



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEL MUNICIPIO DE
BOSCONIA – CESAR**

**ALEX ALBERTO ANAYA GOMEZ
GERENTE**

AÑO 2024

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias:
5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co -
hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



INDICE

MISIÓN

VISIÓN

I. INTRODUCCION

II. OBJETIVO Y ALCANCE

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

2. ALCANCE

III. METODOLOGÍA UTILIZADA

IV. COMPONENTES DEL PLAN

A. PRIMER COMPONENTE: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.

1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

2. Análisis del Riesgo

3. Valoración del Riesgo de Corrupción

4. Política de Administración de Riesgos de Corrupción

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO



5. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

6. Mapa de Riesgos de Corrupción

B. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites.

C. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.

a) Primer Objetivo

b) Segundo Objetivo

c) Tercer Objetivo

D. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

a. Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



MISIÓN

El Hospital San Juan Bosco es una Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud de baja complejidad con el recurso humano idóneo, que brinda calidez y trato humanizado, trabajando siempre en función del paciente y su familia, enmarcado dentro de los principios y valores institucionales, contribuyendo con el mejoramiento de su calidad de vida.

VISIÓN

La ESE Hospital San Juan Bosco será reconocida en el año 2024, como una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad y básicos de segundo nivel, comprometida con las necesidades de salud de la comunidad, la calidad en la gestión asistencial y administrativa, el mejoramiento de sus procesos y resultados y la satisfacción de sus usuarios.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



I. INTRODUCCION

La E.S.E. Hospital San Juan Bosco, como entidad pública, al servicio de la comunidad Bosconence y de toda aquella que requiera de la atención en salud, fundamenta su accionar en los principios y valores que rigen al servidor público, fomentando la atención humanizada, la legalidad y transparencia en todas sus actuaciones y el uso racional y eficiente de los recursos de la Entidad, con el fin de lograr los objetivos y metas definidas en los Planes y Proyectos Institucionales, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente. La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, de la ESE Hospital San Juan Bosco; da continuidad a las acciones que se vienen Desarrollando.

La Ley 1474 de 2011, reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 y Decreto Nacional 4632 de 2011 **“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”** estable en su Artículo 73, lo siguiente:

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otra parte, el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En cumplimiento de estas disposiciones legales, el Hospital San Juan Bosco de Bosconia – Cesar, presenta El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024, que incluye las acciones que debe mantener para el propósito de controlar la corrupción y las nuevas acciones que espera implementar.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que, en cada una de ellas, desarrollará e implementará el Hospital San Juan Bosco del municipio de Bosconia, para prevenir y controlar la corrupción. Las acciones hacen parte de programas y proyectos que harán parte del Plan de Gestión Institucional que en uno de sus pilares se propone fortalecer la confianza del ciudadano en la administración.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



II. OBJETIVO Y ALCANCE

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que la E.S.E Hospital San Juan Bosco del Municipio de Bosconia – Cesar.

1. OBJETIVO GENERAL

Actualizar las estrategias implementadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a lo establecido en la ley 1474 de 2011 y demás normas y procedimientos legales.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Actualizar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Aplicar los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Establecer las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



2. ALCANCE

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos del Hospital San Juan Bosco de Bosconia – Cesar.

III. METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología utilizada para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2024 del Hospital San Juan Bosco del Municipio de Bosconia – Cesar, consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (DAFP y DNP), incorporando en cada componente la situación que el Hospital San Juan Bosco presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos planteados.

IV. COMPONENTES DEL PLAN.

A. PRIMER COMPONENTE: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

El sostenimiento del Sistema Integrado de gestión ha permitido el autocontrol en los procesos, implementando acciones de mitigación para los riesgos.

En el mapa de procesos de la Entidad se visualizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control institucional, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo.

Teniendo en cuenta las auditorias de seguimiento y verificación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción y la revisión de mapas de riesgos de los procesos se priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento, los controles y las acciones que implementará la entidad durante la vigencia 2024.

Definiciones y Terminología Aplicable

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.

Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

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

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

Causa: Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo. Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

Consecuencia: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



Probabilidad: Oportunidad de ocurrencia de un riesgo.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

Para la identificación del riesgo se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad, se identificaron y priorizaron 5 riesgos en total, transversales a los procesos. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a las actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, Investigación y Sanción, Trámites y Servicios.

2. Análisis del Riesgo.

Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción. El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios:

- (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento.

En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



único. En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

Es importante resaltar que, para el Hospital San Juan Bosco, es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la entidad.

3. Valoración del Riesgo de Corrupción.

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de corrupción de la entidad son de tipo preventivo. La valoración de los controles debe incluir un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud, cuántas posiciones dentro de la Matriz de Evaluación es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

Esta valoración se realiza teniendo en cuenta los cuadros orientadores de la “Guía para...”² para ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el desplazamiento dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los riesgos.

4. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración: 1 Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas y 2 Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención)”.

“La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”, 3 En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

5. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.

Se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión la eficacia de los controles implementados; este año con corte a 30 de abril, 31 de agosto y a 31 de diciembre.

6. Mapa de Riesgos de Corrupción.

ANEXO 1.

B. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites.

El Hospital San Juan Bosco, cuenta en su sitio web con un manual de trámites y servicios. Dicho manual, relaciona cada uno de los trámites y servicios que debe realizar el ciudadano ante las diferentes oficinas de la entidad. Así

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



mismo, describe los pasos por cada trámite y/o servicio, facilitando al ciudadano el alistamiento de la información previa en relación con la realización del trámite.

De acuerdo con el inventario existente y teniendo en cuenta la normatividad Nacional como lo son el Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) y los Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo) se realizó en la E.S.E. la actualización del inventario de trámites y servicios, teniendo en cuenta lo establecido en la normativa antes mencionada.

Hoy, a través de una conexión a Internet, los personas, pueden acceder a nuestra página web y de una forma rápida, controlada y efectiva pueden realizar y radicar sus solicitudes, evitando así cualquier costo para llegar hasta las instalaciones. Lo anterior ayuda al fortaleciendo la capacidad de resultados y una mayor eficacia en la prestación del servicio.

Para avanzar en la implementación de la estrategia anti-trámites se proponen unas acciones por objetivos específicos, con base en la siguiente normatividad:

- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 - Manual 2010).
- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 2693 DE 2012 - Manual 3.1).
- Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



- Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Fase 1: Identificación de Trámites.

El Hospital San Juan Bosco, cuenta con la identificación del 100% de los trámites que presta a los ciudadanos, los cuales se encuentran registrados en el Manual de Trámites y Servicios versión y aplicación del sistema de control interno MECI, publicado en la Página web de la Entidad. Es preciso aclarar que cada uno de los trámites que debe realizar el ciudadano ante la entidad, están regulados bajo un componente normativo y legal, dándole validez jurídica al trámite.

Fase 2: Priorización y Racionalización de Trámites.

La actualización del inventario de trámites y servicios es un proceso continuo que ha permitido realizar la simplificación de trámites en el Hospital San Juan Bosco, logrando la reducción de pasos y requisitos de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



En la vigencia 2023, se logró una gran reducción de trámites innecesarios, y servicios que tenía la E.S.E.. En el 2023 fueron priorizados seis cadenas de trámites bajo los criterios: operatividad del trámite con organizaciones del nivel nacional, duración, costos, práctica y trámites con mayor demanda de usuarios. Se han venido adelantado avances significativos en desarrollo del Plan estratégico de Gestión, tales como:

- Identificación de tramites: la entidad como primer paso para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, identificara los tramites y procedimientos administrativos los cuales son: misionales, estratégicos, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor para el usuario.
- Racionalización de trámites: La ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA- CESAR, efectuara el proceso para reducir los trámites identificados, para generar menor esfuerzo y costo para el usuario. La institución Elaborará estrategias jurídicas, logísticas, administrativas y tecnológicas para poder cumplir con la estrategia.
- Evolucionar el sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad.

C. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.

La ESE ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de cuentas en los últimos períodos administrativos, en algunos casos, como la rendición en audiencias públicas, con esquemas diseñados por el nivel nacional, en este caso la metodología diseñada por el DAFP.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



Esta experiencia, al igual que muchos encuentros ciudadanos de rendición, según algunos medios locales, no son suficientes para que la ciudadanía se sienta informada sobre la gestión y los asuntos del gobierno por lo cual se cuenta con la contratación de programas institucionales que den a conocer los programas que son implementados.

Otra rendición, de tipo horizontal que el Hospital San Juan Bosco del Municipio de Bosconia ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al nivel central (DNP), al Departamento, a los organismos de control, a la Junta Directiva de la Entidad y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SECOP - SIIF – SUIT - (www.contratos.gov.co) – FUT – SUIT – SUI, CHIP, FURAG etc.

En este plan, utilizando la estrategia de rendición de cuentas para implementar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, y teniendo como objetivos los identificados en la Política Nacional de Rendición de Cuentas, se proponen unas acciones concretas (unas terminadas en la vigencia de 2023) para el logro de los siguientes objetivos específicos, las cuales atienden el amplio marco de disposiciones que regulan la rendición:

a) Primer Objetivo:

Mejorar los atributos de la información que se entrega a nuestros usuarios y ciudadanía en general, Aunque el Hospital San Juan Bosco pone a disposición de los ciudadanos mucha de la información que genera, realiza un seguimiento y control que determine que efectivamente está siendo acogida y que permita conocer el tipo de información que la ciudadanía requiere. Las acciones a tomar es que de manera permanente se publique en la página web el avance sobre los temas de mayor impacto y se emiten boletines en casos especiales.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co

En cuanto a información estadística generada, esta solo se entrega atendiendo las peticiones de los ciudadanos y grupos interesados.

De igual manera, para la audiencia pública realizada en cada vigencia, se pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo y de gestión, sin acompañarlo de un análisis de evaluación.

Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, desarrollaremos las siguientes acciones:

- Difundir la información estableciendo un mapa de actores con su respectiva caracterización para determinar alcances en la información y el tipo de lenguaje a emplear a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y auditivos, para facilitar el acceso a la misma, dándole continuidad a los programas institucionales radiales que hoy se tienen y en todo caso que respondan al Plan de Comunicaciones de la entidad.
- Continuar con la publicación de la Oferta de información estadística de la entidad, Boletines virtuales con información de nuestros prestados y avances de las gestiones adelantadas, así como la publicación de evaluaciones realizadas a la entidad.
- Implementación de Apertura de Datos: Se pondrán a disposición de la ciudadanía, datos primarios en formatos abiertos, sobre los temas más solicitados. Se trata de estadística básica de cada uno de los sectores en que se clasifica el gasto público con información histórica de vigencias anteriores.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co

- Suministro de información a organizaciones o entidades gubernamentales con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social canalizando los requerimientos y la respuesta a través de la gerencia, quien se encargará de homologar y validar la veracidad y confiabilidad de la información disponible.

b) Segundo Objetivo:

Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas de la entidad. para la rendición de cuentas se utilizará: los encuentros ciudadanos con la comunidad así como la socialización de las obras que se van a construir, donde el gobernante explica qué significa la entrega del bien o servicio y a qué meta de su Plan de estratégico de Gestión contribuye. y por otra parte, las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde con la metodología diseñada por el DAFP, colocara a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un informe de la gestión adelantada en la vigencia anterior y durante la audiencia escuchan las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.

Estos espacios, los más utilizados en el país, tienen pocas posibilidades de retroalimentación si no se hacen las explicaciones propias antes del ejercicio, ni se disponen los canales de comunicación adecuados; ejercicios que aunque programados no pueden ser ocasionales si se quiere mantener un espacio de interlocución entre el Gerente, la Junta Directiva y los ciudadanos.

Para promover la interacción y el diálogo permanente con la ciudadanía y los grupos de interés, el Distrito adelantará las siguientes acciones:

- Realización de encuestas de percepción sobre la ejecución del Plan de Gestión y la rendición de cuentas.
- Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados.

- Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos.
- Se remitirá periódicamente (semestral) el informe de avance en la gestión a la junta Directiva para que en la fase de seguimiento pueda emitir su concepto sobre el cumplimiento de las metas del Plan de Gestión.
- Establecer a través de medios electrónicos, espacios que propicien el diálogo con la ciudadanía antes y después de la rendición de cuentas con el fin de atender y dar todas las explicaciones que sobre el tema la comunidad requiera.

c) Tercer Objetivo:

Generar incentivos para la rendición de cuentas Con o sin incentivos el Hospital San Juan Bosco, en cumplimiento del marco normativo correspondiente, ha realizado con periodicidad la rendición de cuentas en audiencias públicas y mediante el suministro de información a organizaciones con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social. Aunque la primera incluye a la comunidad en general, muchos ciudadanos recurren al derecho de petición para conocer asuntos de su interés. Se desarrollarán las siguientes acciones de estímulo para que la ciudadanía tenga interés por las publicaciones, encuestas y eventos propios de la rendición de cuentas:

- Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO



- Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.
- Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas.

D. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Cada una de las dependencias actúa de manera independiente en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una desigualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información, en la administración del servicio en sí.

Para la vigencia de 2024, en aras de mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano y cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta a través de distintos canales, desarrollará las siguientes acciones, según objetivo propuesto.

a). Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

De acuerdo a las actividades planteadas en la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que emitió la Secretaría de Planeación, el Hospital San Juan Bosco del Municipio de Bosconia, para el año 2024 desarrollará las siguientes actividades:

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



- Incluir la atención al ciudadano como proceso misional dentro de las políticas del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.
- Diseñar una estructura funcional que tenga liderazgo y emita directrices.
- Aplicar el formato de autoevaluación del PNS al ciudadano e integrar algún indicador adicional.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del Ciudadano

b). Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

Actividades:

- Desarrollo e implementación del Plan de Capacitación Transversal.
- Diseño del Plan de Incentivos que deben tener los servidores que están inmersos en el proceso de Servicio al Ciudadano.

c). Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.

Actividades:

- Identificar trámites y servicios que se puedan mejorar a nivel de formatos descargable o en línea.
- Identificar trámites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades.
- Canal Virtual.

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co



- Lograr el blog Atención al Ciudadano e incluir un espacio para un chat virtual.
- Avanzar en el sistema de integración vía sistemas para recepción de trámites y respuestas PQRS.
- Crear mecanismos de transparencia y acceso a la información pública que permitan a la ciudadanía tener acceso a la información de la entidad.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 2195 de 2022, Ley de 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, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Aprobado en el Comité de Control Interno del día 30 de enero de dos mil veinticuatro (2024).

ALEX ALBERTO ANAYA GOMEZ

Gerente

Original firmado

TU SALUD ES NUESTRO COMPROMISO

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239 Email: hospital@hosanbosco.gov.co - hosanbosco@hotmail.com Sitio web: www.hosanbosco.gov.co