PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2025

ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó

Quibdó, 2025

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 3
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. MARCO NORMATIVO 5
5. ASPECTOS GENERALES DE ELABORACIÓN 7
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

PRESENTACIÓN

La ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó, en su compromiso por generar espacios de transparencia que garanticen la participación ciudadana, el acceso a la información, la lucha contra la corrupción, el fortalecimiento de la atención al ciudadano, la racionalización de los tramites, la rendición de cuentas, entre otras iniciativas y reiterando además su responsabilidad frente a la garantía en la participación activa de sus grupos de valor en la construcción de las tareas públicas, teniendo en cuenta que el Estado está al servicio de todos; adopta los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011, ley 1757 de 2015 y ley 1712 de 2014.

Conforme a lo anterior, la institución construye el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025, el cual contempla seis componentes conforme a lo determinado en la cartilla de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en su versión 2, expedida por la Presidencia de la República y la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4, de Función Pública. Para la administración de la entidad es importante acercar el Hospital a la comunidad, por lo que pretende con el desarrollo del presente Plan, hacer más amigable la forma como se accede tanto a los servicios como a la información que sea de su interés.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial. Es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con altos estándares de calidad, calidez y oportunidad presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos los servidores públicos y colaboradores del Hospital.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano define una serie de estrategias que permitan prevenir o detectar actos que lleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional de transparencia, así como acciones necesarias para que todas las partes interesadas en la ESE puedan velar por el fiel cumplimiento de todos los principios de la administración pública y la normatividad vigente.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme al Decreto 1499 de 2017, y de acuerdo con los lineamientos del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, y el Plan de Desarrollo actual, la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó debe identificar acciones estratégicas que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, y la participación ciudadana dentro de la gestión de la entidad. En tal sentido, se ha elaborado el presente Plan como instrumento de tipo preventivo para el control de gestión institucional, el cual aborda seis (6) componentes definidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano": de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica de Colombia. Así:

1. Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo - Mapa de Riesgos Corrupción.
2. Segundo componente: Racionalización de Trámites
3. Tercer componente: Rendición de Cuentas
4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
5. Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Sexto componente: Iniciativas adicionales.

OBJETIVO

Definir las estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de los riesgos de corrupción, facilidad en el acceso a los trámites institucionales y fortalecimiento de los mecanismos de atención a los usuarios y su entorno social.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano abarca la identificación de los riesgos de corrupción, el establecimiento de diferentes estrategias para su prevención y divulgación, el seguimiento a su ejecución y el control o gestión del riesgo respectivo. El cual es aplicable en todos los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación) de la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

MARCO NORMATIVO

COMPONENTE	ÁMBITO LEGAL
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
	Conpes 167: Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Resolución 014 de 2019. Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en la ESE HLIRV, se establecen actividades, roles y responsabilidades.
	Resolución 085 de 2000 Por la cual se modifica la Resolución 014 de 2019.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG, versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública, agosto de 2018.
Rendición de cuentas	Ley 498 de 1998: Artículo 33o.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

	solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.
	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
	Manual Único de Rendición de Cuentas. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018.
	CONPES 3654 de 2010 Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
	Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1°. Regulación del derecho de petición.

Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, 2015. Presidencia de la República.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

GENERALIDADES INSTITUCIONALES

MISIÓN: Somos la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia, Institución que presta servicios de salud a la población del municipio de Quibdó; con un equipo humano, físico y tecnológico calificado para garantizar una atención integral y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

VISIÓN: Para el año 2028 la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia será una Institución líder en la prestación de servicios de salud en el departamento del Chocó.

VALORES: Solidaridad, humanización, compromiso, honestidad, respeto, ética.

PRINCIPIOS: Transparencia, sentido de pertenencia, trabajo en equipo.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- Mejorar la percepción y la confianza de los grupos de interés en la gestión institucional.
- Alcanzar estándares superiores de calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Modernizar la infraestructura física y tecnológica institucional para la adecuada prestación de servicios de salud.
- Ser eficientes y eficaces en la gestión de los recursos financieros, que permitan la sostenibilidad financiera y la competitividad de la ESE.

ASPECTOS GENERALES DE ELABORACIÓN

En primera medidas se analizó el contexto estratégico en dónde se establecieron las diferentes necesidades respecto de todos los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año y en dónde la oficina de planeación es la encargada de liderar la elaboración y consolidación de las acciones interpuestas por cada responsable de los componentes establecidos; y teniendo en cuenta las estrategias del Plan de Gestión, el Plan de Desarrollo 2024 - 2027, el resultado del reporte Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG), el informe de rendición de cuentas, auditorias internas y planes de mejoramiento institucional.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

La ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia De Quibdó pone a disposición el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a los colaboradores de la Entidad, así como de los usuarios y/o ciudadanos a través de su publicación en la página web y redes sociales con el fin de que formulen sus observaciones y comentarios al plan, las cuales serán tenidas en cuenta por la institución con el fin de ajustarlo cuando estas sean pertinentes. Una vez consolidado se realizará la divulgación de este a nivel interno y externo apoyada en medios tecnológicos de comunicación.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es publicado en la página web de la Entidad acorde a la normatividad vigente. Asimismo, se publicarán los ajustes a este documento con las observaciones y modificaciones, de acuerdo con los resultados del FURAG y las debidas justificaciones una vez ocurran. Por lo anterior, a partir de las fechas determinadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, el responsable de cada una de las actividades descritas en cada componente realizará las acciones respectivas las cuales serán monitoreadas por la Oficina Planeación.

El seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se realizará cuatrimestralmente por la Oficina de Control Interno, con corte al 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre de cada año y la publicación deberá realizarse dentro de los quince (15) primeros días hábiles después de cada corte.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, “El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.”

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2025, la ESE Hospital Local Ismael Roldan Valencia, adopta los lineamientos de la Secretaría de Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública y en este sentido se basa en seis componentes que se articulan bajo un solo objetivo que es la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción, los cuales se mencionan a continuación:

• Gestión del riesgo de corrupción.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

• Racionalización de trámites.
• Rendición de cuentas.
• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
• Iniciativas adicionales.

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

El artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, cuyos lineamientos están desarrollados en el documento "Guía para la gestión del riesgo de corrupción".

Para el desarrollo de este componente se emplea la metodología definida en la Guía para la administración del riesgo de gestión y corrupción y diseño de controles en entidades públicas, versión 5, 2020, del DAFP, priorizando los procesos de mayor vulnerabilidad de riesgos de corrupción desarrollando los siguientes subcomponentes:

- Política de administración del riesgo
- Construcción del mapa de riesgo de corrupción
- Consulta y divulgación
- Monitoreo y revisión
- Seguimiento

El Hospital cuenta con una metodología para la gestión de riesgo que es desarrollada a través del Política de Gestión del Riesgo dónde cada proceso identifica sus riesgos, los evalúa, define barreras y acciones de mejoramiento. Dentro de los riesgos a identificar, se encuentran los riesgos de corrupción.

A continuación, se presentan las acciones a realizar dentro de este componente en dónde la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó identificará, analizará y controlará los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias y el establecimiento de medidas orientadas a controlarlos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025					
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Política de Administración de Riesgos Institucionales	1.1	Revisión y de ser necesario actualizar la política de Gestión del Riesgo	Política de Gestión del Riesgo Revisada y actualizada	Comité Institucional de Control Interno	30 de junio de 2025
	1.2	Incluir el riesgo antijurídico en la matriz de riesgos institucionales de la ESE	Matriz de Riesgos Institucionales actualizada	Oficina de Planeación y Jurídica	30 de junio de 2025
2. Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción 2025	Mapa de Riesgos de corrupción institucional consolidado	Oficina de Planeación	31 de enero de 2025
3 publicación de los riesgos de corrupción	3.1	Realizar la publicación de los riesgos de corrupción en la página web de la ESE HLIRV	Mapa de riesgos de corrupción 2025 publicado	Oficina de Planeación y Oficina de Sistemas	31 de enero de 2025
4. Monitoreo de los riesgos de corrupción	4.1	Revisar periódicamente los riesgos y ajustarlos de ser necesario	Informe de revisión del mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación y lideres de procesos	15/04/2025 15/07/2025 15/10/2025 15/01/2026

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

5. Seguimiento de los riesgos de corrupción	5.1	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado	Oficina Control Interno	15/04/2025 15/07/2025 15/10/2025 15/01/2026

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, en donde se busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos existentes, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y a los servicios que presta el Estado, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó y así generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

La ESE HLIRV ha adelantado diversas acciones que han permitido la revisión de los procesos misionales con el fin de identificar y racionalizar los trámites para tener un contacto efectivo con la ciudadanía. Entre ellas se creó la política anti-trámites, y se adoptaron indicadores para su medición.

A continuación, se relacionan los trámites y otros procedimientos administrativos que han sido inscritos por la institución ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
- Terapia
- Certificado de defunción por muerte natural
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Atención inicial de urgencia
- Historia clínica
- Radiología e imágenes diagnósticas

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

- Examen de laboratorio clínico
- Certificado de paz y salvo

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, la estrategia a desarrollar en la vigencia 2024 contempla la ejecución de las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025					
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	1.1	Registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Consolidado de tramites racionalizados	Oficina de Planeación y Calidad	Hasta 31 de diciembre 2025
	1.2	Difundir el trámite racionalizado y su automatización a los medios institucionales para su conocimiento y fines pertinentes.	Piezas graficas para el despliegue de los trámites automatizados en la ESE HLIRV	Oficina de Comunicaciones	Hasta 31 de diciembre 2025

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓ DE CUENTAS

Es de suma importancia para la administración de la entidad, así como para la Superintendencia Nacional de Salud, poder brindar espacios a la comunidad en general donde pueda observarse a fondo la gestión realizada y pueda rendirse cuentas de las decisiones tomadas. Es por esto que la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia, en su estrategia de rendición de cuentas desarrollará acciones que puedan garantizar un proceso transparente en el que se garantice la participación activa de todos los grupos de valor, dando principal atención a los usuarios.

Dentro de estos espacios se planea realizar una audiencia pública de rendición de cuentas programada para el primer trimestre del año que se espera desarrollar con la participación de todos los grupos de valor y de interés.

De acuerdo a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. En ese entendido la ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó esta leche diferentes medios para rendir cuentas entre los cuales se encuentran:

1. Medios de comunicación directos: Audiencia pública anual de rendición de cuentas realizada por la Gerencia de la ESE HLIRV.
2. Medios escritos: Información general de la ESE HLIV realizada de manera permanente por la oficina de Planeación.
3. Medios virtuales: página web institucional – https://hospitalismaelroldan.gov.co/ y redes sociales de la ESE HLIRV.
4. Medios directos de ejecución del plan de gestión y desarrollo con la Junta Directiva del hospital.
5. Informes a los diferentes Entes de Control.

La institución tiene la total convicción de que llevando a cabo estos procesos puede generar confianza en la población, así como fortalecer la gestión administrativa y la prestación de servicios de salud.

Para dar cumplimiento a este requerimiento se adopta la metodología definida en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025					
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Informar cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas	Publicación del cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas por la Web y aplicativo de la superintendencia nacional de salud	Oficina de Planeación	Hasta 30 de abril de 2024
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realización de Audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Audiencia púbica de Rendición de Cuentas realizada	Gerencia / Subgerencias/ Oficina de Planeación y la Calidad	Hasta junio de 2025
3. Evaluación y retroalimentación en los ejercicios de Rendición de Cuentas con acciones correctivas para la mejora.	3.1	Realizar evaluación al proceso de rendición de cuentas a través de los formatos de evaluación del evento y las quejas, peticiones y/o sugerencias realizadas por los participantes del evento	Informe de Evaluación	Oficina de Control Interno	Hasta Julio de 2025

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El eje principal para la prestación de servicios de salud en la ESE es el usuario, en este sentido, se están adelantando acciones para acercar cada vez más el Hospital a la población, así como para fortalecer los diferentes canales de comunicación habilitados con el objetivo de garantizar que las PQRSD sean gestionadas de forma oportuna. Igualmente se pretende continuar capacitando al personal en humanización del servicio y trato digno, con el fin de dar al usuario el lugar que merece y esperando que este tipo de actitudes sean apropiadas por el personal, recalcando la importancia de que el servicio se preste en condiciones de dignidad.

La ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó cuenta con una oficina de atención dando cumplimiento a la normatividad, en ese entendido dicha oficina decepciona y tramita los diferentes PQRSD, los cuales son tramitados y gestionados a través de diferentes acciones de mejora. Igualmente se mide la satisfacción del usuario por medio de encuestas en dónde se analizan diferentes criterios de satisfacción al usuario.

En La ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia existe la Asociación de Usuarios que juega un papel importante en la definición de mecanismos y espacios de participación ciudadana.

Las acciones específicas para la ejecución de esta estrategia son las siguientes:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025					
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano.	1.1	Continuar con la implementación de la ventanilla de atención preferencial en el servicio de asignación de citas	Ventanilla de atención preferencial en funcionamiento	Oficina de Trabajo Social	Hasta el 31 de diciembre de 2025
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Difusión de los servicios ofertados en el portafolio de servicios por los medios de comunicación institucionales.	Publicaciones en medios digitales	Oficina de Comunicaciones	Hasta el 31 de diciembre de 2025

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

3. Talento Humano	3.1	Realizar inducción y reinducción a trabajadores y contratistas	Certificación y listados de asistencias	Oficina de Talento Humano y oficina de trabajo social	31 de diciembre de 2025
4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Informe de PQRSD	4 informe de PQRSD al año	Oficina de Trabajo Social	Trimestral
	4.2	Realizar seguimiento mensual a los niveles de satisfacción de los ciudadanos a través de la medición de la percepción de los usuarios	Informe trimestral de satisfacción al usuario	Oficina de Trabajo Social	Trimestral

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

Por su carácter público, la ESE Hospital Ismael Roldán Valencia debe garantizar el acceso a la información a quien lo requiera, siempre y cuando esta información tenga la connotación de pública y no haya restricción alguna para su reproducción, es la forma de garantizar confianza y transparencia; sin embargo, la información manejada no solo debe ser entregada a la ciudadanía al momento de ser requerida, por eso la institución tiene la obligación de publicar en los diferentes canales establecidos para tal fin, los resultados de su gestión y los diferentes documentos de interés general, de forma que pueda llegarse a la mayor cantidad de público posible en el momento que este público lo considere. En atención a lo anterior se han determinado algunas actividades en la estrategia que den respuesta a las exigencias de información y a la debida divulgación de la misma.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, La ESE Hospital Local Ismael Roldán Valencia de Quibdó está llamada 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.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025					
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar información establecida en la política de transparencia y acceso a la información de acuerdo a la normatividad vigente.	Publicaciones en el enlace de transparencia y acceso a la información de la entidad	Oficina de Planeación y Sistemas	Hasta el 31 de diciembre de 2025
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva		Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	Oficina Jurídica	Trimestral

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

3. Criterio diferencial de accesibilidad	2.1	Garantizar que la totalidad de videos institucionales con información de interés general sean publicados en las redes sociales institucionales, se editen con subtítulos para permitir el acceso a la población con discapacidad auditiva	Videos institucionales subtitulados	Comunicaciones	Hasta 31 de diciembre de 2025
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1	Realizar un informe trimestral de solicitudes de acceso a la información que contenga el número de solicitudes recibidas	Informe consolidando trimestralmente del # de PQRS contestadas por la institución	Oficina de Trabajo Social	Trimestral

6.1 SEXTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Por último, en cuanto al componente adicional, es preciso mencionar que se ha determinado una nueva socialización del código de integridad, es decir, los valores corporativos, esto tiene un único objetivo y es la interiorización de los valores en cada uno de los funcionarios y contratistas, de modo que su accionar se enmarque en cada uno de estos valores para garantizar una atención digna y oportuna a los usuarios. Así mismo, en cuanto a integridad, se espera poder dar aplicabilidad a las leyes 190 de 1995 y 2013 de 2019, en cuanto a la declaración de bienes y rentas del 100% de funcionarios y contratistas y la declaración de conflicto de interés del 100% de sujetos obligados según esta ley.

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025					
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Principios y valores institucionales	1.1	Programación de la Campaña de divulgación a los funcionarios del código de integridad del servidor público adoptado por la ESE	Cronograma e informe de seguimiento a las actividades para la divulgación del código de integridad	Talento Humano	Hasta el 31 de diciembre de 2525
2. Código de Integridad del Servidor Público	2.1	Garantizar la aplicabilidad de la ley 190 de 1995 respecto a la declaración anual de bienes y rentas	Presentación de la declaración de bienes y rentas del 100% de los funcionarios y contratistas	Talento Humano	28/06/2025
3.	2.2	Garantizar la aplicabilidad de la ley 2013 de 2019 en cuanto a la declaración de conflicto de intereses	Presentación de la declaración de conflicto de intereses del 100% de los sujetos obligados identificados en la ley 2013 de 2019	Talento Humano	31/12/2024

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co

Calle 21 A N° 18 -196 Barrio el Jardín sector los Rosales Tel: 6710101 – 6710090 – 6710203 Quibdó
HACÍA UNA SALUD MÁS HUMANA, EFICIENTE Y SOSTENIBLE
E-mail: gerencia@hospitalismaelroldan.gov.co