la
- Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN Y SECRETARIA DE TRANSPARENCIA. Guía Estrategias
- para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO
- NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN y SECRETARIA DE TRANSPARENCIA. Guía
- Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales, 2011.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.
- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia... Bogotá.
- PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN-

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Fo-001
		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 14/01/2025
		Página: 21 de 1

- <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupotransparencia>.
- CONPES 167 DE 2013.
- CONPES 3785 DE 2013
- LEY 734 DE 2002. Código Único Disciplinario.
- LEY 850 DE 2003. Reglamenta las veedurías ciudadanas
- LEY 1474 DE 2011. Estatuto Anticorrupción.
- LEY 1712 DE 2012. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- LEY 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- LEY 962 DE 2005. Por la cual se dictan 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.
- DECRETO 4637 DE 2011. Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO - LEY 0019 DE 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- DECRETO 2641 DE 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- DECRETO 1649 DE 2014. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 14/01/2025
			Pagina: 22 de 1

- DECRETO 943 DE 2014: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado.
- DECRETO 1081 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- DECRETO 1083 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA		Código: GIC-Fo-001
	NIT: 892170002-1		Version: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Fecha: 14/01/2025
			Página: 23 de 1

ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Elaboración Inicial

CONTROL	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	24/01/2024	GUSTAVO MENDOZA SUAREZ	Asesor Financiero y Administrativo
REVISÓ	24/01/2024	IADER JOSE PÉREZ ROMERO	Control Interno
APROBO	24/01/2024	KAIRA ROSA AMAYA MOLINA	Gerente

Control de Cambios

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción del cambio
01	24/01/2024	Todo el Documento	Creación del documento inicial
02	27/01/2025	Gestión de Riesgos de Corrupción Racionalización de Trámites Rendición de Cuentas Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano Mecanismos para Promover la Transparencia y Acceso a la Información	Actualización de actividades, metas y fechas de ejecución. Definición de una herramienta para el seguimiento y evaluación.
03	20/01/2026	Actualización a la nueva imagen institucional y el documento. Gestión de Riesgos de Corrupción Racionalización de Trámites Rendición de Cuentas Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano Mecanismos para Promover la Transparencia y Acceso a la Información	Actualización de actividades, metas y fechas de ejecución. Definición de una herramienta para el seguimiento y evaluación.

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA
GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA
MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA	2026
-----------------	-------------

GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACCIONES A DESARROLLAR PARA CADA ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	Fecha Programada	Fecha Realizado	ACTIVIDADES REALIZADAS	RELACION DE EVIDENCIAS
Gestión del Riesgo de Corrupción	Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción	Gerencia	5/04/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)	Control Interno	10/04/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Revisión y ajuste del mapa de riesgos de corrupción	Revisar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción aprobado	Gerencia / Control Interno	29/04/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Sistemas / Control Interno	29/04/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Política de administración del riesgos	Ajustar y Aprobar la política de gestión del riesgo elaborada.	Política de gestión de riesgo ajustada y aprobada.	Gerencia	15/05/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción	Gerencia / Control Interno	5/09/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)	Control Interno	10/09/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción	Gerencia	15/12/2026			
Gestión del Riesgo de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)	Control Interno	20/12/2026			

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Componente	Nombre del Trámite	Tipo de Trámite	Acción Específica	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficios	Proceso Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	Fecha Realizado	ACTIVIDADES REALIZADAS	RELACION DE EVIDENCIAS
Racionalización de trámites	Solicitud de Historia Clínica	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	El usuario debe desplazarse a la entidad para solicitud de la Historia clínica y nuevamente para recoger la respuesta.	Implementaren la página web de la entidad un formulario de solicitud de historia Clínica de tal forma que usuario pueda adjuntar los documentos requeridos y la entidad le agenda una cita para recoger la respuesta	El usuario solamente acudiría a la entidad una sola vez reduciendo costos de despeamientos y tiempos	Calidad / Sistemas	1/02/2026	30/06/2026			
Racionalización de trámites	Reporte de estudios de Radiología Imágenes diagnósticas	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El usuario debe desplazarse a la entidad para atender la cita del examen (ambulatorio) y nuevamente debe hacerlo.	Hacer entrega de del examen realizado en medio magnético -un CD- y la lectura enviarla vía correo electrónico, tres (3) días hábiles después.	El usuario acudiría solamente para la realización del examen a la institución.	Rayos X - Calidad	1/02/2026	30/09/2026			
Racionalización de trámites	Entrega de reporte de Examen de laboratorio clínico	Normativas	Ampliación de la vigencia del producto / servicio	El paciente de forma personal acude después de las 2 p.m. a reclamar los resultados de exámenes de consulta externa.	Hacer llegar al paciente en caso que disponga de un correo electrónico los resultados por este medio.	El usuario acudiría solamente para la realización del examen a la institución.	Laboratorio Clínico / Calidad	1/02/2026	30/11/2026			
Racionalización de trámites	Solicitud de citas Ambulatorias	Tecnológicas	Implementar las citas por el call center y virtual	El call center funciona en un 70% debido que no hay una funcionaria exclusiva para lo propio	Que el usuario acceda a los canales telefónicos y virtuales para la asignación de citas médicas y de otros profesionales	Facilitar el acceso al ciudadano a los canales de citas médicas, racionalizar los recursos institucionales	SIAU / Calidad	20/02/2026	31/12/2026			

RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Proceso Responsable	Fecha Programada	Fecha realizado	ACTIVIDADES REALIZADAS	RELACION DE EVIDENCIAS
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web el informe de Gestión de la vigencia anterior	Informe Gestión de la vigencia terminada publicado en la página web.	Gerencia	30/03/2026			
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/04/2026			
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública	Gerencia / Comunicaciones	16/04/2026			
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública	Gerencia / Comunicaciones	29/04/2026			
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública	Gerencia / Comunicaciones	8/05/2026			
Rendición de Cuentas	Incentivo para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	Capacitación a grupos de valor sobre Rendición de Cuentas	Actas de Asistencias	Atención al Usuario / Calidad	13/05/2026			
Rendición de Cuentas	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia anterior	Audiencia Publica	Gerencia	16/05/2026			
Rendición de Cuentas	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar Encuesta de evaluación de la Rendición de Cuentas	Encuesta Realizada	Control Interno	16/05/2026			
Rendición de Cuentas	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Informe de evaluación de la Rendición de Cuentas de la vigencia anterior	informe de control Interno Publicado	Control Interno	3/06/2026			
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/07/2026			
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/10/2026			
Rendición de Cuentas	Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/01/2027			

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Dependencia Responsable	Fecha programada	Fecha Realizado	ACTIVIDADES REALIZADAS	RELACION DE EVIDENCIAS
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/02/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas durante el año	Atención al Usuario Talento Humano	10/02/2026			
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/04/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre	Atención al Usuario	10/04/2026			
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/04/2026			
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento Canales de Atención	Capacitación del cliente interno en servicio al ciudadano	2 Capacitaciones durante el año en servicio al ciudadano.	Atención al Usuario- Calidad	15/05/2026			
Atención al Ciudadano	Talento Humano	Realizar capacitación a servidores de la entidad , al personal de cafetería, aseo y vigilancia en atención Humanizada	2 capacitaciones en atención Humanizada	Talento Humano Atención al Usuario	9/06/2026			
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mantener la presencia institucional de atención al ciudadano en los diferentes servicios de la entidad	Informe semestral de ubicación de las oficinas de atención al usuario en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades de los	Atención al Usuario	20/06/2026			
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/07/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre	Atención al Usuario	10/07/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas durante el año	Atención al Usuario Talento Humano	10/07/2026			
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/07/2026			
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/10/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre	Atención al Usuario	10/10/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas durante el año	Atención al Usuario Talento Humano	10/10/2026			
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/10/2026			

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Dependencia Responsable	Fecha programada	Fecha Realizado	ACTIVIDADES REALIZADAS	RELACION DE EVIDENCIAS
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento Canales de Atención	Capacitación del cliente interno en servicio al ciudadano	2 Capacitaciones durante el año en servicio al ciudadano.	Atención al Usuario-Calidad	15/10/2026			
Atención al Ciudadano	Talento Humano	Realizar capacitación a servidores de la entidad , al personal de cafetería, aseo y vigilancia en atención Humanizada	2 capacitaciones en atención Humanizada	Talento Humano Atención al Usuario	9/11/2026			
Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mantener la presencia institucional de atención al ciudadano en los diferentes servicios de la entidad	Informe semestral de ubicación de las oficinas de atención al usuario en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades de los	Atención al Usuario	20/12/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Implementar la política de seguridad de la información y socializarla a los líderes de los	Política de seguridad de la información.	Sistemas de información	31/12/2026			
Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQRF, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes en el año - 1 cada trimestre	Atención al Usuario	10/01/2027			
Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/01/2027			

MECANISMOS TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta o producto	indicadores	Responsable	Fecha Programada	Fecha Realizado	ACTIVIDADES REALIZADAS	RELACION DE EVIDENCIAS
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 , artículo 9)	Publicar el 100% de la información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 artículo 9), en el link de transparencia y acceso a la información de la entidad	Numero de criterios publicados / 6 ítem requeridos en información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 artículo 9) x 100	Comunicaciones	31/03/2026			
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad	Gestión Jurídica	4/05/2026			
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad	Gestión Jurídica	5/09/2026			
Transparencia y acceso a la Información	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Capacitar en comité de gerencia en instrumentos de gestión de la información (registro o inventario de activos de información, índice de información	2 Capacitaciones	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Gerencia / Sistemas	31/10/2026			
Transparencia y acceso a la Información	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar el inventario de activos de información	Inventario de activos de información	Inventario de activos de información publicado en la página web de la entidad	Atención al Usuario / Sistemas	31/12/2026			
Transparencia y acceso a la Información	Monitoreo a la Acceso de la Información Pública	Realizar un informe trimestral de solicitudes de acceso a la información que contenga: El número de solicitudes recibidas	Oficio consolidado trimestralmente del número de PQR contestadas por la institución y la oportunidad	No. De solicitudes contestadas por el Hospital / No. De solicitudes totales realizadas por los ciudadanos	Atención al Usuario	31/12/2026			
Transparencia y acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad	Gestión Jurídica	5/01/2027			