

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. MARCO NORMATIVO.....	3
3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	5
4. ALCANCE.....	6
5. TERMINOS Y DEFINICIONES.	6
6. CONTEXTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO.	6
7. METODOLOGÍA.....	9
8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
9. INDICADORES	34
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VIGENCIA 2025.....	35
11. SEGUIMIENTO.....	37
12. VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO ...	38

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con la Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción”, la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde expone las estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Se ha elaborado el presente plan, dentro del marco de la política nacional de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento a la atención al ciudadano; este a la vez es un instrumento estratégico, orientado a la prevención de actos de corrupción y al incentivo de la atención al ciudadano, consolidando de esta manera la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, se deberá revisar y ajustar, de acuerdo con los parámetros que se establecen en las políticas nacionales; bajo este contexto la ESE desarrolla el plan en seis (6) componentes:



Fuente:

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34299885/Lineamientos+Lucha+contra+la+corrupci%C3%B3n.pdf/e91c1e5b-eba2-b4d1-572e-47c170423dfc?t=1631552993007>.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

2. MARCO NORMATIVO

- 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 4 del decreto de 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 del 2000 (Código Penal)
- Ley 610 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencias de las contralorías).
- Ley 734 del 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 del 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 962 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1150 del 2007 (dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).
- CONPES 3654 de abril de 2010, en el cual se establece la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (se 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 secretaria de Transparencia).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: del riesgo previsible

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

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.
- Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
- Documento CONPES 3785 de 2013, en el cual se establece la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Decreto 943 de 2014 “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Decreto 1649 de 2014 “por el cual se modifica la estructura del departamento administrativo de la presidencia de la república”.
- Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Documento guía “estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2” y “guía para la gestión del riesgo de corrupción “. Presidencia de la República. 2015.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector Presidencia de la República”.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública”.
- Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1499 de 2017, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Decreto 1784 de 2019, determina en el artículo 13, las funciones de la secretaria de transparencia.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Dirección de gestión y desempeño institucional. 2020.
- Ley 2016 de 2020, por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1519 del 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

- Ley 2195 de 2021, por medio de la cual se adoptan medidas de materia de transparencia prevención y lucha en contra de la corrupción y se dictan otras disposiciones, modificándose el artículo 34 de la ley 1474 de 2011.
- Política de administración de riesgos de Función Pública- DAFP – Versión 18 de 2023.

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una herramienta metodológica que permita garantizar la formulación, seguimiento y control a las estrategias formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, con el fin de que la gestión institucional se guíe bajo los principios de credibilidad, confianza y transparencia.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formular el mapa de riesgos de corrupción.
2. Revisar y actualizar los controles a los riesgos definidos en el mapa de riesgos de corrupción.
3. Revisar y actualizar la estrategia anti trámites y de racionalización de trámites de acuerdo a los lineamientos del DAFP.
4. Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía, basados en la publicación y entrega de información veraz, clara y oportuna.
5. Revisar y promover los mecanismos para mejorar la participación y atención al ciudadano.
6. Definir las estrategias para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública según los lineamientos normativos.
7. Desplegar y evaluar el Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

4. ALCANCE.

Las medidas, acciones y mecanismos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano serán conocidas y aplicadas por todas las dependencias, funcionarios o contratistas que presten sus servicios profesionales en pro del cumplimiento de los objetivos de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.
- **Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.
- Algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**.
- **Soborno** es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.
- El soborno también es conocido como **cohecho** o, en el lenguaje coloquial, **coima**. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

6. CONTEXTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

6.1. MISIÓN

Somos un Hospital referente en la Subregión Norte del departamento de Antioquia, comprometido con el mejoramiento de la salud de la población de Yarumal y municipios inmediatos. Brindando atención médica integral y accesible en servicios de baja y mediana complejidad, priorizando un enfoque humanizado que satisface las necesidades de los usuarios y sus familias. Nuestro compromiso es promover el bienestar a través de prácticas médicas actualizadas, el uso de tecnología de innovación y un talento humano competente, garantizando así una mejor calidad de vida en las comunidades.

6.2. VISION

Para el año 2028 la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal será una institución líder en la prestación de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad; humanizada, íntegra, reconocida por sus resultados, con altos estándares de calidad en sus servicios, competitiva, sostenible financieramente, con un talento humano formado en materia de salud y aptitudes. Guiada por principios de responsabilidad social, comprometida con el desarrollo tecnológico y la mejora continua.

6.3. GRUPOS DE INTERÉS

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL – GRUPOS DE INTERÉS			
GRUPO INTERÉS	DE	QUIENES LO CONFORMAN	TIPO DE CLIENTE INTERNO/EXTERNO
Junta Directiva Comité de Gerencia Control Interno Revisoría Fiscal			INTERNO
Empresas Responsables de Pago		EPS ARL OTRAS ASEGURADORAS	EXTERNO

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

Usuarios		PACIENTES FAMILIAS	INTERNO
Sindicato Trabajadores colaboradores	y	ANTHOC, ASOCIACIONES GREMIALES, CONTRATISTAS	INTERNO
Proveedores		INSUMOS Y MEDICAMENTOS. MAQUINARIAS Y EQUIPOS. SERVICIOS NO MISIONALES.	EXTERNO
Estado		MINSALUD, SUPERSALUD, DSSA, DLS, ENTES DE CONTROL, ALCALDÍA MUNICIPAL	EXTERNO
Gremios Asociaciones Comerciales	y	COHAN, AESA, ACHC, ACESI	EXTERNO
Medios Comunicación	de	CERRO AZUL, RADIO SENSACION, TAN PAISA TV, BLUE TV, REDES SOCIALES, EL YARUMALEÑO, SUEÑO NORTE, PAGINA WEB, YARUMAL TV	EXTERNO
Organización Gubernamental	No	ACNUR, CRUZ ROJA INTERNACIONAL, CRUZ ROJA COLOMBIANA.	EXTERNO

6.4. PRINCIPIOS

- ✓ Calidez Humana
- ✓ Eficiencia
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Integralidad
- ✓ Participación social
- ✓ Liderazgo
- ✓ Innovación

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

6.5. VALORES

- ✓ Humanidad
- ✓ Calidad
- ✓ Servicio
- ✓ Inclusión
- ✓ Integridad

6.6. MAPA DE PROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE YARUMAL

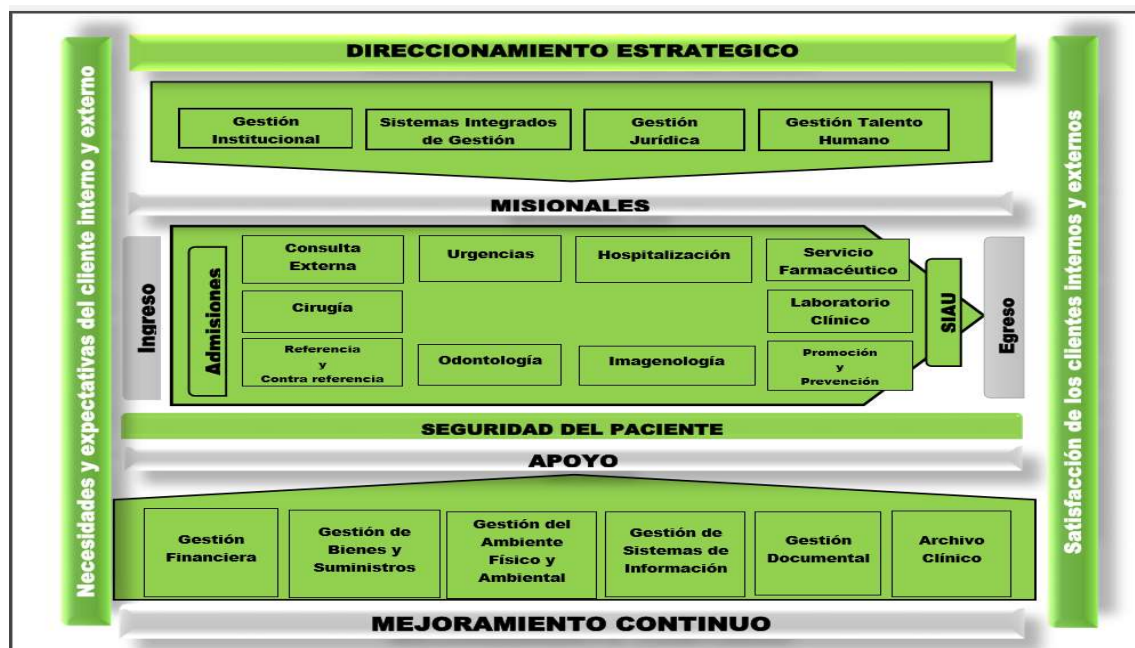


Gráfico: 1

7. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, DAFP y DNP), incorporando en cada componente la situación que la institución presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Con el ánimo de realizar una correcta administración de los riesgos de corrupción se determinan unas actividades básicas para su monitoreo y control en la E.S.E.:

- Divulgación de mapa de riesgos de corrupción en carteleras, y a los líderes de cada proceso
- Divulgar al interior de la entidad el código de integridad de acuerdo a los lineamientos del MIPG.
- Divulgar la política de administración de los riesgos, incluidos los de corrupción.
- Capacitar a los líderes de los procesos en la identificación y gestión de riesgos de corrupción.
- Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Contexto Municipal

Yarumal es un municipio de Colombia, localizado en la subregión norte del departamento de Antioquia. Su cabecera municipal está a 123 kilómetros de Medellín. Su cabecera municipal está conformada por 20 barrios y la zona rural por 52 veredas y 7 corregimientos. Su clima es frío debido a su elevación sobre el nivel del mar (2.353 m).

Contexto de la ESE

La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal, es una organización de salud que ofrece servicios de baja y mediana complejidad a la población yarumaleña, del norte antioqueño y de todo el departamento de Antioquia, cuya atención se encuentra enfocada en brindar servicios humanizados dirigidos al usuario y su familia.

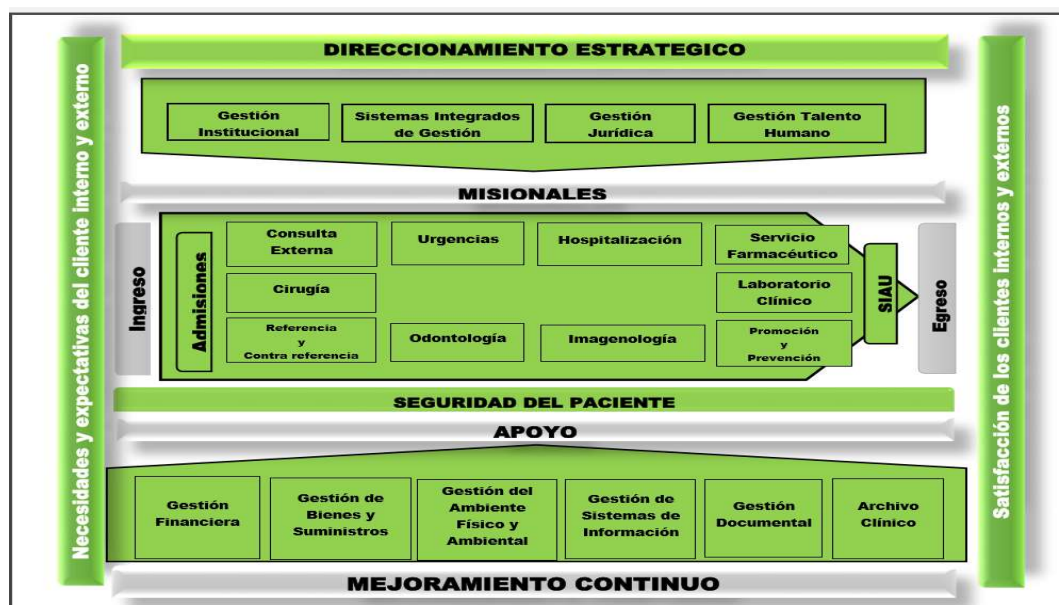
Nuestros servicios se caracterizan por la integralidad de la atención, la calidad humana y científica de nuestro personal y la ética en el servicio, los cuales se

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04 FECHA: 31/01/2025

encuentran plasmados desde el direccionamiento estratégico institucional.

CONSTRUCCION RIESGOS DE CORRUPCION POR PROCESOS

La construcción de los riesgos se realiza por procesos, de acuerdo al mapa de procesos institucional:



PROCESOS	RIESGOS CORRUPCION PROCESO	DE DEL	CONTROLES
MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
GESTION INSTITUCIONAL	FALTA PLANEACION	DE	Plan de Desarrollo Institucional Planes Operativos Anuales Comités Institucionales
	PUBLICACIÓN INFORMACION REAL O ALTERADA	DE NO	Plan de Comunicaciones

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

PROCESOS	RIESGOS CORRUPCION PROCESO	DE DEL	CONTROLES
SISTEMAS INTEGRADO GESTIÓN	ALTERAR EVIDENCIAS SISTEMA CALIDAD	LAS DEL DE	Comités Institucionales Interventorías a los contratos
	ALTERAR INFORMACION INSTITUCIONAL PUBLICAR	A	Plan anticorrupción
GESTIÓN JURÍDICA	INCENTIVOS CONTRATACION SERVICIOS SALUD	POR DE DE	Publicidad de contratos Actas de liquidación de Contratos
GESTIÓN TALENTO HUMANA	CONCENTRACION DE AUTORIDAD EXCESO DE PODER	O	Socialización código de buen gobierno Socialización código de ética Comité de Convivencia Laboral Comité de Control Interno Disciplinario
	TRAFICO INFLUENCIAS	DE	Publicitar procesos de selección de personal Procesos de Selección Documentado
	FALSO REPORTE DE ACCIDENTES LABORALES	DE	Proceso de Investigación y gestión de accidentes laborales
MACROPROCESOS MISIONALES			
INGRESO- ADMISIONES	USUARIO IDENTIFICACION	SIN	Proceso SIAU y Facturación Protocolo de identificación de pacientes (CS-PL-05 / 2018)
	TRAMITOLOGIA		Ley de Transparencia
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD (ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS MISIONALES)	FACTURAR PROCEDIMIENTOS NO REALIZADOS		Programa de Auditoria concurrente Proceso de pre auditoría
	AYUDAS DIAGNOSTICAS MEDICAMENTOS PERTINENTES	Y NO	Programa de Auditoria concurrente Acompañamiento del químico farmacéutico

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

PROCESOS	RIESGOS CORRUPCION PROCESO	DE DEL	CONTROLES
EGRESO	USUARIO IDENTIFICACION	SIN	Proceso SIAU y Facturación Protocolo de identificación de pacientes (CS-PL-05 / 2018)
	TRAMITOLOGIA		Ley de Transparencia
	USUARIOS PAGADOR IDENTIFICADO	SIN	Firma de pagare Proceso de cobro Afiliación en línea
MACROPROCESOS DE APOYO			
GESTIÓN FINANCIERA	NO EJECUCION RECURSOS INVERSION	DE DE	Veeduría ciudadana Pólizas de Cumplimiento
	PERDIDA CARTERA	DE	Gestión de Cobro de Cartera
	APROPIACION INDEBIDA RECURSOS PUBLICOS	DE	Realización de arqueos de caja a responsables del manejo de recursos públicos Contar con pólizas de seguros que cubran los recursos financieros del hospital Comité de Compras Publicación de Contratos Gestión Transparente Inventario de Activos Fijos
GESTIÓN BIENES SUMINISTROS	INCENTIVOS PROVEEDORES	DE	Manual de Contratación Comité de Compras
	PERDIDA ACTIVOS	DE	Inventario Periódico Formato de entrega de Puestos de Trabajo
	DESPERDICIO RECURSOS	DE	Política de ahorro de papel y servicios públicos Política de austeridad del gasto Establecimiento de mínimos y máximos por servicios
	MAL USO ACTIVOS	DE	Plan de Capacitación anual Procesos de Re inducción Plan de mantenimiento Anual

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

PROCESOS	RIESGOS CORRUPCIÓN PROCESO	DE DEL	CONTROLES
GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO Y AMBIENTAL	HURTO DE EQUIPOS		Aseguramiento de equipos Procedimientos de entrega de turnos Rondas de seguridad
	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS		Programa de Seguridad del Paciente Manual de Limpieza y Desinfección Comité de IAAS Gestión y Análisis de los reportes de IAAS
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PERDIDA DE INFORMACIÓN	LA	Política de Seguridad Informática Backups internos y externos Actualización de Antivirus Control de acceso a páginas no autorizadas Control de Contraseña
	INOPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN	EN DE	Cronograma de entrega de información a los entes de control.
GESTIÓN DOCUMENTAL	PERDIDA DE INFORMACIÓN	LA	Manual de gestión documental, Tablas de retención documental.
ARCHIVO CLÍNICO	PERDIDA DE INFORMACIÓN	LA	Manual de historias clínicas, procedimientos documentados de atención.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

Subcomponente /proceso 1 política de Administración Riesgos de Corrupción	del.1	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Correos Electrónicos, capacitaciones	Líderes de Procesos	Febrero - marzo 2025
Subcomponente/proceso 2 construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la construcción del mapa de riesgos de corrupción para cada proceso	Mapa de Riesgos Construido	Líderes de Procesos	Enero 2025
Subcomponente /proceso 3 consulta y divulgación	3.1	Publicar en la página web, la versión preliminar del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa Publicado en la WEB	Líder de comunicaciones	Tercera Semana de Enero 2025
	3.2	Publicar la versión Definitiva del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web.	Mapa Definitivo Publicado en la WEB	Líder de comunicaciones	Cuarta Semana de Enero 2025
Subcomponente /proceso 4 monitoreo o revisión	4.1	Realizar Monitoreo Semestral al Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz de Seguimiento Riesgos Institucional	Líderes de procesos control interno	y vigencia 2025
Subcomponente/proceso 5 seguimiento	5.1.	Realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento	Control Interno	Vigencia 2025

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04 FECHA: 31/01/2025

La racionalización de trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la ESE, por ello se implementan acciones normativas y administrativas que simplifiquen, estandaricen, eliminen y optimicen los trámites existentes en la Entidad con el fin de reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar con el tiempo esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Para desarrollar la estrategia se siguen los lineamientos de la Guía para la Racionalización de Trámites publicada por la Función Pública y el procedimiento sugerido.

De acuerdo a esto la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, propone las siguientes actividades:

- Identificación de Trámites o procedimientos administrativos.
- Actualizar y/o construir la estrategia anti trámites o de racionalización de trámites de acuerdo a los lineamientos del DAFP.
- Adoptar como medio de comunicación interna los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.
- Mejorar la experiencia en cuanto a la solicitud de citas por vía telefónica.

Adicional a lo mencionado, la institución dentro de sus procesos de mejoramiento continuo y en cumplimiento del Decreto Ley 019 de 2012 (Ley Antitrámites) ofrece a los usuarios diferentes medios con el fin de optimizar y dar la mayor información sobre los trámites y servicios al ciudadano:

✓ **ASOCIACIÓN DE USUARIOS**



	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

La Asociación de Usuarios del Hospital San Juan de Dios de Yarumal, es un grupo conformado por representantes de los usuarios de nuestra institución, cuyo objetivo principal es apoyar los intereses de los pacientes y su familia verificando el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Información: Para contactarse con la asociación de usuarios comuníquese con la oficina de Atención al Usuario de la ESE ubicada a la entrada de consulta externa de la institución, en el número telefónico 8537373 Ext. 131-155 o por el correo electrónico: atencionusuario@hospitalyarumal.gov.co

✓ **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**



El Comité de Ética Hospitalaria del Hospital San Juan de Dios de Yarumal tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que laboran en la institución, regidas por valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los usuarios y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza.

Información: Para contactarse con el comité de ética comuníquese con la oficina de Atención al Usuario de la ESE ubicada a la entrada de consulta externa de la institución, en el número telefónico 8537373 Ext. 131-155 o por el correo electrónico: atencionusuario@hospitalyarumal.gov.co

✓ **ATENCIÓN AL USUARIO**

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: PL-01-008
		VERSIÓN: 04 FECHA: 31/01/2025



Para la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal es de gran importancia conocer las opiniones y manifestaciones de los pacientes y sus familias. Buscamos mejorar cada día la calidad de nuestros servicios y por esta razón ponemos a disposición de los usuarios medios de comunicación efectivos que le permitan expresar sus opiniones, comentarios o sugerencias. De esta manera la institución cuenta con un procedimiento actualizado y documentado de PQRSF y encuestas de satisfacción.

Es importante aclarar algunos conceptos y optimizar la radicación de manifestaciones:

- ✓ **Petición:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y/o personales.
- ✓ **Queja:** Expresión de desagrado a unas experiencias ya vividas y que tienen relación directa con la Misión Institucional.
- ✓ **Reclamo:** Parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida.
- ✓ **Sugerencia:** Anotación de alguien que estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas.
- ✓ **Felicitación:** Manifestación de alguien que se siente realmente satisfecho respecto a lo que experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

Para manifestar las inquietudes, se podrá realizar por los siguientes medios:

Manifestación escrita:

- ✓ A través de los correos atencionusuario@hospitalyarumal.gov.co
- ✓ En los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la institución.
- ✓ En la Oficina de Atención al Usuario.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

- ✓ A través de la página web oficial de la ESE.

Manifestación Verbal:

- ✓ En la Oficina de Atención al Usuario.
- ✓ A través de la línea telefónica 8537373 Ext. 131-155.

Nota: la respuesta de su manifestación se realizará teniendo en cuenta la circular externa 202315100000010-5 de la superintendencia Nacional de Salud, donde se establece los tiempos de respuesta dependiendo el tipo de reclamo o petición: reclamos de riesgos simples, 72 horas; reclamos de riesgo priorizado, 48 horas; reclamos de riesgo vital, 24 horas; peticiones generales, 15 días hábiles.

✓ AUTOCUIDADO DEL USUARIO



Dentro de la información dada al usuario, es importante que los pacientes participen en su autocuidado teniendo en cuenta algunas recomendaciones como:

- Informarse de las rutas de evacuación para casos de emergencia.
- Asegurarse de que el personal asistencial verifique su identificación con la manilla antes de la realización de procedimientos, exámenes, aplicación de medicamentos y traslado entre servicios.
- Solicite la colocación de manilla a los menores de 10 años de edad, al ingreso a la institución, para evitar extravío.
- Alerta al personal de salud en caso de sentir algún cambio, reacción extraña o dolor.
- Mantener una comunicación continua con el equipo de salud de turno cuando lo requiera.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

- No consuma alimentos diferentes a los que el personal médico le autoriza, debido a que la dieta se define de acuerdo con su enfermedad y pensando en su bienestar.

Para la administración segura de medicamentos en la institución:

- Informe al personal de salud que lo atiende sobre los medicamentos que toma habitualmente y casos de alergias que haya tenido con anterioridad.
- Permita que le sean administrados todos los medicamentos ordenados por el médico.
- Realice conciliación medicamentosa con el personal médico tratante.
- No manipule los equipos y dispositivos médicos durante su atención.

Para la prevención de infecciones:

- Lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al servicio sanitario. Verifique que las personas que lo visiten y el personal médico también se lave las manos.
- Utilice el alcohol glicerinado para la higienización de sus manos de forma frecuente.
- Si tiene heridas, sondas, catéteres o aparatos ortopédicos, no lo toque ni permita que un visitante lo haga.

Para la seguridad del usuario:

- Mantenga las barandas de las camas elevadas y solicite autorización y ayuda del personal de enfermería para levantarse o para su desplazamiento dentro o fuera de su habitación.
- Si identifica alguna situación de riesgo (falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes) comuníquelo de inmediato al personal de enfermería.
- Continúe con el uso de ayudas para moverse, si el personal médico lo ordena (bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis).
- Infórmese de su estado actual de salud: Diagnóstico, tratamientos, exámenes, etc...

Adicional a todo lo mencionado, es importante dentro de la comunicación con los usuarios, que estos conozcan documentos, actividades y/o trámites como los siguientes:

- **CONSENTIMIENTO Y/O DISENTIMIENTO INFORMADO:** Es el documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de pacientes que no estén en

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar al familiar o a quien defina la ley.

- **DOCUMENTOS SOLICITADOS:** Cuando el paciente tenga alguna cita es necesario que este se presente al área de admisiones una hora antes de la cita programada, con el fin de optimizar el proceso de facturación y evitar dificultades con los servicios.

Documentos para el ingreso de los pacientes (debe presentarlos en el área de admisiones):

- ✓ Documento de identidad: cédula de ciudadanía y en casos de niños o adolescentes, tarjeta de identidad o registro civil.
- ✓ Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS) y autorización que lo remite al Hospital, cuando sea necesario.
- ✓ Si es particular simplemente manifestarlo.

Documentos para el egreso de los pacientes (Al salir le entregan al paciente, o su acudiente):

- ✓ Anexo técnico # 3 u orden médica, cuando se requiera.
- ✓ Fórmula médica, si requiere.
- ✓ Incapacidad, si el paciente la requiere.

Si le fue ordenado un servicio NO POS, el personal de autorizaciones deberá entregarle “Orden del servicio NO POS, formato NO POS previamente diligenciado y resumen de historia clínica de esa fecha”.

Nota: Si el usuario acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente de tránsito usted deberá presentar siempre que acuda a un servicio: Fotocopia de cedula, fotocopia de licencia de conducción, fotocopia del seguro del vehículo, fotocopia de la matrícula del vehículo.

Si el usuario viene remitido de otra institución deberá presentar el corte de cuentas de esta Institución e historia clínica del día del siniestro (EPICRISIS).

Si el usuario acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente laboral usted deberá presentarse en la central de autorizaciones con dos horas de antelación a la cita programada, además le corresponderá presentar: Reporte del accidente, fotocopia de cedula y orden medica del servicio solicitado.

Otra información de interés a tener en cuenta:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

Servicio de Vigilancia

Los usuarios al ingresar y salir de la institución es necesario que permitan la revisión de bolsos, bolsas y paquetes por parte del personal de vigilancia, con la finalidad de cumplir con las políticas de seguridad de nuestra empresa. Además, se les solicitará cuidar muy bien sus pertenencias, la institución no se hace responsable de ellas.

Manejo adecuado de residuos hospitalarios

En las diferentes dependencias de nuestra institución se encuentran disponibles recipientes de colores que permitirán realizar una mejor disposición o eliminación de residuos o basuras.

Recomendación para visitantes

Para el bienestar de los pacientes y el cumplimiento de las políticas institucionales, es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Limite el número de acompañantes, respete los horarios de visitas y hable en voz baja.
- ✓ Cumpla con el horario de visitas de hospitalización de la ESE.
- ✓ Por la salud de los niños menores de 12 años, no los traiga a las visitas.
- ✓ En casos de pacientes que requieren aislamiento, se deben acatar estrictamente las normas de seguridad, pida autorización y pregunte al personal asistencial, estas visitas son limitadas (tiempo y visitantes).
- ✓ No traiga ningún tipo de alimentos a su paciente, sin que el personal médico lo indique, esto puede perjudicar su recuperación.
- ✓ Si algún visitante presenta fiebre, gripa o diarrea, avise al personal de enfermería, quien le dará las recomendaciones.
- ✓ Cumpla con las normas de la institución tales como, la disposición adecuada de los residuos.

Información y líneas asignación de citas



La ESE cuenta con un procedimiento documentado y actualizado para la asignación de citas, donde se podrá evidenciar los diferentes medios para la solicitud de citas como son presencial, vía telefónica, COCO vía WhatsApp

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04 FECHA: 31/01/2025

(3128887006), por correo electrónico y por medio de la página WEB.



En cualquiera de los casos es indispensable tener disponible la siguiente información para suministrar al auxiliar de citas:

Para todo tipo de consulta:

- ✓ Información de paciente: Nombre completo, documento de identidad, fecha de nacimiento y números telefónicos en los cuales pueda contactarse.

Para consulta de medicina especializada:

- ✓ Autorización de servicios vigente de la entidad responsable de pago (EPS): Dirigida al Hospital San Juan de Dios de Yarumal Antioquia.

Para consultas de Odontología: Las citas odontológicas se asignan de manera

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

presencial en el servicio de odontología o por vía telefónica. En ambos casos el usuario debe tener a la mano:

- ✓ Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS), si requiere.
- ✓ Remisión o anexo, si requiere.
- ✓ Documento de identidad.

Para consultas de Imagenología:

- ✓ Orden médica.
- ✓ Autorización de la respectiva aseguradora (EPS).
- ✓ Documento de identidad.
- ✓ Exámenes anteriores, cuando se requiera.
- ✓ Recuerde solicitar la preparación del examen a realizar, cuando se requiera.

Nota: Para realización de Rayos X es necesario solicitar cita en el área de radiología y luego facturar el procedimiento a realizar.

Recomendaciones para usuarios hospitalizados

Es importante que durante la hospitalización los usuarios tengan en cuenta lo siguiente:

- ✓ Al ingreso, comunique al médico o a la enfermera si toma medicamentos, si tiene marcapasos, utiliza prótesis dental, gafas o audífonos, si es alérgico a medicamentos o alimentos.
- ✓ En el Hospital, está prohibido el consumo de alcohol, cigarrillo y de sustancias psicoactivas.
- ✓ El baño diario es importante para su recuperación, ayuda a prevenir infecciones.
- ✓ No permita que sus acompañantes o familiares, se recuesten o sienten en la cama que le fue adjudicada.

Horarios de atención en los servicios de la E.S.E.

Para la institución es de gran importancia garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los diferentes servicios, por esta razón se informa los horarios de atención.

- **Consulta externa: (medicina general, especializada, odontología, enfermería).**

Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 12 m y 1:00 p.m. - 5: 00 p.m.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

- **Farmacia**
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
- **Laboratorio**
Toma de muestras → Lunes a Viernes: 6:00 a.m. – 10:00 a.m.
Entrega de Resultados → Lunes a Viernes: 2:00 p.m. – 4:30 p.m.
Fines de semana y horario diferente: disponibilidad.
- **Imágenes Diagnosticas (Rayos X- Tomografías)**
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 6:00 p.m.
Fines de semana y en horarios diferentes: disponibilidad.
- **Vacunación**
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 12 m y 1:00 p.m. - 5: 00 p.m.
- **Fisioterapia**
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 12 m y 1:00 p.m. - 5: 00 p.m.
Sábados: 7:00am. – 12:00m.
Domingos y festivos en Hospitalización.

TRÁMITES

Solicitud de Historia Clínica

De acuerdo con la Resolución 1995 De 1999, por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica, ésta es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley. Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la Ley: El usuario, el Equipo de Salud, las autoridades judiciales y de Salud.

Las historias clínicas se entregan en el área de archivo clínico, en horario de lunes a viernes de 7 a.m. 12 m y de 1 pm a 5 p.m.

Historia Clínica propia: Para solicitar la historia clínica, el usuario deberá solicitarla en archivo clínico y diligenciar la información solicitada en dicha área, dejando constancia de su solicitud. Anexar copia de documento de identidad.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

Para el caso de la atención en servicios de urgencias, hospitalización y cirugía solo se entregará Epicrisis (resumen de atención) al momento de egreso.

Historia de un paciente: Si es familiar de un paciente fallecido, si es el padre o representante legal de un niño, o si es el acudiente de un paciente en estado de discapacidad o incapacitado, mayor de edad (inconsciente, con incapacidad mental o física) deberá presentar:

- ✓ Carta dirigida al Hospital solicitando la historia clínica y especificando el para qué la solicita.
- ✓ Documentos que soporten el parentesco con el paciente como registro civil, registro de nacimiento, registro de matrimonio, declaraciones extra juicio.
- ✓ Documento de identidad de quien reclama la historia clínica.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

La ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal Antioquia se acoge a los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la rendición pública de cuentas y al Manual único de Rendición de Cuentas de Departamento Nacional de Planeación, de esta forma y con el fin de dar cumplimiento a estos lineamientos y correspondiendo con los principios y valores de la institución realiza la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía en cada vigencia.

La audiencia se desarrolla en las siguientes etapas:

- 1. Convocatoria:** Se realiza la convocatoria 30 días antes, permitiendo a la comunidad en general conocer con anterioridad el lugar, fecha, hora y mecanismos de participación para el desarrollo de la audiencia pública. Los mecanismos utilizados para la convocatoria son: Redes Sociales, Pagina Web, Invitaciones personalizadas, emisoras locales, perifoneo interno, cartelera internas de la ESE.
- 2. Inscripción y participación:** Las entidades públicas, privadas, usuarios, organizaciones, sociedad civil e integrantes de la comunidad en general que

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

deseen formular preguntas a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal dentro del marco de la rendición de cuentas pueden hacerlo a través de los siguientes mecanismos:

- Deberán radicar sus inquietudes en la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, en el horario de atención al público de lunes a viernes 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
- Mediante el Correo Electrónico atencionusuario@hospitalyarumal.gov.co

Una vez finalizada la presentación del informe de gestión de la vigencia, el gerente abrirá un espacio de participación ciudadana, y el moderador dará lectura y respuesta a las preguntas y propuestas formuladas por la comunidad, previa inscripción en los mecanismos anteriormente descritos.

3. Desarrollo de la Audiencia: En cada vigencia la audiencia de rendición de cuentas se lleva a cabo según lo programado y en el horario establecido, el gerente de la ESE realiza la presentación a todos los participantes siguiendo los lineamientos acogidos por la institución, dentro del desarrollo se incluye:

- Instalación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte de la Gerente.
- Himno Nacional de la República de Colombia.
- Himno del Departamento de Antioquia.
- Himno del Municipio de Yarumal.
- Presentación del Informe de rendición de Cuentas por parte de la Gerente.
- Respuesta a las intervenciones, observaciones, recomendaciones o sugerencias, realizadas por la ciudadanía a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, previamente inscritas en la ventanilla única o a través del correo institucional o el día de la Audiencia.
- Cierre de la Audiencia Pública y Conclusiones del Acto.

Al inicio de la jornada se realiza el registro de los asistentes en un listado de asistencia, se cuenta con registro fotográfico y el informe de la audiencia es publicado en la página web de la institución.

4. Después de la audiencia: Para divulgar las conclusiones de la audiencia pública, se elabora un acta final de la audiencia pública donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia, que será publicada en la página web de la institución dentro de los 15 (quince) días siguientes a la realización de la audiencia.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

En caso de presentarse propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía, se formulará plan de acción, con el fin de mejorar y retroalimentar la gestión institucional y permitir a la ciudadanía establecer en qué medida sus propuestas o inquietudes son tenidas en cuenta por parte de la institución.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad consciente de que la ciudadanía es su razón de ser ha establecido mecanismos para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a ellos y de igual manera verificar la atención prestada por el Hospital a la comunidad.

Para ello se ha venido fortaleciendo el Sistema de Información y Atención al Usuario el cual desarrolla las acciones para mejorar la atención al ciudadano y en el cual se desarrollan las siguientes actividades:

- Actualizar constantemente la página Web con información permanente relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Divulgación constante de la política de protección de datos personales.
- Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de la liga de usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluados por los integrantes del comité de ética.
- Evaluar trimestralmente la satisfacción del usuario por servicios.
- Diseñar e implementar la página web, como un espacio para la formulación de quejas, preguntas y peticiones.
- Interacción y comunicación de información por medio de redes sociales.
- Se cuenta con un proceso para la gestión de PQRSF de los usuarios y la comunidad en general.

De igual forma el direccionamiento estratégico de la ESE Hospital San Juan de Dios de Yarumal Antioquia, dentro de la línea estratégica “Humanización” contempla esta estrategia, como un programa para el Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario; este planteamiento se enfoca en involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención para mejorar la seguridad, satisfacer y superar sus expectativas y de esta forma lograr la excelencia operativa, la fidelidad del usuario y el empoderamiento de la ciudadanía.

La ESE adelanta las siguientes acciones orientadas al mejoramiento de la

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

atención al ciudadano:

- ✓ Actualización y estandarización de los procesos en especial aquellos relacionados con el Sistema de Información y Atención al Usuario, el proceso de comunicaciones y la articulación con el Sistema de Calidad y Control Interno de la institución.
- ✓ Implementación de Estándares de Seguridad en la atención de los pacientes y sus familiares y/o acompañantes y en la lista de chequeo Obligatoria de Buenas Prácticas de Seguridad.
- ✓ La institución cuenta con una declaración de deberes y derechos, alineada con el direccionamiento estratégico, el personal conoce la declaración, están expuestos en varios sitios de la institución y se entregan volantes en algunas áreas.
- ✓ La ESE actualmente tiene implementado su Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Despliegue e implementación de la política de “atención preferencial”.
- ✓ Despliegue e implementación de la política de “seguridad del paciente”.
- ✓ Periódicamente se mide la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios que se le prestan en la institución, con indicadores trimestrales que se reportan a los líderes de procesos para su seguimiento y planes de mejora respectivos.
- ✓ Información visible a la ciudadanía a través de boletines mensuales, página web, programas de TV, perifoneo, carteleras, reuniones con las veedurías ciudadana y demás grupo de interés de la comunidad.
- ✓ Articulación con programas del nivel departamental y las estrategias de atención primaria en salud.
- ✓ La ESE trabaja en la implementación de los estándares de seguridad del paciente, con el fin de postularse al galardón de Hospital Seguro con la asociación colombiana de hospitales y clínicas.
- ✓ La ESE extiende la prestación de los servicios a las comunidades rurales mediante brigadas mensuales y jornadas de salud en instituciones educativas urbanas y rurales.
- ✓ La ESE trabaja en la implementación del Modelo Integrado de Gestión y Planeación (MIPG).

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho al acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

De esta manera la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal, en este componente plantea las siguientes actividades:

- ✓ Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento, incluido la contratación.
- ✓ Mantener actualizado los esquemas de comunicación del Hospital (carteleros).
- ✓ Mantener actualizada la página web de la Institución.

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Yarumal cuenta con la página web www.hospitalyarumal.gov.co, en la cual se publican entre otras cosas:

- ✓ Información institucional: junta directiva, gerencia, procesos y procedimientos, inducción y reinducción.
- ✓ Servicios: consulta externa, cirugía, odontología, hospitalización, etc.
- ✓ Administrativo: Gestión del talento humano, sistemas integrados de gestión, admisiones y facturación, etc.
- ✓ Transparencia: Ley de transparencia, plan anticorrupción, contratación adjudicada, etc.
- ✓ Blog: Mapa.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04 FECHA: 31/01/2025



COMUNICACIÓN INTERNA.

Información por medio de carteleras internas, comunicados, memorandos, perifoneo, página Web, comunicación telefónica, whatsapp, Correo electrónico y Facebook.

- **Escucha al usuario:** se utilizan encuestas de satisfacción al usuario y buzones de sugerencia en los diferentes servicios o procesos, que son evaluadas y revisadas por el Comité de Ética Hospitalaria, quienes se reúnen de manera mensual según cronograma institucional; la oficina de SIAU se encarga de la gestión de cada una de las manifestaciones.
- **Encuestas:** La principal ventaja de las encuestas es el hecho de que puede recopilar información, de manera sistematizada del usuario interno y externo, midiendo el grado de satisfacción de un servicio general o específico del Hospital San Juan de Dios de Yarumal Antioquia.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

- **Plan de comunicaciones:** En el Plan de Comunicaciones se documentan las diferentes actividades a desarrollar con los clientes internos y con los clientes externos, como respuesta a las necesidades de comunicación identificadas en los procesos de la institución a nivel interno y externo, para contribuir al logro de los objetivos y mejorar de manera permanente la imagen de la institución.
- **Fortalecimiento de Comunicación Interna:** Información por medio de carteleras internas y externas, perifoneo, página Web, comunicados y memorandos, Correo electrónico, WhatsApp y Facebook.
- **Reuniones y Comités:** se desarrollan reuniones para el fortalecimiento de comunicación en diferentes temas para el cumplimiento de objetivos de nuestra función. Se cuenta documentado y socializado un cronograma de comités y reuniones para el año 2025.
- **Carteleras:** Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos y son, además, fuentes de información efectivas.
- **Reuniones de trabajo:** La principal ventaja de la reunión de trabajo es la certeza de que los mensajes al superior llegan de manera directa por parte de los niveles inferiores del Hospital.
- **Correo electrónico:** El uso del correo electrónico institucional, es uno de los medios más utilizados en la actualidad; por este los empleados, usuarios y demás personal involucrado en el Hospital, pueden dar a conocer sus preguntas, recomendaciones, quejas, reclamos o felicitaciones.
- **Jornadas de Inducción y Reinducción:** Conocer tanto al personal que ingresa como a los demás empleados, la plataforma estratégica, los deberes y derechos, las diferentes políticas de la empresa y toda la información que se requiera para un pleno conocimiento de la institución.
- La ESE cuenta con un programa de inducción y reinducción, actualizado e implementado, buscando dar uso adecuado a las TICs y de esta manera garantizar un conocimiento asertivo de la institución.
- **Estrategia de Enseñanza al Usuario: Educación de Derechos Y Deberes de los Pacientes:** Se documentan los derechos y deberes de nuestro hospital, la declaración generada por la alta dirección donde se evidencia el compromiso con los pacientes y sus familias y la normatividad relacionada, se entregan volantes a los usuarios en diferentes servicios. Se presentan en algunos TVs de la ESE.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

COMUNICACIÓN EXTERNA

Plan de comunicaciones: En el Plan de Comunicaciones se documentan las diferentes actividades a desarrollar con los clientes internos y con los clientes externos.

Las herramientas de comunicación externa más utilizadas por la E.S.E. son: Las emisoras locales municipales donde el Hospital puede informar y educar los usuarios, el canal de televisión Tan Paisa TV, además de la página web y redes sociales.

También se cuenta con las reuniones de Junta Directiva, los comités con participación de usuarios e instituciones municipales, las rendiciones de informes por Gerencia en diferentes espacios, entre otros.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La ESE manifiesta su compromiso con la lucha anticorrupción y la transparencia en sus procesos, enmarcado desde el direccionamiento estratégico, y por ello incluye actividades como:

- Continuar con reuniones mensuales del comité de ética.
- Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores y se difundan a través de descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleras. Enviar por correo electrónico lecturas que promuevan los valores, la transparencia y el autocontrol.
- Despliegue y capacitación del Código de Integridad.
- Implementación de la estrategia de “Certificación de procesos” que incluye las acciones como:
 - Realizar la evaluación y diagnóstico de los procesos para definir procesos a certificar.
 - Realizar la evaluación y actualización de la documentación de los procesos y de los procedimientos de los servicios que buscan el alcance de la certificación.
 - Realizar auditorías internas de procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad según cronograma documentado para año 2025 y con los ajustes realizados al procedimiento de Auditorías Internas.
- Despliegue e implementación del Programa de Seguridad del Paciente.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

9. INDICADORES

META	INDICADOR DE GESTIÓN	INDICE DE GESTIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
2 Reuniones para la divulgación de mapa de riesgos de corrupción en cartelera, y a los líderes de cada proceso.	Reuniones ejecutadas	$\frac{\text{Nro de reuniones ejecutadas}}{\text{Nro de reuniones propuestas}} \times 100$	Listas de asistencia, acta de la reunión.	Control interno
2 Capacitaciones a los líderes de procesos en la identificación y gestión de riesgos de corrupción	Capacitaciones ejecutadas	$\frac{\text{Nro de capacitaciones ejecutadas}}{\text{Nro de capacitaciones propuestas}} \times 100$	Listas de asistencia	Control interno
4 informes de seguimientos al mapa de riesgos de corrupción (1 cuatrimestral)	Informes realizados	$\frac{\text{Nro de informes realizados}}{\text{Nro de informes propuestos}} \times 100$	Informes cuatrimestrales	Control interno
1 estrategia de anti tramites o de	Estrategia realizada	$\frac{\text{Nro de estrategias realizadas}}{\text{Nro de estrategias propuestas}} \times 100$	Estrategia realizada con	Control interno

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

racionalización de trámites de acuerdo a los lineamientos del DAFP		$\frac{x}{100}$ Nro de estrategia propuestas	resolución de aprobación	
4 campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el autocontrol y los valores.	Campañas internas realizadas	Nro de campañas realizadas $\frac{x}{100}$ Nro de campañas propuestas	Evidencias de campañas ejecutadas como videos y/o fotos	Control interno

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VIGENCIA 2025

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES	TRIMESTRE				META /PRODUCTO	RESPONSABLE
		I	II	III	IV		
	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción	X				Mapa de riesgos de corrupción completo	Calidad y control interno.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	Divulgación de mapa de riesgos de corrupción en carteleras, y a los líderes de cada proceso	X		X		Acta de Reunión, listado de asistencia	Control interno
	Capacitar a los líderes de los procesos en la identificación	X		X		Coordinadores capacitados en el modelo gestión de riesgos	Control Interno
	y gestión de riesgos de corrupción						
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	X	X	X	X	Informe Cuatrimestral de seguimiento publicado	Control Interno
Estrategia Anti tramites	Actualizar y/o construir la estrategia anti tramites o de racionalización de tramites de acuerdo a los lineamientos del DAFP		X			Generación de estrategia con resolución de aprobación	Control Interno
Iniciativas Adicionales	Diseñar campañas internas que promuevan la transparencia, la calidad en el servicio, el	X	X	X	X	Campañas ejecutadas	Control Interno

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

	autocontrol y los valores y se difundan a través de descansa pantallas, fondos de escritorio y carteleros. Enviar por correo electrónico lecturas que promuevan los valores, la transparencia y el autocontrol.						
--	---	--	--	--	--	--	--

11. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

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

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

En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

En caso de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROCESO GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO: PL-01-008
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 31/01/2025

- Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles
- Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente.

El Asesor de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, actualización, publicación, socialización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cuando corresponda podrá solicitar la inclusión de las actividades no cumplidas en los planes de mejoramiento, dejando evidencia de ello en el informe de seguimiento y control.

Así mismo en concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos, con énfasis en los riesgos de Corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

12. VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente y de su publicación.

Elaboró-Consolidó	Revisó	Aprobó
Firma: original firmado Nombre: Yenny Alexandra Herrera Cargo: Líder Calidad Fecha: 31/01/2025	Firma: original firmado Nombre: Gloria Patricia Londoño Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero Fecha: 31/01/2025	Firma: original firmado Nombre: Daniel Alcides Vergara Cargo: Gerente Fecha: 31/01/2025