

# **HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL MAGDALENA**



## **TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023**

**Nilton M. Perez Lozano**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Diciembre 27 de 2023

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 13

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
ALCANCE.....	3
CODIGO DE INTEGRIDAD.....	3
MARCO LEGAL .....	3
ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA.....	5
PRIMER COMPONENTE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS .....	7
SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. ....	7
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	9
CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	11
Diseño y Estrategias para un Transparencia y Acceso a la información Pública año 2023.....	12
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.....	13

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 13

## INTRODUCCIÓN

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011 estableció que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia contra la corrupción y de atención al ciudadano" dicha estrategia contemplará, entre otras cosas el mapa de riesgos de corrupción para implementar medidas que prevengan eventos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, y manifiesta el compromiso institucional con la ciudadanía, mediante la incorporación de actividades orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

De igual forma el decreto 1499 de 2017 "por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015". Definió el Modelo Integrado de Planeación y gestión, conformado por 7 dimensiones y aplicación de 17 políticas de desarrollo administrativo.

La Empresa Social del Estado Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, en cumplimiento de la normatividad vigente y con el objeto de mejorar la gestión institucional para ofertar servicios de salud integrales a los usuarios y familias, formula el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia, teniendo en cuenta cada uno de los componentes metodológicos establecidos, reconociendo su impacto en las diferentes políticas de desarrollo administrativo, partiendo desde la planeación estratégica, la gestión de los riesgos de corrupción, rendición de cuentas a la ciudadanía, metodología para la transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra alineado con la estrategia nacional y está conformado por los siguientes componentes:



**Componente gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** En este componente se aplicará la metodología de gestión de riesgos de corrupción diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de corrupción identificados. La metodología se encuentra definida en la política institucional de administración del riesgo en la que se define de forma detallada los procedimientos e instrumentos que se deben aplicar.

**Componente de racionalización de trámites:** Este componente se enfoca en generar acciones orientadas en racionalizar trámites de la entidad, para que estos sean más simples y se mejore la atención al usuario.

**Componente rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan fortalecer la participación de la ciudadanía en la gestión de las entidades públicas, mediante

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002634-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 13

la presentación de los resultados de gestión.

**Componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Este componente contiene acciones orientadas en mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta nuestra entidad.

**Componente mecanismos de transparencia y acceso a la información:** Este componente contiene acciones que buscan fortalecer los canales de comunicación disponibles por medio de los cuales la entidad sostiene dialogo directo con la comunidad.

## OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Formular las actividades de gestión para la promoción y fortalecimiento de la lucha contra la corrupción para la vigencia 2023 en la E.S.E Hospital Nuestra señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a través del desarrollo de cada uno de los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
2. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.
3. Fortalecer la cultura de la transparencia y acceso a la información
4. Facilitar el acceso a los servicios que brinda la E.S.E hospital.
5. Promover la participación ciudadana permanente en la gestión institucional.

### ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgo de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen de Guamal, Magdalena.

### CODIGO DE INTEGRIDAD

La E.S.E Hospital Nuestra señora del Carmen de Guamal, Magdalena, cuenta con un código de integridad institucional como documento que define las reglas de comportamiento y de buena gestión con las cuales se compromete la E.S.E generar valor a los usuarios y sus familias.

### MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia 1991: En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servicios públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 13

consagra la acción de repetición.

**Ley 850 de 1993:** por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**LEY 594 DE JULIO 14 DE 2000:** Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales [4124](#) de 2004, [1100](#) de 2014. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como fallas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades en incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses. Sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**LEY 795 DE 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero y se dictan otras disposiciones.

**LEY 819 DE 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**LEY 909 DE 2004:** Por la cual se expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**DECRETO 1599 DE 2005:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de control interno para el Estado Colombiano.

**LEY 962 DE 2005:** ley anti tramites Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011:** "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:** establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 13

**DECRETO LEY 019 DE 2012:** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites incensarios existentes en la administración pública.

**DECRETO 943 MAYO 21 DE 2014:** por medio del cual se actualiza el modelo Estándar de Control Interno (MECI)

**DECRETO 1081 DE 2015 Art. 2.2.22.1:** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**DECRETO 1083 DE 2015:** Adopta la actualización del MECI.

**LEY 1757 DE 2015 Artículo 48 y siguientes:** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

**DECRETO 1499 DE 2017** "por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

**CIRCULAR EXTERNA NO. 20211700000005-5 DE 2021** "Instrucciones generales relativas al subsistema de Administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (sicof) y modificaciones a las circulares externas 018 de 2015, 009 de 2016, 007 de 2017 y 003 de 2018".

**LEY 2195 DE 2022:** Estableció la obligatoriedad de diseñar un programa de transparencia y ética empresarial, el cual estará articulado con las disposiciones del presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

## **ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA.**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011 y con el fin de articular el PAAC con los planes institucionales y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la E.S.E Hospital Nuestra señora del Carmen de Guamal Magdalena, presenta la estructura del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, el cual estará conformado por los siguientes componentes:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Estrategia Anti trámites.
- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.
- ✓ Iniciativas Adicionales.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 919002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 6 de 13

## Componente PAAC

## Dimension MIPG





<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
<b>PAGINA</b>	Página 7 de 13

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PRIMER COMPONENTE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS:**

La identificación de los riesgos de corrupción se realizará de conformidad con los lineamientos establecidos en la Política Institucional de Administración del riesgo versión 5 DAFF.

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Sistema de riesgo de corrupción						
Nº	Responsable	Actividad	Fecha	Indicador Clave (en porcentaje)	Responsable	Fecha (dd-mm-aaaa)
1	Oficina de Administración de Riesgos de Corrupción	Actualizar la Política de Administración del Riesgo de E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, de conformidad con los Lineamientos Institucionales de la DAFF. Con base en la metodología del Riesgo y el punto de control 03.	Del 15/01/2023 a los 20/01/2023	Política actualizada y aprobada	Profesional capacitado en actividades de Planeación	30/01/2023
2	Comisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar y consolidar el Mapa de Riesgos de los procesos de E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, de acuerdo a la metodología conforme a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación de Magdalena, con base en la metodología del riesgo y el punto de control en actividades de control 04.	Del 15/01/2023 a los 20/01/2023	Mapa de Riesgos de Corrupción de E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, de acuerdo a la metodología de la Secretaría de Transparencia	Profesional capacitado en actividades de Planeación	29/01/2023
3	Consulta y divulgación	Divulgar el Mapa de la Administración Departamental de Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los canales institucionales de las redes de su presencia, para fomentar su conocimiento y adopción de canales.	Del 15/01/2023 a los 20/01/2023	Se de líneas referidas de canales con procesos de divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción de E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena	Profesional capacitado en actividades de Planeación	30/01/2023
4	Monitoreo y control	Monitoreo y control a los Mapas de Riesgos de Corrupción por proceso de la entidad, con el propósito de verificar la efectividad de los controles institucionales.	Del 15/01/2023 a los 20/01/2023	Se de monitoreo y control a los Mapas de Riesgos de Corrupción por proceso de la entidad con el propósito de verificar la efectividad de los controles institucionales	Profesional capacitado en actividades de Planeación	Primer seguimiento con corte al 30 de enero. Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto. Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre
5	Seguimiento y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación al Primer componente Plan del Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAC) Gestión del Mapa de Corrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles institucionales en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Del 15/01/2023 a los 20/01/2023	Realizar el seguimiento y evaluación al Componente de Gestión del Mapa de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Departamental. Primer seguimiento con corte al 30 de agosto. Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto. Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.	Se de seguimiento y evaluación realizada. Se de seguimiento y evaluación. Programación 2023	Primer seguimiento con corte al 30 de agosto. Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto. Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre
		Realizar evaluación de los resultados de la ejecución del seguimiento al Primer Componente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAC) Gestión del Mapa de Corrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles institucionales de Gestión y desarrollo de la entidad.	Del 15/01/2023 a los 20/01/2023	Realizar los resultados en el año - Primer procedimiento con corte al 30 de agosto. Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto. Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.	Se de evaluación realizada. Se de evaluación. Programación 2023	Se de Control Interno

**SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

La política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Esta se encuentra compuesta por cuatro fases: 1ª) Identificación de trámites, 2ª) Priorización de trámites, 3ª) Racionalización de trámites y 4ª) Interoperabilidad.

La Entidad ha cumplido con éxito la fase 1 de la política, contando con 9 trámites inscritos en la plataforma SUIT, los cuales se encuentran articulados con la página web, para poner a disposición del ciudadano la información básica sobre los requisitos necesarios



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002634-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 8 de 13

(documentación) y canales disponibles de atención para cada uno de ellos.



**suiit**  **FUNCIÓN PÚBLICA**

HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL JAVIER BUELVAS TURIZO (JBUELVAS150)

Administración | **Formato integrado** | Racionalización | Autorización de Nuevos Trámites

Opciones de menú: Inicio, Gestionar puntos de atención, Búsqueda de formatos integrados

**Gestión de formatos integrados**

Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo de Activo	Nombre institución o dependencia	Municipio	Acciones
020	020	42121	2019-01-08	Atención médica a personas	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42146	2019-01-14	Trámites	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42149	2019-01-27	Funciones de la gestión	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42205	2019-01-28	Exámenes de laboratorio	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42154	2019-01-24	Exámenes de laboratorio & diagnóstico	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42150	2019-01-27	Historias clínicas	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42148	2019-01-27	Certificados de inscripción	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42193	2019-01-27	Deposición de medicamentos & dispositivos médicos	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	
020	020	42152	2019-01-24	Atención de urgencias para población de Guamal	Activo	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (GUAMAL)	Guamal	

HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN - GUAMAL JAVIER BUELVAS TURIZO (JBUELVAS150)

Administración | **Formato integrado** | Racionalización | Autorización de Nuevos Trámites

Opciones de menú: Inicio, Gestionar puntos de atención, Búsqueda de formatos integrados

**Gestión de formatos integrados**

- Sin gestión (0)
- En Liberación (0)
- Tareas pendientes (0)
- Reservados para revisión (0)
- Inscritos (9)



Si bien la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, a pesar de no

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002834-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 9 de 13

contar con la infraestructura tecnológica y recursos financieros necesarios para avanzar en la fase de racionalización e interoperabilidad de los trámites, enfoca sus esfuerzos en emplear los canales de información y mecanismos de participación disponibles, para permitir un flujo de información directo con el usuario y su familia, que permita promocionar los servicios, programas, sedes de atención institucionales, documentación requerida y demás tramites de interés de la población.

### TERCER COMPONENTE ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

Promover la participación ciudadana en la gestión institucional a través del desarrollo de espacios de diálogo continuo, participativo y colaborativo entre la entidad, la ciudadanía y los grupos de valor. La entidad orienta sus actividades en concordancia con la política institucional de participación den salud.

Garantizar La Rendición de cuentas de la E.S.E. a la ciudadanía como mecanismo de información permanente sobre la gestión institucional, los logros, fortalezas, medición de resultados y aspectos a mejorar.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, teniendo en cuenta el manual único de rendición de cuentas, establece los siguientes lineamientos metodológicos para la elaboración y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas:

E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA										
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO										
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS										
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	DESTACADO	FORMA DE DESARROLLO	META	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	AVANCE	Completado o en ejecución
Subcomponente: Información de calidad y atención al ciudadano	1	Se realiza el plan de poder y procedencia de datos de calidad de atención al usuario y a la comunidad.	Manejo de poder de gestión de datos estadísticos.	Investigación documental	100%	Sept de 2022	Diciembre 2022	Profesional Especialista en actividades asignadas de Planeación		
Subcomponente: Datos de calidad en los procesos y su ejecución.	1	Calidad de los datos de la atención al usuario y a la comunidad.	Comunidad organizada	Comunicación directa	100%	Sept de 2022	Sept de 2022	Comunicación y gestión en redes		
Subcomponente: Gestión y mantenimiento de la gobernanza	1	Se realiza el plan de poder y procedencia de datos de calidad de atención al usuario y a la comunidad.	Atención al usuario y a la comunidad.	Diálogo directo y trabajo de campo	100%	Sept de 2022	Sept de 2022	Grupo de trabajo y actividades		
Subcomponente: Gestión y mantenimiento de la gobernanza	4	Aplicación y mantenimiento de los datos estadísticos de la atención al usuario y a la comunidad.	Encuestas de satisfacción	Encuesta ciudadana	100%	Sept de 2022	Sept de 2022	Profesional Especialista en actividades asignadas de Planeación		
Subcomponente: Gestión y mantenimiento de la gobernanza	5	Se realiza el plan de poder y procedencia de datos de calidad de atención al usuario y a la comunidad.	Atención al usuario y a la comunidad.	Diálogo directo y trabajo de campo	100%	Sept de 2022	Sept de 2022	Comunicación y gestión en redes		
<b>Subtotal de actividades</b>				<b>Completado</b>				<b>Programado</b>		
				<b>4</b>				<b>5</b>		<b>3%</b>

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002834-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 10 de 13

## CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este tiene como objetivo generar estrategias para incrementar la confianza de los usuarios y sus familias en la E.S.E.

La entidad se enfocará en facilitar el acceso de los usuarios a los servicios a través de los distintos canales de atención en los que se brinde información completa, clara, con enfoque diferencial, en igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia y oportunidad.

### Ventanilla hacia adentro

Las actividades que realizará la institución estarán alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, orientadas en fortalecer la gestión misional a través del ajuste en los procesos y procedimientos.

### Ventanilla hacia afuera

Ofrecer sus servicios a través de los distintos canales disponibles, desarrollar capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir con las expectativas de los ciudadanos en la prestación de los servicios de salud.

E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMA MAGDALENA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO										
Indicadores	No.	ACTIVO	INDICADOR	CANTIDAD INDICADOR	META	CUBRIMIENTO		RESPONSABLE DECISION	RESPONSABLE	Cumplido % de cumplimiento
						FINANCIADO	INDICADO			
Subcomponente: Fortalecimiento al servicio al cliente	1	Analizar los canales de atención al cliente en línea y presencialmente, para el acceso rápido de consultas para el usuario y el médico.	Existencia de canales de atención al cliente en línea y presencialmente.	No. de canales de atención al cliente	20%	100%	100%	DAI, Gerencia de Atención al Cliente	DAI	100%
Subcomponente: Fortalecimiento al servicio al cliente	2	Analizar canales de atención al cliente en línea y presencialmente.	Atención al cliente	Disponibilidad de canales de atención	20%	100%	100%	DAI, Gerencia de Atención al Cliente	DAI	100%
Subcomponente: Atención al cliente	3	Responder a solicitudes de información de usuarios y familiares, de manera oportuna y clara.	Existencia de canales de atención al cliente en línea y presencialmente.	No. de canales de atención al cliente	20%	100%	100%	DAI, Gerencia de Atención al Cliente	DAI	100%
Subcomponente: Atención al cliente	4	Realizar atención al cliente en línea y presencialmente, de manera oportuna y clara.	Existencia de canales de atención al cliente en línea y presencialmente.	No. de canales de atención al cliente	20%	100%	100%	DAI, Gerencia de Atención al Cliente	DAI	100%
Subcomponente: Atención al cliente	5	Realizar atención al cliente en línea y presencialmente, de manera oportuna y clara.	Existencia de canales de atención al cliente en línea y presencialmente.	No. de canales de atención al cliente	20%	100%	100%	DAI, Gerencia de Atención al Cliente	DAI	100%
<b>Indicador de eficiencia</b>				<b>Costos</b>			<b>Programado</b>			
<b>% Cumplimiento</b>										<b>20%</b>



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

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, el componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y Acceso a la información Pública Nacional, ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Mejorar el acceso y la calidad de la información pública, orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección".

En relación a estos lineamientos, se busca resaltar el derecho de acceso a la información pública, en donde toda persona puede acceder a ella en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Es por esto que las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento por medio de mecanismos que permitan la transparencia y fácil acceso a la información, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

### E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	ACTIVIDADES	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	RESPONSABLE	PROXIMIDAD	PROXIMIDAD	RESULTADO AVANCE	Completado (o completado)	
	1. Actualizar información en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web institucional.	Índice de transparencia y acceso a la información	$\frac{\text{Índice de transparencia y acceso a la información reflejado en la matriz estadística de la página web institucional}}{\text{Índice de transparencia y acceso a la información}} \times 100$	75%	Tatiana Gomez	Inicio de 2023	Diciembre de 2023			
Subcomponente (lineamiento transparencia activa)	2. Programa la actualización de los formatos y contenidos, formatos educativos e instructivos, relacionados con leyes de transparencia y acceso a la información.	Existencia de documentos sobre obligaciones y sanciones de la Ley 1712	$\frac{\text{No. de actividades realizadas} / \text{No. de actividades programadas} \times 100}{\text{No. de actividades realizadas} / \text{No. de actividades programadas} \times 100}$	100%	Jefé control interno	Inicio de 2023	Diciembre de 2023			
	3. Reportar el informe de índice de transparencia y acceso a la información (IA) de la Procuraduría General de la Nación.	Informe de IA mensual	$\frac{\text{Reporte realizado dentro de los tiempos establecidos}}{\text{Reporte realizado dentro de los tiempos establecidos}} \times 100$	100%	Romero	Inicio de 2023	Diciembre de 2023			
Subcomponente (Estrategia de comunicación de la información)	4. Realizar actividades de los resultados de los resultados de seguimiento, entre el COMPROMITO MEDIANTE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, el Comité (COMITÉ) de Gestión y Seguimiento.	Realizar tres (3) actividades comunicativas de los resultados de las evaluaciones de seguimiento y control al COMPROMITO MEDIANTE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, Comité (COMITÉ) de Gestión y Seguimiento.	$\frac{\text{No. de actividades realizadas} / \text{No. de actividades programadas} \times 100}{\text{No. de actividades realizadas} / \text{No. de actividades programadas} \times 100}$	100%	Sanchez	Inicio de 2023	Diciembre de 2023			
Subcomponente (Criterio de calidad de la Accesibilidad)	5. Crear un comité en gestión de formación de accesibilidad digital en el sitio web institucional.	Formación de comité de accesibilidad digital en el sitio web institucional	$\frac{\text{No. de actividades de formación realizadas} / \text{No. de actividades de formación programadas} \times 100}{\text{No. de actividades de formación realizadas} / \text{No. de actividades de formación programadas} \times 100}$	100%	Carvajal	Inicio de 2023	Diciembre de 2023			
		<b>Indicador de calidad</b>	<b>Completado</b>	<b>Programado</b>						
			0	4						
		<b>% Completado</b>								0%

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002834-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 12 de 13

**La ejecución de estos mecanismos nos lleva a:**

- Divulgar proactivamente la información activa.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de generar una cultura de transparencia.

Para iniciar una implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la información Pública, la cuales definen los subcomponentes del componente de transparencia, se deben desenvolver por medio de cinco estrategias generales como lo son:




**Diseño y Estrategias para un Transparencia y Acceso a la Información Pública año 2023.**

Para la E.S.E. es de vital importancia la buena comunicación y socialización del estado de la entidad con nuestros usuarios, es por esto que para lograr el desarrollo de una buena Transparencia y Acceso a la información pública se realizaran las siguientes actividades Estratégicas:

**Lineamientos de Transparencia Activa:** Actualmente la E.S.E cuenta con su sitio web (<http://esehospitalguamalmagdalena.gov.co>) en donde se tiene disponible la información institucional referente de los componentes de la sección de transparencia y acceso a la información pública.

**Lineamientos de Transparencia Pasiva:** La E.S.E cuenta con procesos de gestión documental, para asegurar que todas las solicitudes y peticiones realizadas por los ciudadanos, sean atendidas de forma oportuna y brinden respuesta integral a sus necesidades, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente. Cuando estas solicitudes no sean de competencia de la entidad se brindará orientación al usuario, sobre las instancias u organizaciones que puedan resolver su necesidad.

**Criterio Diferencial de la Información:** La E.S.E diseñara un Plan de Comunicaciones actualizado, en que se definirán las estrategias y canales de comunicación que atiendan las necesidades diferenciales de los usuarios y sus familias. (Personas con discapacidad auditiva y visual).

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	30-ENE-2023
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-GG-M-015
	<b>PAGINA</b>	Página 13 de 13

### SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.

La E.S.E Hospital Nuestra señora del Carmen de Guamal, Magdalena, garantizará acciones de fortalecimiento organizacional que promuevan el desarrollo de una cultura de integridad entre sus servidores públicos, en pro del constante cambio cultural, la defensa de lo público, el servicio a la ciudadanía


E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL, MAGDALENA  
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

	Nº.	ACTIVIDAD	INDICADOR	META	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	AVANCE	Completado / No completado
Subcomponente Código de Integridad	1	Soportar Código de Integridad de fin. de docencia en Servio de la entidad que promueva la cultura de integridad en la atención de los usuarios de los servicios de salud / servicios brindados al usuario. Total Gestiones de salud de manera oportuna. Desde 1/10		3000000000 millones	Sept 2022	Diciembre 2022	Talenta Humano		
Seguimiento y evaluación registro de las actividades de gestión de recursos	1	Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de hechos separando semestros de los hechos y conflictos de la publicación de la declaración de hechos de los servidores, tanto y conflictos de interés de los servidores, tanto y conflictos de interés de los servidores, tanto y conflictos de interés de los servidores por parte de la Oficina de Control Interno, mediante contratos internos.		Declaración de Conflicto de Interés y conflictos de interés de los servidores públicos y conflictos de interés de los servidores públicos, actualizados y publicados en el sitio II	Sept 2022		Talenta Humano / Jefe Control Interno		
		<b>Indicador de eficacia</b>			<b>Completos</b>			<b>Progresados</b>	
								1	
		<b>% Cumplimiento</b>						0%	

La entidad enfocara actividades principalmente orientadas en el despliegue del código de integridad.

**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**

**Gerente**

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	07-JULIO-2023
<b>OFICIO REMISORIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-OF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 6

<b>INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023</b>			
<b>FECHA</b>	Guamal, Magdalena, 30 de Diciembre de 2023		
<b>ASUNTO DEL INFORME</b>	SOPORTES AVANCES SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN A 31 DICIEMBRE DEL 2023.		
<b>INTRODUCCIÓN</b>	En cumplimiento a la norma, la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, a través de los diferentes mecanismos de información, utilizando como base principal el uso de herramientas tecnológicas y la internet, en lo que respecta a servicios y trámites realizados en la entidad, formularios de PQRS en línea, informes de gestión gerencial, planes, datos de contacto y demás documentos que evidencian la transparencia en la gestión administrativa de la E.S.E, dando seguimiento de esta manera al desarrollo establecido en el plan anticorrupción y atención al ciudadano Vigencia 2023.		
<b>No.</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicadores o medios de verificación de cumplimiento</b>
<b>1</b>	Política de Administración de Riesgo	Actualización y despliegue de la política de administración de riesgos incluyendo los lineamientos para la gestión de riesgos de corrupción y aprobarla mediante resolución	Política actualizada.
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar la matriz de riesgos de las áreas susceptibles de actos de corrupción.	Matriz de riesgos en proceso.
	Consulta y divulgación	Despliegue de la metodología de administración de riesgos a funcionarios de la ESE y publicación en la página web institucional.	No se evidenciaron capacitaciones ni socializaciones sobre la metodología de administración de riesgos a funcionarios de la E.S.E.
	Monitoreo, revisión y Seguimiento	Monitoreo y reporte de los riesgos de corrupción materializados	(riesgos de corrupción materializados/riesgos de corrupción identificados)*100.
<b>2</b>	Identificación de Trámites	1, Realizar una mesa de trabajo entre los responsables de los tramites misionales, con el fin de revisar su pertinencia y ajustar si es necesario.	Actualmente en la entidad se encuentra el inventario de trámites al 100%.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	07-JULIO-2023
<b>OFICIO REMISORIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-OF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 6

	(Inventario)	2. Despliegue de los trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés y a través de la página web institucional.	Publicaciones en la página web de la entidad, se encuentra
	Priorización de Trámites	Priorizar los tramites de la entidad susceptibles de racionalización (asignación de citas médicas) (Resultado de la mesa de trabajo)	Los trámites se encuentran priorizados y diligenciados en el 100% del aplicativo del SUIT.
	Racionalización de Trámites	Cargue de información en aplicativo SUIT de los trámites priorizados para racionalización (Resultado de la mesa de trabajo)	Publicación del trámite 100% priorizado, no obstante es pertinente que se sigan revisando los trámites para ser racionalizados en el aplicativo SUIT.
		Facilitar el canal de comunicación call center para la agenda de citas por parte del personal de SIAU (Tramite racionalizado asignación de citas).	Herramienta implementada y en funcionamiento
<b>3</b>	Metodología de Rendición de Cuentas	Realizar reunión para comunicar la planeación de la rendición de cuentas de la vigencia 2022 en el año 2023, en cumplimiento a la normatividad aplicable.	Despliegue de la planeación Rendición de cuentas.
	Información de calidad y en leguaje comprensible	Recopilar toda la información necesaria para la estructuración de la presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas según los públicos de interés con información clara y comprensible	Audiencia de rendición de cuentas cumplida al 100%.
		Publicar en la página web de la Supe salud fecha y lugar de la audiencia pública de rendición de cuentas. (Máximo hasta el 10 de abril)	Publicación página web Super salud



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	07-JULIO-2023
<b>OFICIO REMISORIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-OF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 6

	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en fecha, lugar y hora programada.	Acta de audiencia e informes debidamente publicados en la página web institucional.
		Aplicar encuesta y evaluar el proceso de rendición de cuentas con los asistentes	Encuesta aplicada, tabulada y analizada
		Estructurar informe y acta de audiencia pública de la rendición de cuentas, publicar en página web institucional y cargar en aplicativo web de la Súper salud.	Acta de audiencia publicada.
	Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas.	Sensibilizar sobre la cultura de rendición de cuentas, transparencia y anticorrupción al grupo de interés a través de una pdf comunicacional cargada en la web institucional.	Pdf comunicacional cargada en la web institucional
	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Despliegue, Apropiación y publicación de los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas al equipo directivo y líderes de proceso para tomarlo como insumo en los planes de mejoramiento.	Informe de Rendición de Cuentas
<b>5</b>	Lineamientos de Transparencia Activa	Coordinar y realizar una reunión con los responsables de brindar información que debe ser publicada en el link de transparencia y	se encuentra la información publicada en la página web institucional
		Acceso a la información pública. Realizar cronograma.	
		Actualizar el link de transparencia y acceso de información de acuerdo al cronograma establecido en la reunión con responsables	Link actualizado Esquema de publicar

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	07-JULIO-2023
<b>OFICIO REMISORIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-OF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 6

		Publicar la información correspondiente a La prestación de Servicios de Salud (RIPS), Información de producción, Información de calidad en los servicios de Salud.	Archivos planos publicados de acuerdo a la periodicidad.
		Divulgar a los grupos de interés la política de gobierno digital y transparencia de la información	Registros de asistencia Actas Plataforma virtual
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Promover ante el ciudadano el uso de las tecnologías de la Entidad para el acceso de la información	Actas Medios audiovisuales Registros de asistencia, de acuerdo al cronograma que se establezca con SIAU
	Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de activos de información de la entidad.	se avanza en este procedimiento
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Diseñar videos para población en situación de discapacidad publicados en página web, pantallas en salas de espera y redes sociales.	Herramientas audiovisuales implementadas
	Monitoreo del Acceso a la información	Generación de información del número de solicitudes recibidas	Informe publicado.
		Despliegue del código de Integridad a las oficinas responsables de realizar auditoria.	código integridad desactualizado
		Capacitar a los funcionarios líderes de procesos, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	informe de reuniones sobre socializaciones MIPG
		se solicitaron y aportaron las declaraciones de bienes y rentas a los funcionarios y contratistas	evidencia se encuentra documentada en la hoja de vida

La E.S.E Nuestra Señora del Carmen, a través de las diferentes herramientas tecnológicas, continúa difundiendo diversas estrategias de comunicación, con el objetivo,

Calle 10 Carrera 5 Esquina / e-mail: [esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co](mailto:esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co)

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	07-JULIO-2023
<b>OFICIO REMISORIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-OF-002
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 6

esto permite a sus diferentes públicos (internos y externos) realizar y estar informado de los constantes cambios y avances presentes en la entidad de salud, como los son trámites para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F), en concordancia con lo anterior expuesto, también se sigue generando contenido a fin de mantener un constante flujo de información con relación a las jornadas de salud que se siguen realizando, no solo en zona urbano, sino también en zona rural y área dispersa y de difícil acceso del municipio. En este orden de ideas desde las Oficinas de Control Interno, SIAU y Comunicaciones, se hace uso de las diferentes herramientas de información para brindar y divulgar cada proceso requerido para realizar trámites y servicios brindados por la entidad, brindando siempre accesibilidad en los tramites y procesos ejecutado en la institución. <http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/transparencia/Servicios.pdf>

<https://www.facebook.com/hospitalguamalmagdalena>.

Siguiendo los lineamientos de publicación y acceso a la información, correspondiente a los servicios de salud prestados en la E.S.E desde las diferentes plataformas digitales que viene desarrollando estrategias difusión de información, la cual contiene información de calidad de los servicios prestados, a través de esta sección el usuario podrá consultar información relevante sobre los diferentes planes, seguimientos, normativas, gestión institucional. • Noticias: A través de esta sección, los usuarios tienen la oportunidad de estar actualizados en cuanto a las diferentes eventualidades que se realizan a nivel institucional, desde ferias, jornada de vacunación, jornadas de médico en tu casa, brigadas de salud, entre otras. • Galería, Servicio y Eventos: los avances presentes en esta sección de la página web se ven evidenciados en las diferentes actualizaciones que se han realizado bajo los parámetros de las diferentes eventualidades dadas en la entidad, a través de ello, se ha venido informando tanto a los publico externos e internos a los respecta a las actividades específicas tales como jornadas, elecciones internas, cambio de horarios temporales, entre otros. • PQRS en línea: un cambio progresivo en las actualizaciones dadas en el portal web de la E.S.E se evidencia en la implementación de una herramienta en línea (formulario PQRS) la cual permite ampliar los mecanismos de participación ante la solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-felicitaciones. Permitiendo un acceso directo, a través de este medio los usuarios tienen más opciones al interponer sus solicitudes a la entidad. Además de eso se reposa información relacionada a los informes y respuestas de PQRS-. • Datos de Contacto: en la página web de la entidad los visitantes tendrán la oportunidad de encontrar información de la ubicación física del hospital, datos telefónicos (call center) los cuales le permiten comunicarse a todas las dependencias de la E.S.E, solicitar cita, además se encuentran correos institucionales de gerencia y el área jurídica de la misma. link <http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/?p=transparencia>.



La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, sigue promoviendo estrategias audiovisuales que permiten promover la visibilidad de las diferentes acciones, enfocadas en temas de salud, donde se logre mostrar la promoción, prevención y atención de la salud; priorizando a la población vulnerable y de difícil acceso del municipio de Guamal. En atención a la pronta gestión de la misma,

Atentamente;

**NILTON M. PEREZ LOZANO**

Jefe de la Oficina Control Interno E.S.E. H.N.S.C.



Guamal, Magdalena, 28 de diciembre de 2023

**Asunto:** Soporte avances actualizaciones página web, Redes Sociales E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen a corte 28 de diciembre de 2023.

Dando cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, como entidad pública y deber ser de proporcionar y divulgar información a todas las personas o entes interesados, se continua implementado herramientas de información institucionales entre los cuales se destacan medios digitales (página web, fan page) y físicos como (cartelera, volantes, afiches, folletos) los cuales permiten garantizar procesos comunicativos efectivos que permiten al usuario el acceso a la información pública.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, en cumplimiento de las diferentes acciones que den evidencia de la transparencia y acceso a la información pública, continúa estableciendo mecanismos de información, utilizando como medio principal el uso de herramientas tecnológicas y la internet para difundir información de interés entre las diferentes partes.

Para el trimestre de los meses octubre-diciembre la entidad implementó una estrategia novedosa para interponer los PQRS a través de la página web, esto permite tanto al usuario como a la entidad contar con un numero de radicado en los correos institucionales de la Oficina SIAU y de la entidad, con el fin de facilitar la espera en los tiempos de respuesta.

Del mismo modo, a fin de mejorar el flujo de información en la página institucional se ha cambiado la interfaz de la misma, implementado un modelo amigable y dinámico, el cual permite al internauta visibilizar de forma ordenada las diferentes pestañas asignadas en la página.

En la actualización y difusión de la información de los diferentes hechos y acontecimientos noticiosos dados en la institución, se ha logrado a través de la generación de contenido multimedia, audiovisual, fotográfico, flyer y cuñas publicitarias.



## REALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Inventario publicación de trámites y servicios de la entidad

### Socialización Trámites y Servicios





<http://www.esehospitalquamalmagdalena.gov.co/transparencia/Servicios.pdf>

<https://www.facebook.com/hospitalquamalmagdalena>

## Trámites PQRS

<https://www.facebook.com/hospitalquamalmagdalena>

En articulación entre las oficinas de Servicio de Información y Atención al Ciudadano (SIAU), la oficina de Control Interno y la oficina de Comunicación y Prensa de la E.S.E Nuestra Señora del Carmen, se continúa difundiendo diversas estrategias de comunicación, con el objetivo de que los usuarios conozcan los mecanismos de participación ante los diferentes trámites para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F)

De la misma manera, se sigue garantizando la oportuna gestión de los trámites, al mantener a todos los funcionarios actualizados ante cualquier cambio a fin de brindar información veraz y pertinente a las personas interesadas, en este orden de ideas desde las Oficinas de Control Interno, SIAU y Comunicaciones, se hace uso de las diferentes herramientas de información para brindar y divulgar cada proceso requerido para realizar trámites y servicios brindados por la entidad, brindando siempre accesibilidad en los trámites y procesos ejecutados en la institución.



## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Lineamientos transparencia activa:



<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/?p=inicio>

De acuerdo a lo establecido en el Plan Anticorrupción, se proporciona dirección web y evidencia correspondiente al enlace directo de la página web institucional y el acceso a los mecanismos de transparencia y acceso y a la información pública con los que cuenta la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, a través de esta sección el usuario podrá consultar información relevante sobre los diferentes planes, seguimientos, normativas, gestión institucional.





<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/?p=nosotros>



<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/?p=noticias>



Siguiendo los lineamientos de publicación y acceso a la información, correspondiente a los servicios de salud prestados en la E.S.E desde las diferentes plataformas digitales que viene desarrollando estrategias difusión de información, la cual contiene información de calidad de los servicios prestados.

- **Noticias:** A través de esta sección, los usuarios tienen la oportunidad de estar actualizados en cuanto a las diferentes eventualidades que se realizan a nivel institucional, desde ferias, jornada de vacunación, jornadas de médico en tu casa, brigadas de salud, entre otras
- **Galería, Servicio y Eventos:** los avances presentes en esta sección de la página web se ven evidenciados en las diferentes actualizaciones que se han realizado bajo los parámetros de las diferentes eventualidades dadas en la entidad, a través de ello, se ha venido informando tanto a los publico externos e internos a los respecta a las actividades específicas tales como jornadas, elecciones internas, cambio de horarios temporales, entre otros.
- **PQRS en línea:** un cambio progresivo en las actualizaciones dadas en el portal web de la E.S.E se evidencia en la implementación de una herramienta en línea (formulario PQRS) la cual permite ampliar los mecanismos de participación ante la solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-felicitaciones. Permitiendo un acceso directo, a través de este medio los usuarios tienen más opciones al interponer sus solicitudes a la entidad. Además de eso se reposa información relacionada a los informes y respuestas de PQRS-.



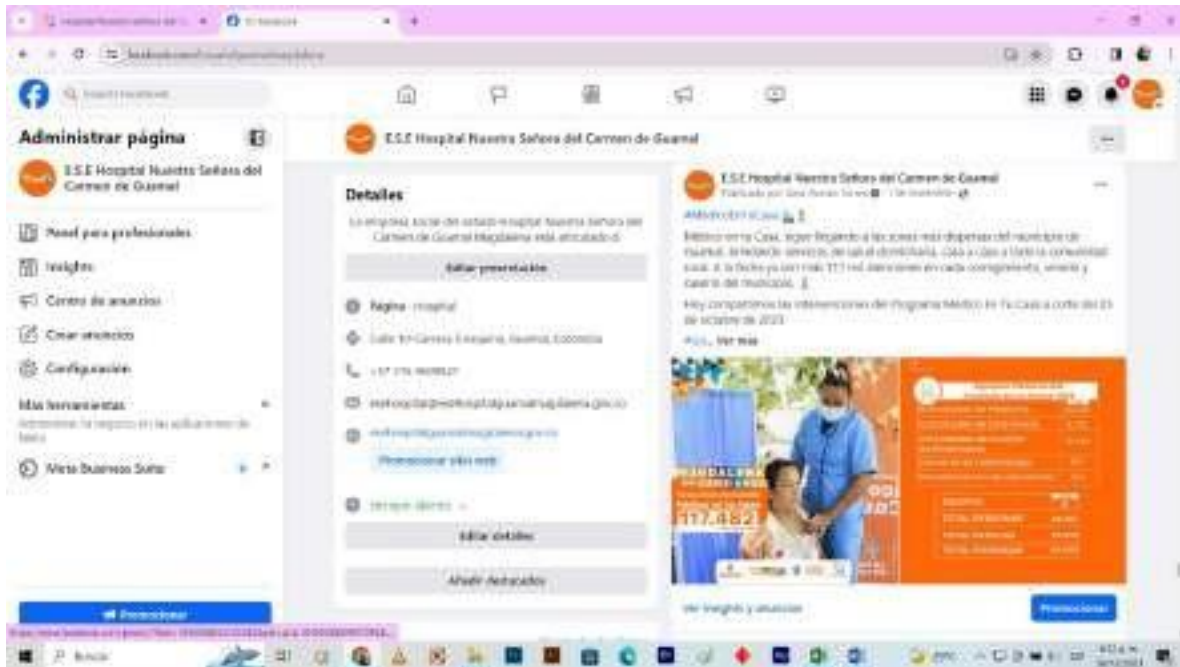
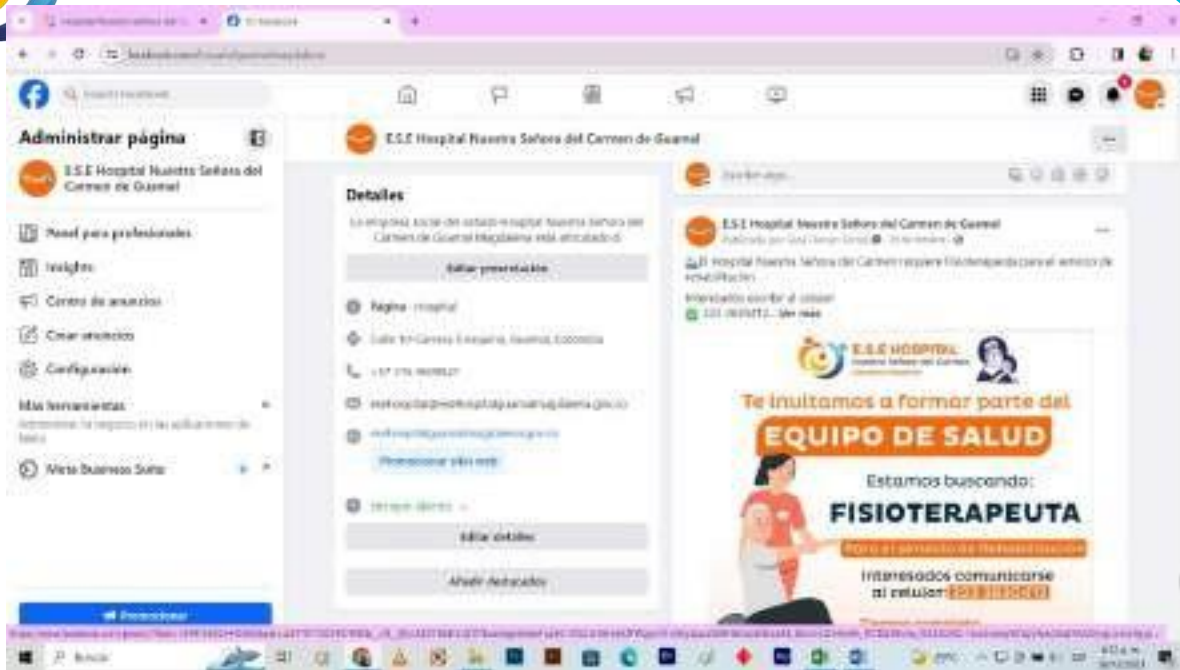


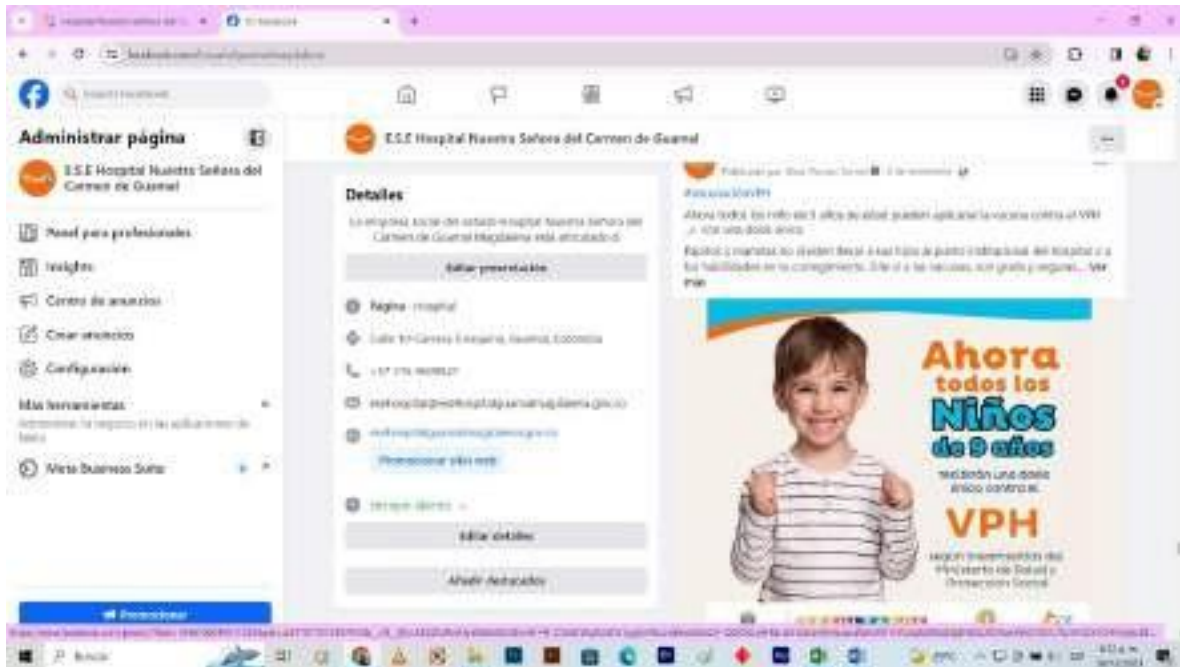
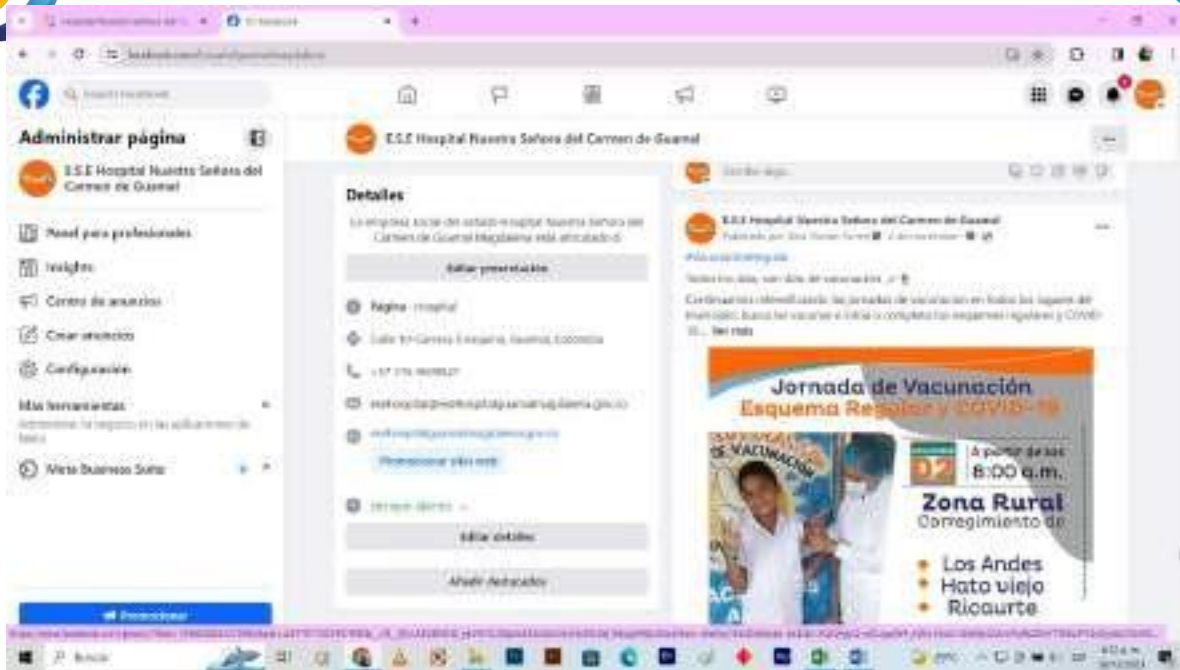
- **Datos de Contacto:** en la página web de la entidad los visitantes tendrán la oportunidad de encontrar información de la ubicación física del hospital, datos telefónicos (call center) los cuales le permiten comunicarse a todas las dependencias de la E.S.E, solicitar cita, además se encuentran correos institucionales de gerencia y el área jurídica de la misma.

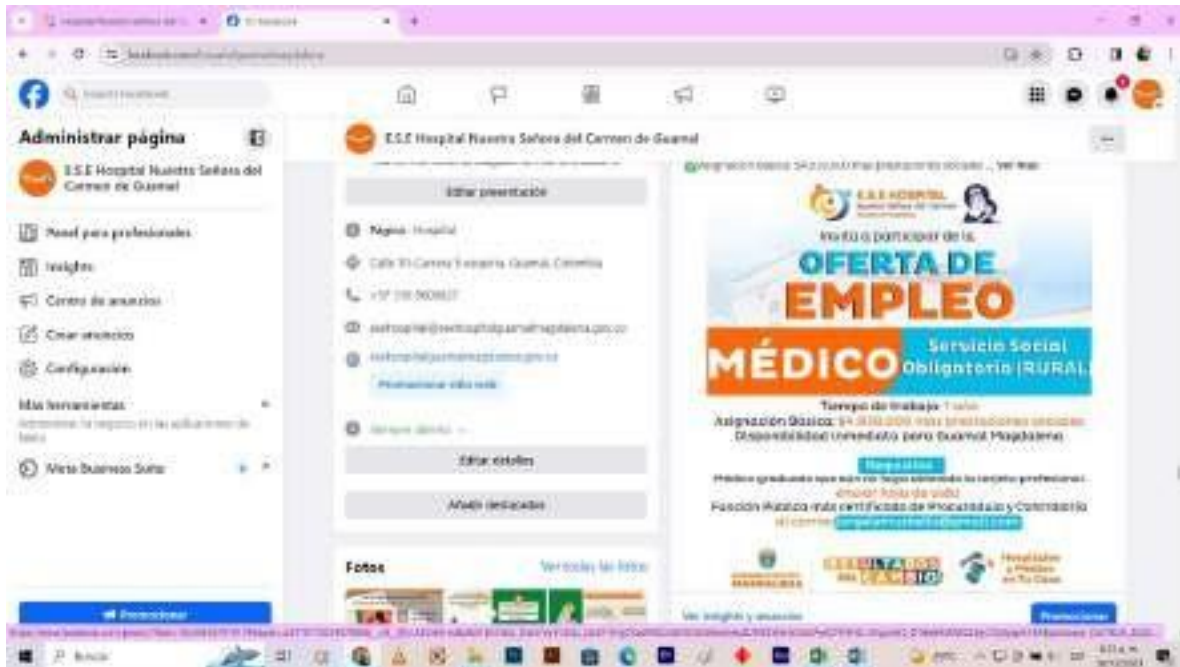


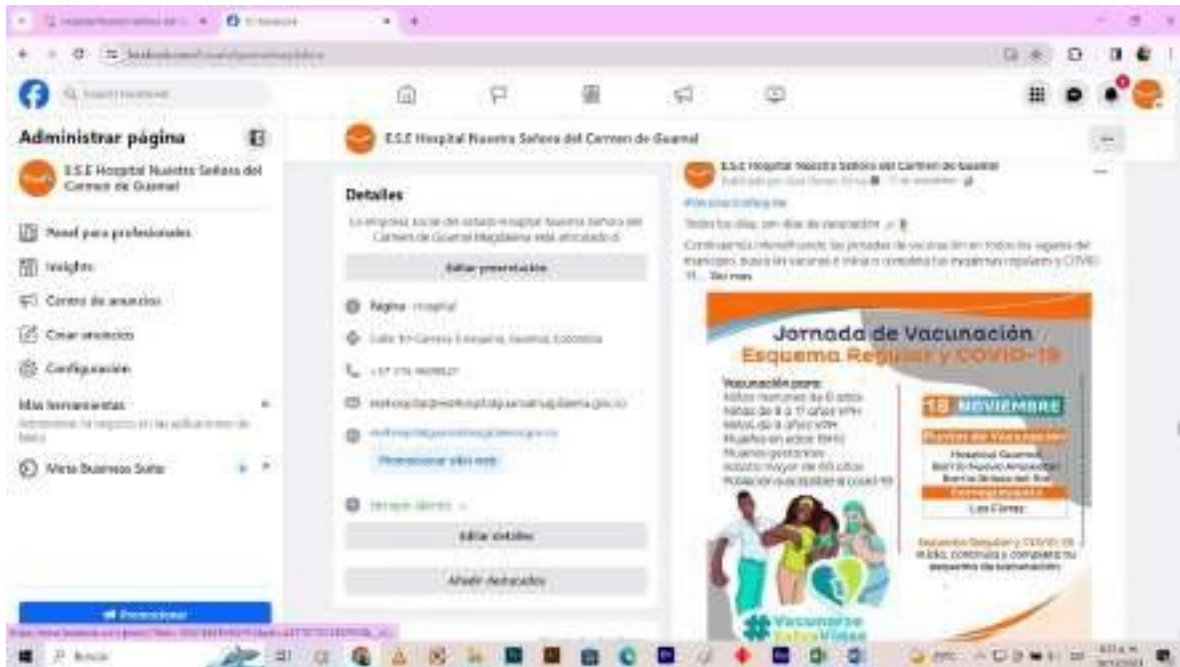
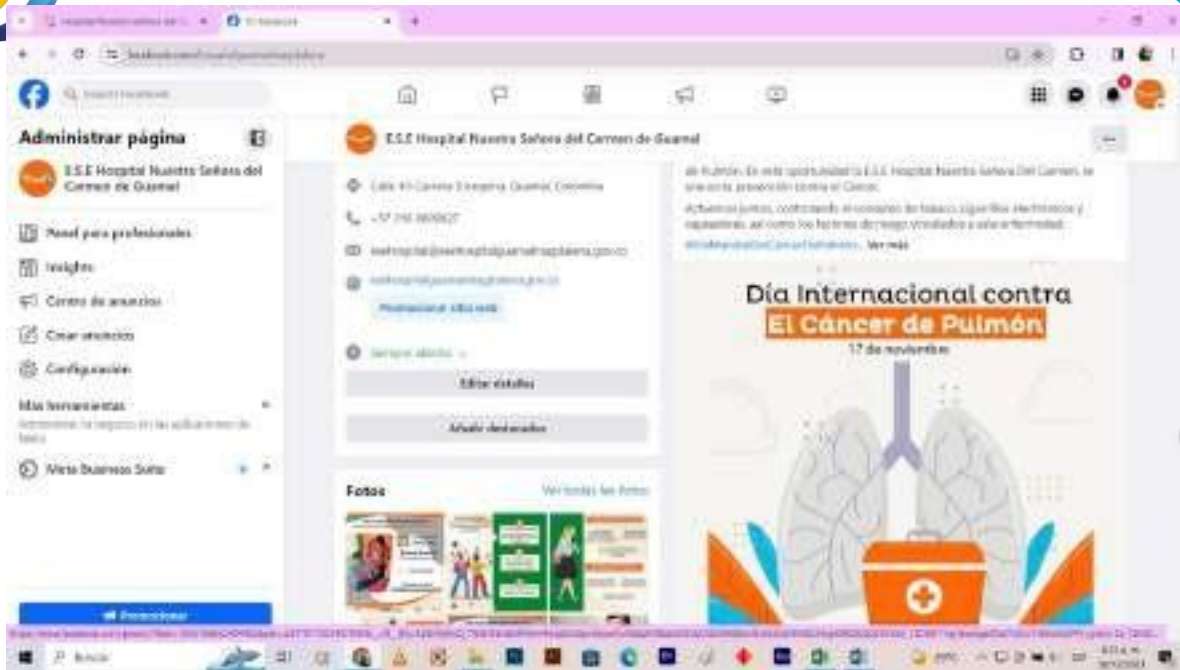
- **Lineamientos de Transparencia pasiva:**

A través de esta sección, la E.S.E. hace uso de las herramientas tecnológicas que nos proporciona la era digital, para dar a conocer las diferentes acciones realizadas, facilitando a los usuarios el acceso a la información clasificada, por medio de las tecnologías de la información.



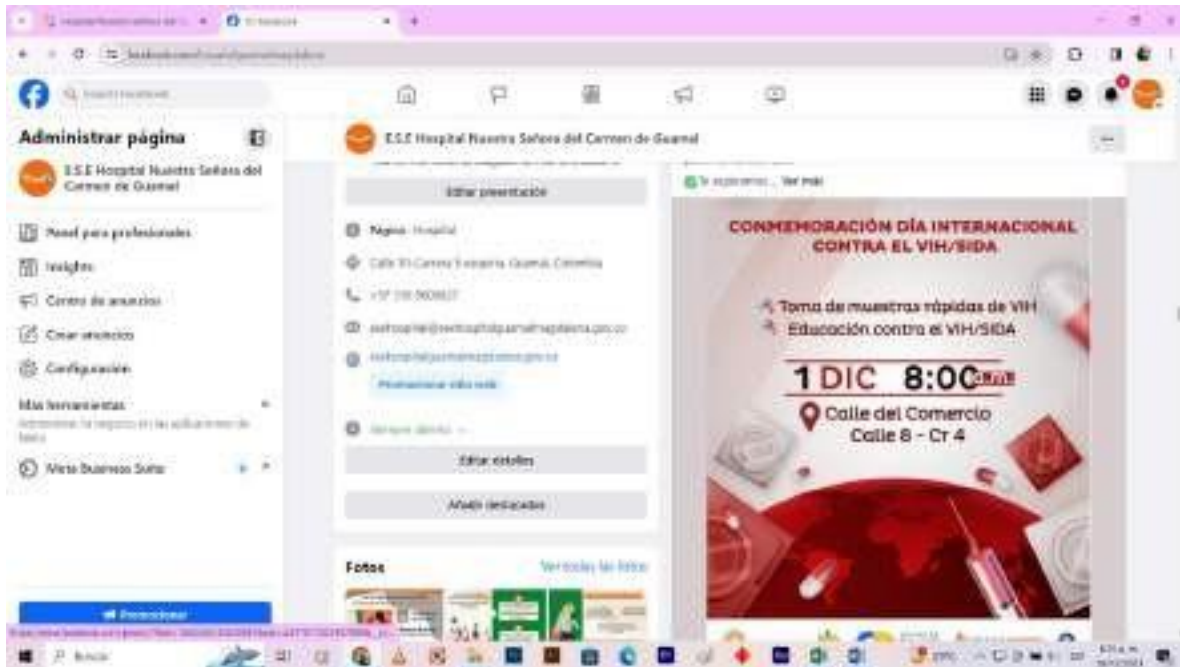
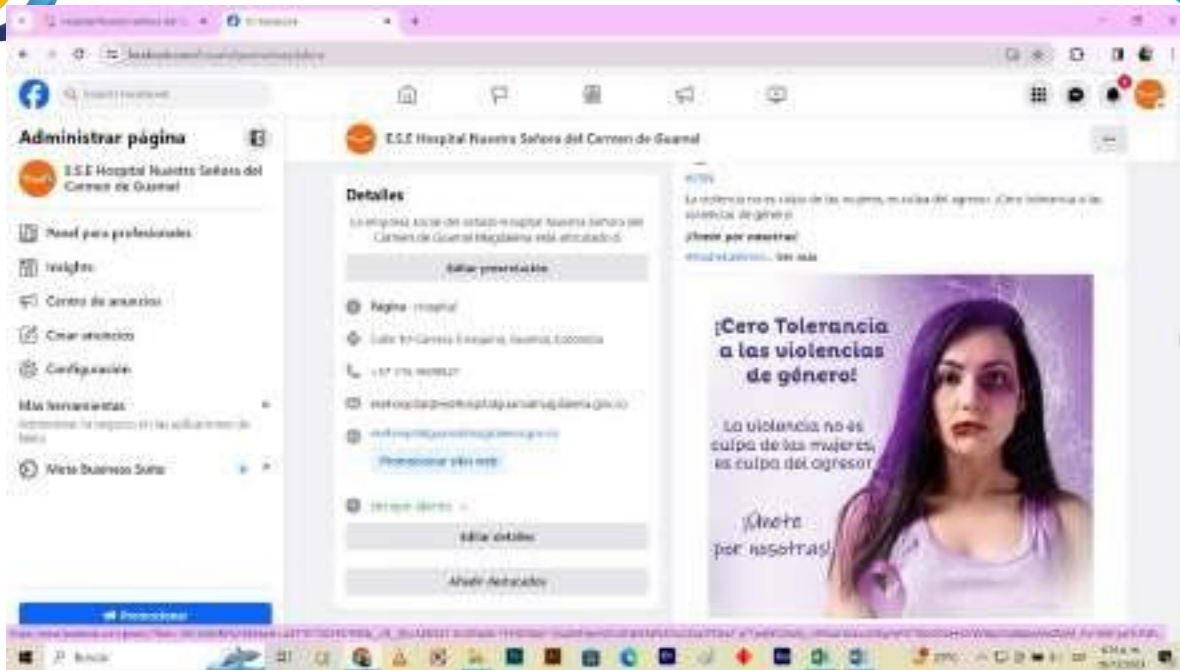


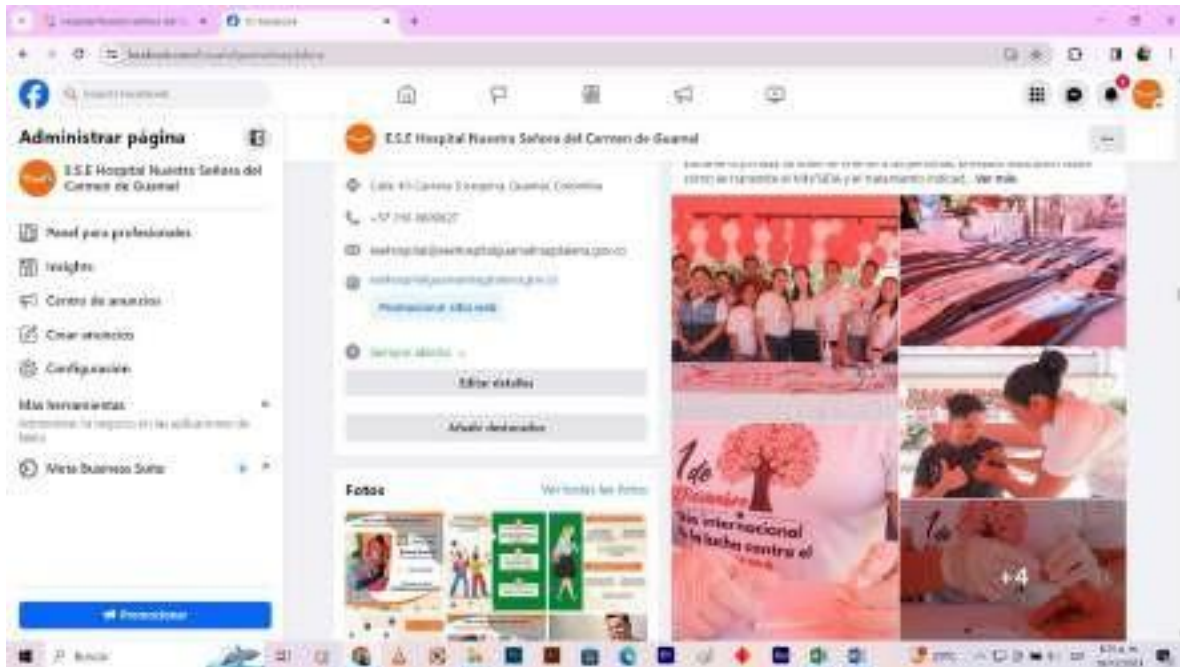


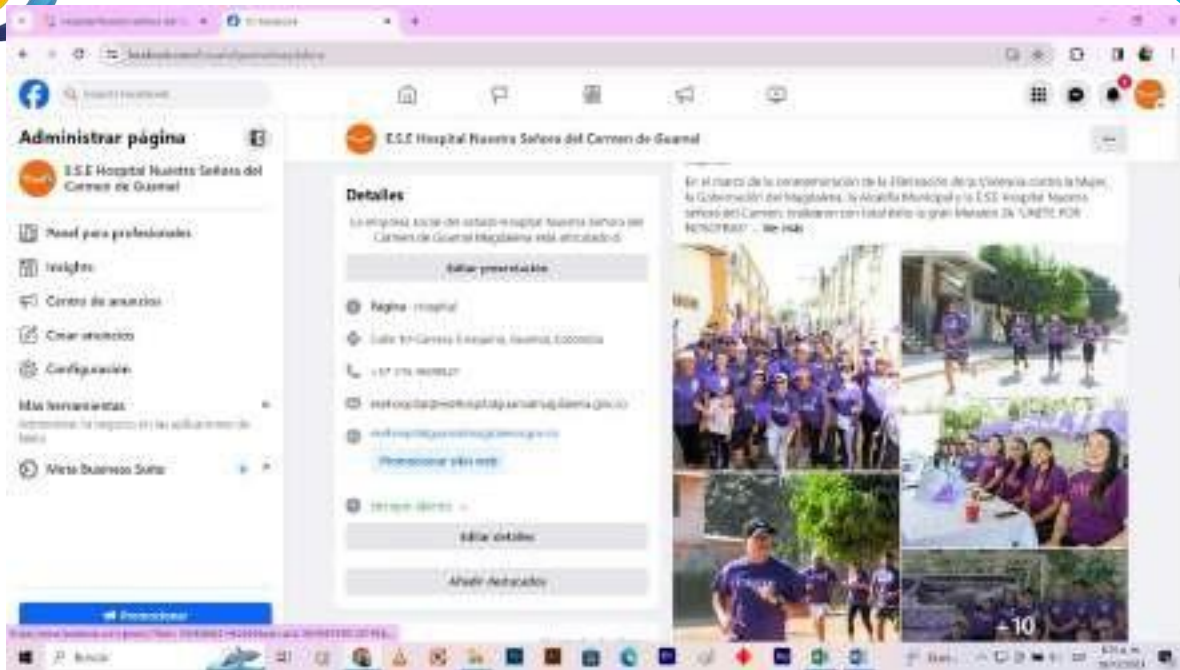




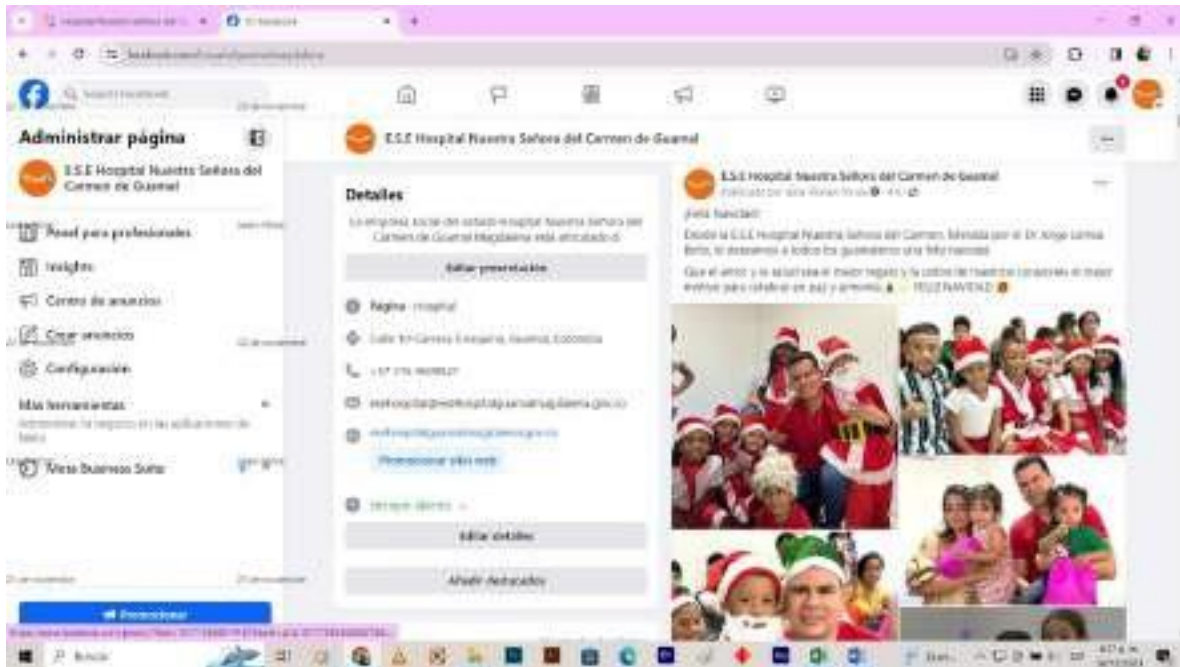
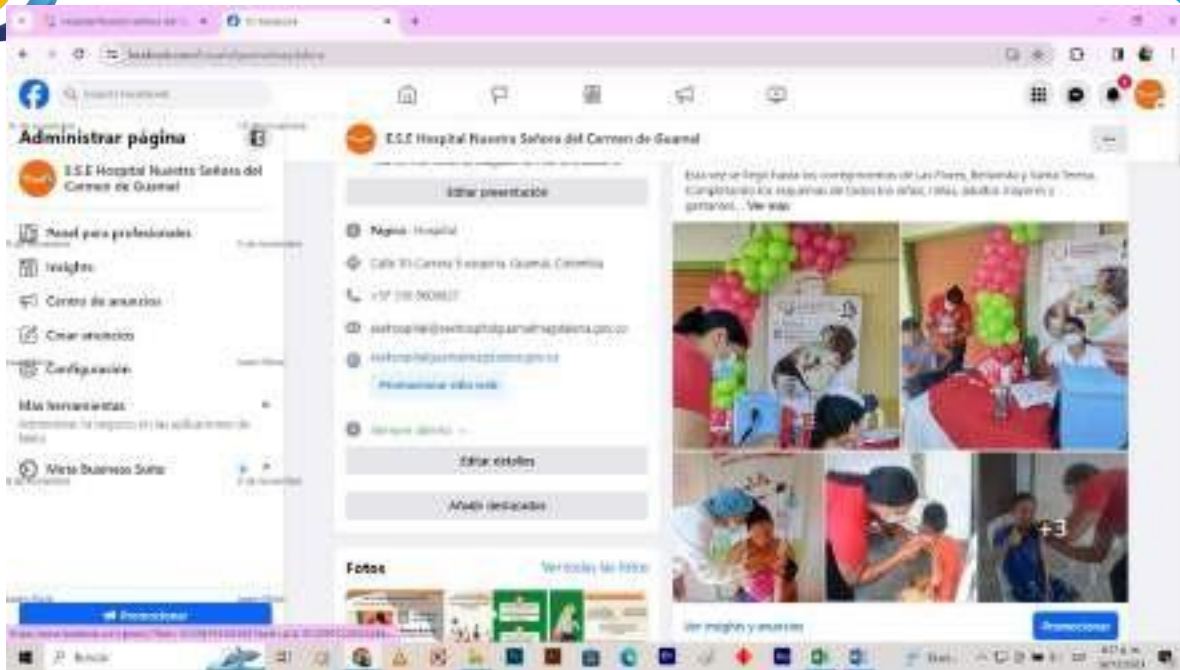














- Criterio diferencial de accesibilidad

A través de herramientas audiovisuales se han diseñado estrategias, se ha promovido el uso de las tecnologías, las cuales permitan al usuario tener acceso a información actualizada y de enteres relacionada a las actividades y cronogramas establecidos realizadas por la entidad, enfocadas en temas de salud, donde se visibilice la promoción, prevención y atención de la salud; priorizando a la población vulnerable y de difícil acceso del municipio de Guamal.

- Piezas Audiovisuales publicados en el FANPAGE de la entidad

