



# ***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2021***

***CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO  
GERENTE***



*evolucionamos pensando  
en usted*

## INTRODUCCIÓN

El presente plan se encuentra en marcado en el nuevo **Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG**, que articula el nuevo Sistema de Gestión, e integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las 18 Políticas de Gestión

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital del Sarare ESE, se construyó para fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 2641 de 2012 (Plan Anticorrupción) y el Decreto 019 de 2012 (Antitramites). Para su elaboración se siguió con los lineamientos del Instrumento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación

Para lograr un óptimo cumplimiento del Plan Anticorrupción, el Hospital del Sarare debe fortalecer los instrumentos que permitan que los procesos internos y externos fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes y que se encuentren dirigidos a la mitigación de riesgos de corrupción de se presenten en el manejo de los recursos del estado. Además, se deben brindar todos los canales de información, comunicación y atención a los usuarios y beneficiarios de los servicios del Hospital del Sarare ESE con el fin de lograr así una mejor accesibilidad y cobertura.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y de desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

### **Dimensión: Control Interno**

- Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación)

### **Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano)**

- Racionalización de trámites
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Rendición de cuentas

## **Dimensión: Información y Comunicación**

- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Así mismo desarrolla las siguientes políticas institucionales:

**Política de Planeación Institucional** (Resolución No 0190 del 18 de Noviembre de 2020.)  
<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/images/publicaciones/politicas/POLITICA-PLANEACION-INSTITUCIONAL.pdf>.

**Política de Participación Ciudadana en la Gestión pública** (Resolución No del 0189 de Noviembre de 2020.)  
<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/images/publicaciones/politicas/POLITICA-DE-PARTICIPACION-CIUDADANA-EN-LA-GESTION-PUBLICA.pdf>

**Política de Servicio al Ciudadano** (Resolución No 0191 de 18 de Noviembre de 2020.)  
<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/images/publicaciones/politicas/POLITICA-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf>

**Política de Transparencia y Acceso a la Información.** (Resolución No 0249 de 14 de Diciembre de 2020.)

Política de Servicio al Ciudadano (Resolución No 0191 de 18 de Noviembre de 2020.)  
<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/images/publicaciones/politicas/POLITICA-TRANSPARENCIA-Y-ACCESO-A-LA-INFORMACION.pdf>.

**Política de Administración del Riesgo** (RESOLUCION No101 DEL 16 DE MAYO DE 2019)  
<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/images/publicaciones/politicas/RESOLUCION-N101-DEL-16-DE-MAYO-2019.pdf>

## OBJETIVOS

Establecer actividades concretas orientadas a promover la transparencia en el desarrollo de las funciones de cada proceso para la vigencia 2021 y que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y constante.

Mejorar la participación de los usuarios; y definir estrategias para el fortalecimiento de la atención que se les brinda, en procura de contar con un Hospital que vela por la lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

## MARCO LEGAL

El presente manual se fundamenta dentro de la normatividad del estado colombiano aplicada a empresas sociales del estado y entidades públicas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994
- Ley 190 de 1995 (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPRI Secretaría de Transparencia).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición
- Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales

## **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad vigente, el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del HOSPITAL DEL SARARE E.S.E contiene los siguientes componentes:

### **PRIMER COMPONENTE**

#### **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores 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.

#### **OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Para el Hospital del Sarare ESE, la Administración del Riesgo es importante para el logro de los siguientes objetivos:

- Velar por el cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos Institucionales.
- Proteger a los funcionarios y usuarios de accidentes ocasionados en el desarrollo de las actividades que realiza la Entidad
- Utilizar de forma efectiva y eficiente los recursos de la Entidad
- Proteger a la Entidad contra daños o pérdidas de los bienes
- Evitar o mitigar cualquier pérdida económica que pudiera originarse en el desarrollo de los procesos.
- Propiciar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Mantener la buena imagen y las buenas relaciones de la Entidad con sus grupos de interés.
- Preservar el medio ambiente.

#### **POLÍTICAS GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

El Hospital del Sarare ESE consciente de la existencia de situaciones de riesgo que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales se compromete a realizar la gestión de los riesgos de acuerdo con la metodología definida, priorizando aquellos que impiden el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la entidad.

La Alta Dirección se compromete a liderar y apoyar la Administración de Riesgos de acuerdo con estas políticas en todos los procesos, programas, proyectos, y/o áreas de la Entidad. Todas las acciones que conducen a ello son acordes con la normatividad vigente.

Para llevar a cabo este compromiso se designan los siguientes responsables de la Administración de Riesgos en la Entidad:

1. El Comité de Coordinación de Control Interno y de Calidad, quien aprueba las políticas generales de Administración de Riesgos y las políticas particulares para tratar los riesgos más importantes en cada proceso y/o área. Con estas directrices se promueve que en cada proceso/subproceso y/o área, se desarrollen aquellas políticas, procedimientos, normas o controles que contribuyan a mejorar la gestión de los riesgos. Tiene además, la función de evaluar el cumplimiento y efectividad de las políticas de riesgos, a través del análisis y establecimiento de indicadores que midan ambos aspectos.
2. Los Coordinadores y Gestores de Procesos, dirigen la Administración de Riesgos en cada uno de los procesos/subprocesos y son los responsables por la implementación de controles y mecanismos de evaluación de su efectividad.
3. Todos los Servidores y funcionarios Públicos del Hospital del Sarare, son responsables de la reducción de los riesgos y deben velar por la eficacia de los controles integrados en los procesos/subprocesos, actividades y tareas a su cargo.
- 4. La Oficina de Control Interno, es responsable de evaluar en forma independiente el componente Administración de riesgos, como parte integral del Sistema de Control Interno y el cumplimiento y efectividad de las políticas de riesgos.
- La calificación de los riesgos se realiza de acuerdo con las escalas aprobadas en la Entidad para valorar la frecuencia y gravedad de los riesgos, las cuales están ajustadas de acuerdo al manual para la administración del riesgo establecido por el DAFP.

Para la realización del primer componente la Institución diseña un cronograma que describe las actividades que se deben realizar durante toda la vigencia 2020 para generar una óptima gestión de los riesgos de corrupción; encaminadas a diseñar como resultado final un mapa de riesgos de Corrupción que permita al Hospital del Sarare un control sobre los factores que puedan llegar a generar situaciones de corrupción.

<b>GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION/MAPA DE RIESGOS</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO</b>	Socializar la política de Gestión de Riesgos	Correos electrónicos, comunicaciones Internas, publicaciones en medios electrónicos y de comunicación .	Planeación	Marzo-Agosto
	Evaluar el conocimiento de la política de administración de riesgos por parte de los funcionarios	Una (1) evaluación que mida el conocimiento de la política de administración de riesgos por parte de los funcionarios	Planeación	Septiembre- Octubre
<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION</b>	Validar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos de corrupción conforme a la metodología definida	Mapa de riesgos corrupción del Hospital del Sarare 2021	Planeación	Febrero
<b>CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>	Realizar publicación de mapa de riesgos de corrupción en la página Web de la Entidad	Mapa de riesgos de Corrupción publicado	Sistemas	Febrero
	Difundir mapa de riesgos de corrupción para conocimiento y control dentro de la entidad	Correo electrónico/ comunicaciones internas	Planeación	Febrero
<b>MONITOREO Y REVISION</b>	Realizar revisión cuatrimestralmente por proceso los riesgos de corrupción, aplicando ajustes de ser necesario	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Planeación	Cuatrimstralmente
<b>SEGUIMIENTO</b>	Realizar seguimiento al Mapa de Corrupción en los plazos establecidos por ley	Informe de Seguimiento	Oficina control Interno	Cuatrimstralmente



## SEGUNDO COMPONENTE

### RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Un Trámite es el conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad 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 un servicio.

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

El Hospital del Sarare identificó los trámites, procedimientos administrativos y procesos que requieren de un adecuado tratamiento con el fin de facilitar su realización a la población a la cual van dirigidos. Los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites.html>

Por lo anterior, se instauran una serie de acciones enfocadas a la racionalización de trámites ya sean de tipo normativas, Administrativas o tecnológicas, las cuales permitirán la atención integral a los pacientes (Se anexa, documento Plan de Trámites, registrado en la Plataforma del SUIT)



El servicio público es de todos

Función Pública



Fecha generación : 2021-01-15

Nombre de la entidad:	HOSPITAL SARARE -SARAVENA
Sector administrativo:	No Aplica
Departamento:	Arauca
Municipio:	SARAVENA

Orden:	Territorial
Año vigencia:	2021

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único – Hijo	16395	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	*Se cuenta con una línea de Whatsapp para la asignación de citas que funciona de manera paralizada en medicina especializada	Implementar la línea de Whatsapp de tiempo completo para asignación de Citas telefónicas de Medicina Especializada	*Disponer de Otro Canal para la solicitud de citas. *Disminución del tiempo para la realización del trámite. *Disminución del Riesgo de Contagio del Covid -19	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	15/02/2021	31/12/2021	SIAU	
Modelo Único – Hijo	16395	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	*No se cuenta con las suficientes líneas telefónicas para la asignación de Citas	Implementar Call Center P para la Asignación de Citas telefónicas	*Disminución del Costo de Desplazamiento. *Disminución del Tiempo de Realización del Trámite. *Disminución del Riesgo de Contagio del Covid-19	Normativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	15/02/2021	31/12/2021	Gestión de la Información /SIAU	
Modelo Único – Hijo	16395	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	*Alto número de quejas por falta de Citas de Pediatría. *Disponibilidad de 15 días de Pediatría	Disposición presupuestal de 25 días de consulta externa en pediatría, que permita ampliar la oferta de Servicios	Acceso a Servicios de Salud de Manera Oportuna	Administrativa	Ampliación de cobertura	15/02/2021	31/12/2021	Subgerencia Administrativa/Subgerencia Científica	

## TERCER COMPONENTE

### RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos

La estrategia de rendición de cuentas del Hospital del Sarare considera los componentes que fueron definidos en el Conpes 3654 de 2010 y que son tenidos en cuenta en la versión 2 de 2016 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. En ese sentido, esta estrategia involucra las acciones que desarrolla la Entidad en cada componente:

Para la vigencia 2021, se realizó el diseño de la estrategia en el Aplicativo MURC, de la Función pública, el cual se publicará como Documento Anexo y contiene las siguientes Actividades

Reporte de Diseño de Estrategia - Entidad: HOSPITAL SARARE -SARAVENA - Generado el 2021/01/25 14:41:19

<b>Reto de la rendición de cuentas</b>	Lograr un aumento de confianza por parte de los usuarios y grupos de interés hacia el Hospital del Sarare ESE, a través de la Información, dialogo y responsabilidad de la rendición de cuentas que generen una mayor y mas efectiva participación de todos los actores que intervienen con la entidad							
<b>Objetivo General de la rendición de cuentas</b>	Promover una gestión transparente, efectiva y eficaz que contemple la rendición de cuentas como una oportunidad para que los usuarios y grupos de interés evalúen la gestión y formulen en conjunto con la entidad acciones de mejora							
<b>Etapas</b>	Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas							
<b>Categoría</b>	Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas							
Actividad de la rendición de cuentas	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno.	5	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	No requiere recursos físicos Adicionales	No requiere recursos Adicionales	Documento que Contenga las Debilidades, fortalezas y condiciones de entorno que Afectan la Rendición de Cuentas. Envío de Resultados de Estrategias Rendición de Cuentas 2020 a Correo Electrónico	Actividades Ejecutadas/Actividades Planeadas	Mejorar la etapa de aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas

<p>Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afectan el desarrollo de la rendición de cuentas.</p>	5	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	<b>No requiere recursos físicos Adicionales</b>	No requiere recursos Adicionales	Documento que Contenga las Debilidades, fortalezas y condiciones de entorno que Afectan la Rendición de Cuentas. Envío de Resultados de Estrategias Rendición de Cuentas 2020 a Correo Electrónico	Actividades Ejecutadas/Actividades Planeadas	Mejorar la etapa de aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas
<p>Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestión realizada,</li> <li>• los resultados de la gestión y</li> <li>• el avance en la garantía de derechos.</li> </ul>	5	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	<b>No requiere recursos físicos Adicionales</b>	No requiere recursos Adicionales	Documento que Contenga las Debilidades, fortalezas y condiciones de entorno que Afectan la Rendición de Cuentas. Envío de Resultados de Estrategias Rendición de Cuentas 2020 a Correo Electrónico	Actividades Ejecutadas/Actividades Planeadas	Mejorar la etapa de aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas

Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.	5	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	<b>No requiere recursos físicos Adicionales</b>	No requiere recursos Adicionales	Documento que Contenga las Debilidades, fortalezas y condiciones de entorno que Afectan la Rendición de Cuentas. Envío de Resultados de Estrategias Rendición de Cuentas 2020 a Correo Electrónico	Actividades Ejecutadas/Actividades Planeadas	Mejorar la etapa de aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas
<b>Categoría</b>	Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas							
<b>Actividad de la rendición de cuentas</b>	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			<b>Producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Específico</b>
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas.	0	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	<b>No requiere Recursos Adicionales</b>	No requiere Recursos Adicionales	Acta de Capacitación	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la etapa de aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas
<b>Etapas</b>	Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas							

Categoría	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 1. Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas							
Actividad de la rendición de cuentas	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia con los derechos que se están garantizando a través de la gestión institucional.	0							
Identificar los espacios y mecanismos de las actividades permanentes institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de diálogo para la rendición de cuentas tales como: mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.	100	Planeación/ Control Interno/ SIAU	Gerencia, Subgerencias, Planeación, Calidad, Control Interno, SIAU, Asociación de Usuarios	<b>No se requieren Recursos Adicionales</b>	No se requieren Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo de rendición de cuentas sobre los temas de gestión general que implementará la entidad durante la vigencia.	0	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	<b>No se requieren Recursos Adicionales</b>	No se requieren Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que	0	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	<b>No se requieren Recursos Adicionales</b>	No se requieren Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Implementará la entidad durante la vigencia.								
Formular el reto, los objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.	0	Oficina Asesora de Planeación	Asesor de Planeación	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
<b>Categoría</b>	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 2. Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas							
Actividad de la rendición de cuentas	PuntajeAutodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Definir las actividades necesarias para el desarrollo de cada una de las etapas de la estrategia de las rendición de cuentas, para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la rendición de cuentas.	70	Planeación	Asesor de Planeación	No se requiere de Recursos Adicionales	No se requiere de Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas



Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente.	0	Planeación	Asesor de Planeación	No se requiere de Recursos Adicionales	No se requiere de Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de rendición de cuentas	0	Planeación	Asesor de Planeación	No se requiere de Recursos Adicionales	No se requiere de Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Definir el componente de comunicaciones para la estrategia de rendición de cuentas.	0	Planeación/Gestión de la Información	Asesor de Planeación	No se requiere de Recursos Adicionales	No se requiere de Recursos Adicionales	Documento que Contenga el Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la etapa de diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
<b>Etapa</b>	Preparación para la Rendición de Cuentas							
<b>Categoría</b>	Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro							
<b>Actividad de la rendición de cuentas</b>	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			<b>Producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Específico</b>
			<b>Rec. Humanos</b>	<b>Rec. Físicos</b>	<b>Rec. Financieros</b>			

Preparar la información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.	100	Presupuesto	Subgerencia Administrativa y Financiera /Técnico Presupuesto	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Preparar la información con base en los temas de interés priorizados por la ciudadana y grupos de valor en la consulta realizada.	50	Oficina de Planeación/Todos los Procesos	Asesor de Planeación	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Preparar la información sobre el cumplimiento de metas (plan de acción, POAI) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.	90	Oficina de Planeación	Asesor de Planeación	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Preparar la información sobre la gestión ((Informes de Gestión, Metas e Indicadores de Gestión, Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad) de los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma.	100	Planeación /Todos los Procesos	Líderes de Dependencias Administrativas y Misionales	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Preparar la información sobre contratación (Procesos Contractuales y Gestión contractual) asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma y a los diversos grupos poblacionales beneficiados.	100	Oficina Jurídica	Asesor Jurídico/Profesional de Apoyo Oficina Jurídica	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas

Preparar la información sobre Impactos de la Gestión (Cambios en el sector o en la población beneficiaria) a través de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la calidad de la misma.	100	Planeación / Todos los Procesos	Líderes de Dependencias Administrativas y Misionales	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Preparar la información sobre acciones de mejoramiento de la entidad (Planes de mejora) asociados a la gestión realizada, verificando la calidad de la misma.	100	Calidad	Profesional de Calidad	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Preparar la información sobre la gestión realizada frente a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad.	100	SIAU	Líder SIAU	No se requieren Recursos Adicionales	No se requieren Recursos Adicionales	Documento "Informe de Rendición de Cuentas 2020" que Contenga la Información requerida en la etapa	Porcentaje de Cumplimiento	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
<b>Categoría</b>	Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación							
<b>Actividad de la rendición de cuentas</b>	<b>Puntaje Autodiagnóstico</b>	<b>Dependencia</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			<b>Producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Específico</b>
			<b>Rec. Humanos</b>	<b>Rec. Físicos</b>	<b>Rec. Financieros</b>			
Actualizar la página web de la entidad con la información preparada por la entidad.	75	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No requiere Recursos Adicionales	No requiere Recursos Adicionales	Realizar Publicación de los componentes de Rendición de Cuentas en los Medios definidos por la entidad	Actividades Ejecutadas/Actividades	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas

Actividad de la rendición de cuentas	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Actualizar los canales de comunicación diferentes a la página web, con la información preparada por la entidad, atendiendo a lo estipulado en el cronograma elaborado anteriormente.	70	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No requiere Recursos Adicionales	No requiere Recursos Adicionales	Realizar Publicación de los componentes de Rendición de Cuentas en los Medios definidos por la entidad	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.	0	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No requiere Recursos Adicionales	No requiere Recursos Adicionales	Realizar Publicación de los componentes de Rendición de Cuentas en los Medios definidos por la entidad	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.	20	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No requiere Recursos Adicionales	No requiere Recursos Adicionales	Realizar Publicación de los componentes de Rendición de Cuentas en los Medios definidos por la entidad	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
<b>Categoría</b>	Preparar los espacios de diálogo							

Categoría	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas							
Actividad de la rendición de cuentas	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Convocar a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, cartelera, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.	75					Realizar Convocatoria de acuerdo a los espacios de rendición de Cuentas definidos	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Convocar a través de medios electrónicos (Facebook, Twitter, Instagram, whatsapp, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.	75					Realizar Convocatoria de acuerdo a los espacios de rendición de Cuentas definidos	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Preparación para la Rendición de Cuentas
Etapa	Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas							
Categoría	Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas							
Actividad de la rendición de cuentas	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			

Efectuar la publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de rendición de cuentas definidos	85	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No se requieren recursos adicionales	No se requieren recursos adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.	75	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No se requieren recursos adicionales	No se requieren recursos adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Implementar los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para la rendición de cuentas sobre temas específicos y para los temas generales.	75	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	No se requieren recursos adicionales	No se requieren recursos adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Diseñar la metodología de diálogo para cada evento de rendición de cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.	60	Planeación	Asesor de Planeación	No se requieren recursos adicionales	No se requieren recursos adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Realizar los eventos de diálogo para la rendición de cuentas sobre temas específicos y generales definidos, garantizando la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados.	75	Todos los Procesos	Lideres de Proceso	No requieren recursos adicionales	No requieren recursos adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Analizar las evaluaciones, recomendaciones u objeciones recibidas en el espacio de diálogo para la rendición de cuentas.	50	Control Interno	Asesor de Control Interno	<b>No requiere Recursos Adicionales</b>	No requiere Recursos Adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.	100	Control Interno	Profesional de Apoyo	<b>No requiere Recursos Adicionales</b>	No requiere Recursos Adicionales	Ejecutar las actividades Programadas para la Vigencia 2021	Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas	Mejorar la Etapa de Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
<b>Etapas</b>	Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas							
<b>Categoría</b>	Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía							
Actividad de la rendición de cuentas	Puntaje Autodiagnóstico	Dependencia	RECURSOS NECESARIOS			Producto	Indicador	Objetivo Específico
			Rec. Humanos	Rec. Físicos	Rec. Financieros			
Publicar los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó	100	Gestión de la Información y Comunicaciones	Profesional de Apoyo	<b>No requiere Recursos Adicionales</b>	No requiere Recursos Adicionales	Documento que Contenga Resultado del Proceso evaluativo de la Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Cumplidas	Mejorar la Etapa de Seguimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas

para convocar a los grupos de valor que participaron.								
Realiza respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.	85	Gestión de la Información y Comunicaciones/ Control Interno	Profesional de Apoyo	<b>No requiere Recursos Adicionales</b>	No requiere Recursos Adicionales	Documento que Contenga Resultado del Proceso evaluativo de la Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Cumplidas	Mejorar la Etapa de Seguimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas
Evaluar y verificar por parte de la oficina de control interno que se garanticen los mecanismos de participación ciudadana en la rendición de cuentas.	65	Control Interno	Profesional de Apoyo	<b>No requiere Recursos Adicionales</b>	No requiere Recursos Adicionales	Documento que Contenga Resultado del Proceso evaluativo de la Rendición de Cuentas	Actividades Ejecutadas/Actividades Cumplidas	Mejorar la Etapa de Seguimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas



## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Hospital del Sarare en cumplimiento a sus objetivos institucionales brinda y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la institución

Los canales de atención más frecuentemente usados por el hospital del Sarare son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

#### Medios y Canales de Comunicación

- Sitio Web: <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/Hospital-del-Sarare-670969506298558/?ref=hl>
- Twitter: <https://twitter.com/HospisSarareEse?lang=es>
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCruPdmeUUYkSdNwj9Erv20Q>
- Email: [correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co](mailto:correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co)
- Peticiones quejas reclamos y sugerencias: presencial (sedes de la Institución Calle 30 N° 19A - 82 Barrio los Libertadores), <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/contactenos/form/contacto.html>
- Telefax: 889 1385

Estos son los medios que los ciudadanos pueden utilizar para participar constantemente haciendo comentarios y enviando sus preguntas. Como así también permiten una constante interacción y da la facilidad al ciudadano de conocer y opinar sobre todos los temas Relacionados con el Hospital del Sarare.

Para el presente año la entidad pretende fortalecer la atención al usuario, para lo que se generan las siguientes estrategias

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Implementar Call Center Para la Asignación de Citas	Centro de Call Center Puesto en Funcionamiento	Gestión de la Información/SIAU.	Primer Trimestre
	2.2	Fortalecer la atención al Usuario en los servicios Intrahospitalarios a través de la asignación de un funcionario como patinador en temas relacionados con	Funcionario Asignado para la Atención al Usuario del Paciente intrahospitalario	Gerencia/SIAU	Primer Trimestre

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	información y comunicación al cliente externo			
	2.3 Fortalecer la atención al Usuario ampliando la atención de SIAU los fines de Semana en Horario de la Mañana.	Cuadros de Turno de Atención al Usuario (Fines de Semana)	Gerencia/SIAU	Toda la Vigencia
<b>Talento Humano</b>	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones (Lenguaje Claro) para Funcionarios Nuevos en las áreas de Facturación y SIAU.	Formato Actas de Capacitación	Líderes y Coordinadores de Cada dependencia	Anualmente
<b>Normativo y procedimental</b>	4.1 Elaborar Trimestralmente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes presentados	SIAU	Trimestralmente
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1 Realizar diariamente encuesta de Satisfacción al Usuarios	Encuestas de Satisfacción al usuario	SIAU	Mensual

## QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, el Hospital del Sarare propone acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Subcomponente	Actividades	Metas	Responsable	Fecha programada
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Publicación en página Web de la institución	Políticas, Manuales e Indicadores	Calidad	Trimestralmente
		Informe Rendición cuentas	Gerencia Comunicaciones	5 días Hábiles después de la rendición de Cuentas
		Estados financieros	Contadora Comunicaciones	
		Presupuesto y sus modificaciones	Profesional Financiera Comunicaciones	31 Enero y cada vez que se realice una modificación
		PAA	Almacenista Comunicaciones	31 Enero de cada año y cada vez que se realice una modificación
		Evaluación y Plan de Acción	Planeación Comunicaciones	31 Enero de cada año
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Publicación en página Web de la institución	Listado de Normatividad disponible	Calidad	Marzo
		Trámites y servicios institucionales	Planeación SIAU	Febrero
		Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos	SIAU	Febrero
		Informes pormenorizados de Control Interno	Asesor Control Interno Comunicaciones	Cuatrimestrales
		Proyectos de inversión y/o Salud Pública	Planeación	Máximo 10 días posterior a la adjudicación del proyecto
		Plan Anticorrupción	Planeación Comunicaciones	31 Enero de cada año

Subcomponente	Actividades	Metas	Responsable	Fecha programada
		Informe anticorrupción plan	Asesor Control Interno Comunicaciones	Trimestral
		Plan Institucional de Capacitación 2019-2020	Talento Humano	Febrero
		Plan de Incentivos	Talento Humano	Febrero
		Directorio de información de servidores públicos y contratistas	Talento Humano	Febrero
		Datos abiertos generados	Sistemas	Trimestralmente
		Registro de Activos de información	Sistemas	Marzo
		Correo electrónico para notificaciones judiciales.	Jurídica	Marzo
		Informe sobre las demandas contra la entidad	Jurídica	Trimestralmente
	Publicación en página Web de la institución, SECOP, Contraloría	Publicación oportuna de etapas contractuales	Jurídica Talento Humano	Permanente
<b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Programa de Gestión documental de acuerdo al decreto 2609 de 2012	Programa gestión Documental Hospital	Gestión documental	DICIEMBRE