

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**MADELEINE DIAZ FRANCO**  
**GERENTE ENCARGADA**



Gobernación del  
**MAGDALENA**



**RESOLUCIÓN No. 011  
(17 de enero de 2025)**

**POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2025 DE LA E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL  
CARMEN GUAMAL- MAGDALENA.**

La Gerente de la E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN- GUAMAL MAGDALENA, nombrada mediante Decreto 1513 del 09 de octubre de 2024, expedido por el Gobernador del Magdalena y posesionada con Acta No. 0058 del 10 de octubre de 2024, En uso de sus facultades legales, en especial las que le confiere la Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Decreto Nacional 2145 de 1999 y Ley 1474 de 2011 y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado

Que el Decreto Nacional de 2145 de 1999, establece en su artículo 13 que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio de autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimiento y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajuste y actualizaciones necesarias de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no solo para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el **PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO 2024-2027**.

Que el decreto reglamentario 1599 por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano MECI 1000:2005, proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación de las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Que el decreto reglamentario 1599 por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 1000:2005, dispone la responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades, así como los demás funcionarios de la respectiva entidad, en el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno.

Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 establece; **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámite y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por lo anterior expuesto

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN.** Adoptar **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** de la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**, para la vigencia





2025, el cual forma parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. OBLIGATORIEDAD. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, tienen carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los responsables, líderes o referentes de los componentes que integran dicho plan.

**ARTÍCULO TERCERO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** El seguimiento y evaluación del **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** se efectuará de forma trimestral por parte de los funcionarios responsables de su ejecución y cuatrimestralmente por parte del JEFE DE CONTROL INTERNO.

**ARTÍCULO CUARTO. PUBLICIDAD.** De conformidad a lo establecido en el Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** se publicará en la página web institucional <http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/web/>

**ARTÍCULO QUINTO. AJUSTES.** La recepción y evaluación de solicitudes de ajuste al **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** por parte de los funcionarios responsables sobre la modificación de actividades, fechas, responsables u otros, será realizado por el encargado de planeación y el Jefe de Control Interno.

**PARÁGRAFO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** se pondrá en conocimiento del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con el objeto de que efectúen las recomendaciones que consideren pertinentes.

**ARTÍCULO SEXTO.** La aprobación de los ajustes al **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025**, Será efectuada por el Gerente o representante Legal.

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición anterior que le sea contraria.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en el Municipio de Guamal, Departamento del Magdalena, a los diecisiete (17) días del mes de enero de Dos Mil Veinticinco (2025).

*MADELEINE DIAZ FRANCO*  
**MADELEINE DIAZ FRANCO**  
**GERENTE ( E )**

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen  
Guamal -Magdalena

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Proyecto	Helem Mejía Polo	Abogada Contratista	<i>Helem Mejía Polo</i>
Revisó	Felipe Medina	Asesor Jurídico	<i>Felipe Medina</i>
Aprobó	Nilton Pérez Solano	Jefe Oficina Control Interno	<i>Nilton Pérez Solano</i>

Los arriba firmantes declaramos que hemos proyectado y/o proyectado el presente documento, considerándolo ajustado a Derecho, motivo por el cual, se presenta para la correspondiente firma.

*1401*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO																			
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL - MAGDALENA VIGENCIA 2025																			
DIMENSIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN : Direccionamiento Estratégico y Planeación																			
POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO: Planeación Institucional																			
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS)	INDICADORES		RESPONSABLES
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO	
<b>1</b>													<b>Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>						
<b>1.1</b>													<b>Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos</b>						
1.1.1	Actualizar la política de administración del riesgo de la entidad	Corresponde a la construcción metodológica para la actualización de la política de administración del riesgo en lo referente a los lineamientos sobre gestión del riesgo de corrupción y fraude	(1) Política de administración del riesgo de la entidad													Política de Administración de Riesgos de la entidad	Número de actualizaciones de la Política de Administración de riesgos de la entidad	1	Prof Asesor Advtv.
1.1.2	Adoptar e implementar la política de administración del riesgo de la entidad	Corresponde a la evaluación de la implementación de la política de administración del riesgo con el fin de verificar los criterios de actualización, adecuación, cambios.	(2) Proyecto de los Formatos Evaluación y valoración para la actualización política administración de riesgos de la entidad; diligenciados.													Formato diligenciado de Evaluación y valoración para la actualización política administración de riesgos de la entidad.	Número de formato Evaluación y valoración para la actualización política administración de riesgos de la entidad; diligenciados	2	Prof Asesor Advtv.
<b>1.2</b>													<b>Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>						
1.2.1	Brindar asesoría para la redacción de los riesgos de corrupción de acuerdo a la cadena de valor establecida por el Departamento Administrativo de Función Pública.	Corresponde a la asesoría brindada para ajuste en la redacción de los riesgos de corrupción en los mapas de riesgos por proceso y tecnológicos de la entidad	100% de los procesos que presentan riesgos priorizados con asistencias técnicas													Asistencias técnicas realizadas a los procesos priorizados	Porcentaje de asistencias técnicas brindadas a los procesos priorizados	100%	Prof Asesor Advtv., Líderes en Políticas Institucionales
1.2.2	Análisis de priorización de los riesgos institucionales con base a los parámetros definidos por el líder de la segunda línea de defensa en la administración de riesgos	Corresponde a la identificación de los riesgos de corrupción y fraude significativos en la entidad.	(1) Análisis de priorización de riesgos													Matriz de riesgos institucionales	Número de matriz de riesgos institucionales	1	Líderes en Políticas Institucionales
<b>1.3</b>													<b>Subcomponente 3: Consulta y Divulgación</b>						
1.3.1	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Corresponde a la publicación en la página web de la ESE hospital Nuestra Señora del Carmen, Guamal, Magdalena, en el link de transparencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	(1) Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano publicado													Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Número de publicaciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1	Comunicación y prensa.
1.3.2	socializaciones el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los mapas de riesgos de corrupción y fraude a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control de la entidad	Corresponde a la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los mapas de riesgos de corrupción y fraude de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control de la entidad	(1) Socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como, del mapa de riesgos de corrupción de la entidad													Socialización Mapa de riesgos de corrupción y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Número de socializaciones del mapa de riesgos de corrupción y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1	Prof Asesor Advtv.
1.3.3	socializaciones el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAProf Asesor Advtv. con organizaciones y grupo de valor	Consiste en realizar y sistematizar socializaciones con diferentes grupos de valor con el fin de fortalecer el PAAC	Realizar tres (03) socializaciones con los líderes de áreas, alianza de usuarios y usuarios de atención consulta externa.													Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano socializado conhospital	Número de socializaciones con socializaciones realizadas del PAAC	3	Prof Asesor Advtv.
1.3.4	Publicar y divulgar la política de administración del riesgo en la entidad a todas las partes interesadas	Es la implementación de estrategias de divulgación de la política de administración del riesgo en la entidad a todos los servidores públicos y funcionarios de la ESE hospital Nuestra Señora del Carmen, Guamal, Magdalena del hospital y a la ciudadanía guamalera,	(1) Publicación en la página de elhospital													Publicación Política Administración de Riesgos de la entidad	Número de publicaciones de la Política Administración de Riesgos de la entidad	1	Comunicación y prensa
1.3.5	Publicar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Corresponde a la publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web de la ESE hospital Nuestra Señora del Carmen, Guamal, Magdalena, botón de transparencia.	(1) Publicación en la página de elhospital													Publicación del mapa de riesgos de corrupción.	Número de mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Comunicación y prensa
1.3.6	Publicar el Informe de Gestión Integral del Riesgo que incluye el análisis y los resultados al seguimiento de los mapas de riesgos de proceso de la entidad.	Corresponde a la publicación en la página web de la ESE hospital Nuestra Señora del Carmen, Guamal, Magdalena - del Informe de Gestión Integral del Riesgo que incluye las herramientas de control, el análisis y los resultados al seguimiento de los mapas de riesgos de proceso de la entidad para disposición y consulta de las partes interesadas.	(4) Informes de Gestión integral del riesgo publicados en la página de elhospital													Informes Gestión Integral del riesgo	Número de informes de gestión integral del riesgo publicados	4	líderesde procesos
<b>1.4</b>													<b>Subcomponente 4: Monitoreo, Seguimiento y Revisión</b>						



Estrategias planificadas y los organismos de control.		Realizar evento de rendición de cuentas sobre la gestión realizada por el hospital dirigida a los servidores públicos de la entidad, de acuerdo con las temáticas definidas a través del ejercicio de consulta	Un (1) evento presencial o mixto																Evento de diálogo realizado	Número total de eventos de rendición de cuentas realizados	1	Gerencia y equipo líder
<b>3.3 Subcomponente 3: Responsabilizarse de lo Acordado y Motivar la Cultura de Rendición y Petición de Cuentas</b>																						
3.3.1	Fomentar la cultura de rendición de cuentas como un proceso permanente en la entidad.	Publicar a través de medio físico y/o virtual notas relacionadas con rendición de cuentas para promover el control social	Cuatro (4) publicaciones.																Soporte publicaciones realizadas.	Número total de publicaciones realizadas	4	Comunicación y prensa
<b>4 Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>																						
<b>4.1 Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>																						
4.1.1	Divulgar la política de servicio al ciudadano a través de canales presenciales y/o virtuales	Publicar información referente a la política de servicio al ciudadano en la página web de la Entidad.	Dos (2) publicaciones																Publicaciones realizadas	Número total de publicaciones	2	Comunicación y prensa y referente SIAU
		Elaborar y publicar el plan de trabajo de servicio al ciudadano para la vigencia 2025 a través de la página web e intranet de la Entidad	Una (1) publicación																Soporte de la publicación realizada	Número total de publicaciones	1	Comunicación y prensa y referente SIAU
4.1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Participar en reunión de comité de gestión y desempeño, para presentar diagnóstico del avance en la implementación de la política.	Cuatro (4) actas																Actas de socializaciones realizadas	Número total de actas	4	Referente SIAU ESE
<b>4.2 Subcomponente 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención</b>																						
4.2.1	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Divulgar las condiciones de acceso a los bienes y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y/o virtuales.	Cuatro (4) actividades de divulgación al año.																Divulgaciones realizadas	Número total de divulgaciones	4	Referente SIAU ESE
		Actualizar y publicar en la página web el portafolio de trámites y OPAS definidos en la Entidad	Una (1) publicación en la página web.																Publicaciones realizadas	Número total de publicaciones	1	Referente SIAU ESE y Líder referente SUIT, Comunicación y prensa
		Promover los diferentes canales de atención.	Cuatro (4) jornadas al año.																Informes de jornadas realizadas	Número total de informes realizados.	4	Referente SIAU ESE
		Realizar feria Informativa para promover los diferentes canales de atención.	Tres (3) jornadas al año.																Informes de jornadas realizadas	Numero total de informes realizados.	3	Referente SIAU ESE
4.2.2	Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la hospitalidad de los servicios que ofrece la Entidad	Aplicar herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la gestión y atención de los servicios que ofrece la Entidad (Codigo QR)	Una (1) herramienta aplicada																Registros de la herramienta aplicada a los ciudadanos	Número total de publicaciones	1	Todos los servicios
		Elaborar y publicar informe diagnóstico sobre la prestación de los servicios que ofrece la Entidad	Un (1) informe publicado															Publicación realizada	Referente SIAU ESE y Líder referente SUIT, Comunicación y prensa			
4.2.3	Sensibilizar en los protocolos de atención en los diferentes puntos y canales de atención habilitados, que garanticen una adecuada prestación del servicio.	Realizar jornadas de sensibilización en protocolos de atención en los diferentes organismos que cuentan con puntos de atención.	Cinco (5) jornadas al año.																Cinco (5) jornadas realizadas	Numero total de actas realizadas.	5	Referente SIAU ESE y Líder referente SUIT, Comunicación y prensa
4.2.4	Promover la interacción de los ciudadanos con la entidad a través de los buzones de sugerencias.	Divulgar el uso adecuado del buzón de sugerencias en los diferentes puntos de atención.	Una (1) circular al año.																Una (1) circular elaborada	Número total de circulares elaboradas	1	Referente SIAU ESE y Líder referente SUIT, Comunicación y prensa
		Divulgar a la ciudadanía la utilización del buzón de sugerencias como mecanismo de interacción con la entidad.	Dos (2) publicaciones en la página web.																Dos (2) Links publicación página web	Número total de actividades de divulgación.	2	Referente SIAU ESE y Líder referente SUIT, Comunicación y prensa
<b>4.3 Subcomponente 3: Talento Humano</b>																						
4.3.1	Cualificar a los líderes de los procesos y al personal encargado de dar trámite a las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos.	Gestionar programas de sensibilización para el fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Dos (2) jornadas al año.																Actas de jornadas de sensibilización para fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Número total de actas	2	Referente SIAU ESE y Líder referente SUIT, Comunicación y prensa
4.3.2	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad	Realizar socializaciones con los delegados de atención al usuario, servicio al ciudadano y antitrámites para fortalecer la implementación articulada de la política de Servicio al Ciudadano.	Dos (2) socializaciones al año.																Actas de socializaciones	Número total de actas	2	Jefe control interno, Referente SIAU ESE y ,Comunicación y prensa
		Realizar sensibilización frente a los protocolos de atención y lineamientos del proceso de atención al usuario a los servidores públicos encargados de recibir, radicar y direccionar las comunicaciones oficiales	Dos (2) jornadas al año.																Actas de jornadas de sensibilización para fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Número total de actas	2	Prof Asesor Adtvo. Jefe control interno, Referente SIAU ESE y ,Comunicación y prensa
		Cualificar al personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales en las competencias, trámites y servicios de los diferentes organismos, para mejorar la atención al usuario y correcto direccionamiento de las comunicaciones.	Dos (2) jornadas al año.																Actas de jornadas para la cualificación del personal relacionadas con el servicio al ciudadano.	Número total de actas	2	Prof Asesor Adtvo.
<b>4.4 Subcomponente 4: Normativo y Procedimental</b>																						
4.4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRDS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Publicar informe de seguimiento a las PQRDS.	Tres (3) informes.																Informe de seguimiento a PQRDS elaborado	Número total de informes de seguimiento a PQRDS.	3	Referente SIAU
	Implementar acciones para mejorar los tiempos de respuesta a las	Analizar informe de seguimiento trimestral a las PQRDS																	Acta de la mesa de			Prof Asesor Adtvo Referente SIAU.

