



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador **7333400** * Fax **7333408** y **7333409**
www.hosdenar.gov.co *mail: **hudn@hosdenar.gov.co**



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

JUNTA DIRECTIVA

Dr. LUIS ALFONSO ESCOBAR

Presidente Junta Directiva (Gobernador del Departamento de Nariño)

Dra. ALVARO ALVAREZ

Director Instituto Departamental de Salud (E)

Dr. ELIANA MARICEL SOLARTE ARGOTI

Representante del Sector Científico

Ing. EDGAR ARMANDO ROSERO CALVACHE

Representante de los Gremios

Dr. RODRIGO LEON MUTIS BENAVIDES

Representante de Usuarios

ALTA GERENCIA

Dr. NILSEN ARLEY ALVEAR ACOSTA

Gerente

Dr. DIEGO FERNANDO MORALES ORTEGÓN

Subgerente de Prestación de Servicios (e)

Dra. MAGDA NURIS QUIRÓZ HERNÁNDEZ

Subgerente Administrativo y Financiero

EQUIPO TECNICO

Ing. RUBEN CHAVEZ BRAVO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ec. ROBINSON ALEXANDER BEJARANO BASTIDAS

Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





CONTENIDO

PRESENTACIÓN

MARCO LEGAL

ALGUNAS NOTAS ACERCA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE COPRRUPCIÓN

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

6. INICIATIVAS ADICIONALES

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño

Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409

www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536



PRESENTACIÓN

El Hospital Universitario Departamental de Nariño, dando cumplimiento al decreto 124 de 2016 y a la ley 1474 de 2011, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, documento que se basa en los aspectos de participación, concertación y divulgación. Resultado de múltiples jornadas de trabajo focalizadas, se obtiene una estructura de iniciativas encaminadas a mejorar la atención a nuestros usuarios, proveedores, contratistas y demás partes interesadas, de igual manera se identifican los posibles riesgos de corrupción que pueden afectar el adecuado ejercicio del servicio de salud pública dentro del Hospital, en los dos aspectos se trabajó con los líderes de procesos y coordinadores de grupos internos de trabajo, quienes conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación y aplicando la metodología establecida en la guía de formulación de este documento emitida por el DAFP, determinan documentar una serie de estrategias encaminadas a generar un instrumento de gestión y los lineamientos para su implementación y divulgación.

Resultado de estas acciones la Alta Dirección y todos los colaboradores de la organización se unen para que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se ejecute de la mejor manera y en los períodos de seguimiento y evaluación se divulguen los resultados y de igual forma se identifiquen las brechas en el logro de los propósitos principales del Plan. Es seguro que al fin de la vigencia de este documento nuestros clientes, usuarios y comunidad en general reconocerán en el hospital los avances en materia de gestión, transparencia, rendición de cuentas, tramitología y satisfacción.

Una iniciativa institucional a través del tiempo ha sido la de mantener procesos actualizados en función de la normatividad vigente, en este marco este plan anticorrupción se alinea al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el cual ordena articular los planes institucionales y estratégicos con el fin de permitir un mejor seguimiento y control de las actividades descritas en cada uno de ellos y relacionadas con el esfuerzo institucional por la transparencia.

Es necesario destacar que las emergencias demandan en los Estados procesos de contratación pública para solventar las urgencias en los diversos sectores afectados. En el caso de las crisis epidemiológicas, como en este momento es la propagación mundial del SARS CoV 2, este contexto exige la priorización de gastos gubernamentales y políticas integrales, con el propósito de tener suficientes recursos que reduzcan los contagios y salven vidas.

En estos tiempos, cuando la ciudadanía volvió a una nueva normalidad se exige a la sociedad la implementación y el seguimiento de mecanismos a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con los cuales se realice una vigilia permanente en el uso de los fondos públicos; para de esta manera, no dejar que la lucha contra la corrupción entre en un proceso de indefensión.

La lucha contra la corrupción no es tarea fácil, y todavía la ciudadanía debe tener mayor conciencia del alto costo económico de esas prácticas. En estos momentos se requieren todos los esfuerzos interinstitucionales e intersectoriales, con mayor transparencia y control social, para que no se afecten a las personas. Si bien es cierto, estos son tiempos de la prudencia y la calma, se insiste una vez más, que no pueden existir pausas para la anticorrupción.

NILSEN ARLEY ALVEAR ACOSTA
Gerente

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



MARCO LEGAL

ITEM	NORMA	APARTE	RELACION
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Art. .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1499 de 2017	Artículo 2.2.22.2.1	Establece entre las políticas de gestión y desempeño institucional la de "5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción".
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	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.
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.
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.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.



ALGUNAS NOTAS ACERCA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO

El HUDN Empresa Social del Estado, es una institución acreditada del tercer nivel de complejidad, según el registro especial de prestadores de servicios de salud el HUDN, se encuentra clasificado como una institución de alta complejidad, ubicada en la Subregión Centro, pertenece a la red de servicios del Departamento de Nariño y es centro de referencia de Nariño, norte del Putumayo y sur del Cauca (Instituto Departamental de Salud de Nariño, 2013).

La institución es clasificada como un organismo para atención de nivel III. A partir del 10 de diciembre de 1994, se constituye en una Empresa social del Estado por ordenanza 067 expedida en la Asamblea Departamental de Nariño, proyectándose con los avances de la Ciencia, la Tecnología y la Gerencia Moderna a la comunidad del Sur Occidente del País (HUDN, 2012). En el año 2004, la Honorable Asamblea del Departamento, modifica los estatutos de la Empresa Social del Estado, establece una nueva estructura orgánica, y lo transforma en un Hospital de carácter Universitario. En el año 2013 el HUDN ESE recibe la ratificación de la acreditación otorgada por el ICONTEC la cual estimula para seguir en el camino de la excelencia. En el año 2014 el HUDN recibió el reconocimiento.

A partir de 1994 con el Decreto 1876 en el artículo 24 se establece que las empresas sociales del estado son entidades del sector salud que están obligadas a elaborar anualmente un Plan de Desarrollo, de conformidad con la ley y los reglamentos, luego de algunos años en 2012, las organizaciones del sector salud además de la radicación de compromisos en un Plan de Gestión deben construir dicho plan para cuatro años alineándose a la normatividad vigente que en materia de planeación se ha legislado, de tal manera que durante la vigencia del período gerencial se formula un Plan de Desarrollo Institucional que direcciona los esfuerzos de la organización en pro de la consecución del crecimiento y permanencia en el mercado y el progreso de las instituciones de salud.

En materia de Plataforma Estratégica la organización ha establecido: Macroestrategia, Mega, Misión, Visión y objetivos estratégicos de la siguiente manera (HUDN, 2020):

Macroestrategia: Prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad y generación de nuevos e innovadores servicios garantizando el sostenimiento y desarrollo institucional, mediante acciones que permitan la participación social, la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios con personal idóneo y con altos niveles de calidad, buscando la satisfacción de nuestros usuarios (HUDN, 2020).

Mega: En el año 2030 seremos una institución de alta complejidad, acreditada con excelencia, autosostenible, ambientalmente responsable, líder en investigación y gestión clínica a nivel nacional e internacional (HUDN, 2020).

Misión: Brindar servicios de salud centrados en el paciente y su familia, con criterios de calidad, seguridad, ética, respeto, humanismo, alta capacidad resolutoria y eficiencia de los recursos disponibles, con personal idóneo y competente, comprometidos con la vocación académica e investigación clínica, haciendo la diferencia en la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios y en la mejor experiencia del servicio (HUDN, 2020).

Visión: Es líder en la gestión clínica integral y humanizada, altamente resolutorio, con plena identificación de las necesidades y expectativas de la población atendida, promueve la innovación en la vocación

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





académica y de servicio y crea esperanza en la mejora de la salud para los usuarios y sus familias (HUDN, 2020).

Los Objetivos estratégicos y de calidad del HUDN son (HUDN, 2020):

- Asegurar el mantenimiento del SUA, el SIG y el reconocimiento como hospital universitario.
- Mantener alta eficiencia de la gestión clínica, administrativa, financiera y jurídica implementando controles efectivos a los riesgos.
- Fortalecer el portafolio de servicios y crecimiento en el mercado optimizando los recursos institucionales disponibles.
- Garantizar atención en salud competitiva, integral y humanizada innovando en la prestación de servicios, tecnologías y herramientas.
- Invertir en el talento humano institucional para la competitividad, servicio humanizado y la gestión del riesgo clínico.
- Trascender y adaptar a la institución con éxito ante las diferentes realidades implementando análisis del entorno.

La organización se constituye bajo la figura de una Empresa Social del Estado regida por una Junta Directiva, a la cual se haya adscrita una revisoría fiscal, oficina de control interno disciplinario y Gerencia.

La gerencia cuenta con un grupo asesor constituido por cuatro (4) líderes a saber: Planeación, Control Interno de Gestión, Jurídica y Auditoría Médica y también 27 comités que regulan diferentes aspectos de índole asistencial y administrativo. Adscritas a la gerencia se encuentran dos subgerencias una administrativa y financiera y otra de prestación de servicios que coordinan los procesos institucionales que dan vida a la organización y permiten el cumplimiento de su misión (HUDN, 2015).

El Modelo de atención institucional se encuentra centrado en el usuario, basado en la calidad ha adoptado como propios los principios de la acreditación y los concernientes al sistema integrado de gestión de la calidad, ha asociado la responsabilidad social empresarial y la transformación de la cultura organizacional como pilares para la correcta prestación del servicio y logro de niveles superiores en la labor cotidiana de la organización (HUDN, 2015), para el 2022 se redimensiona el modelo incluyendo a las partes interesadas como elementos constitutivos del proceso y parte integral del desarrollo institucional.

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



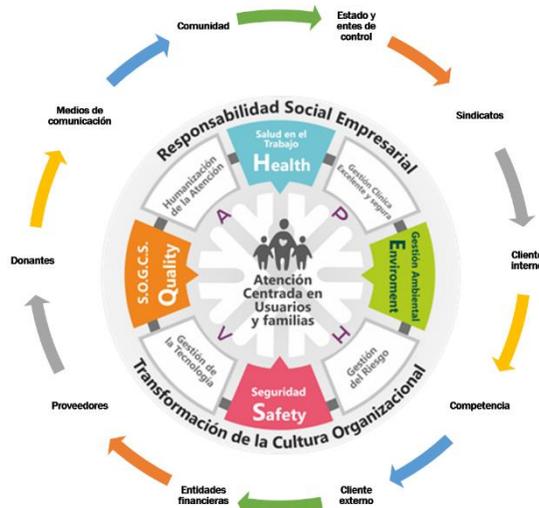


Figura 1. Modelo de atención al usuario

El HUDN es una organización basada en procesos, su mapa de procesos e interrelaciones representa una secuencia e interrelación de procesos que se puede evidenciar en la siguiente figura (HUDN, 2015)

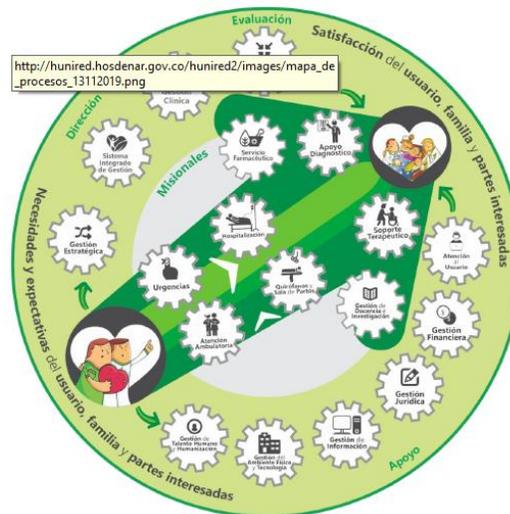


Figura 2. Mapa de procesos

Los procesos establecidos en el HUDN E.S.E se agrupan de la siguiente manera: Dirección: Gestión Estratégica y Gestión del SIG; Evaluación: Gestión de Control Interno; Misionales: Urgencias, Atención Ambulatoria, Hospitalización, Quirófanos y Sala de partos, Servicio Farmacéutico, Apoyo Diagnóstico y Soporte Terapéutico y de Apoyo: Gestión de Talento Humano y Humanización, Gestión del Ambiente Físico y Tecnología, Gestión de Información, Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión de Docencia e

Juntos por la Excelencia

Investigación. Así mismo se han definido como procesos transversales y/o ejes de acreditación los siguientes: Atención al Usuario, Seguridad del Paciente y Cultura organizacional (HUDN, 2015).

En conjunción con la plataforma estratégica, el modelo de atención y el mapa de procesos institucionales, la organización adopta la definición de riesgo de corrupción en los términos de “la posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado” y la del plan anticorrupción como un “instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye 6 componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio”.



La organización durante el 2023 adelantó un importante ajuste a su modelo de prestación de servicios en el cual vincula los estándares de acreditación e identifica entradas y salidas así como también permite visualizar el panorama de la atención en salud para que se permita la divulgación activa y pasiva en el contexto institucional y así reducir el riesgo de corrupción por desinformación y desconocimiento de las partes interesadas.

Adicionalmente la organización ha definido dos políticas que coadyuvan a la ejecución del plan a saber la de gestión del riesgo que establece: “El Gerente y los colaboradores del HUDN se comprometen a desarrollar una adecuada gestión de riesgos, fundamentada principalmente en la identificación del contexto estratégico, identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos, permitiendo la objetiva toma de decisiones y el establecimiento de guías de acción necesarias en el logro de los objetivos institucionales y finalmente el adecuado desempeño de nuestros procesos para la satisfacción de nuestros clientes. Nuestra gestión se centrará en el 5% de los riesgos identificados en nuestro Mapa de Riesgos institucional”, bajo la cual se estructura el procedimiento PRGES-011 denominado “procedimiento de gestión integral del riesgo” y la de anticorrupción que menciona: “La Gerencia y los

Juntos por la Excelencia



trabajadores del HUDN se comprometen a identificar, analizar, valorar y mitigar los riesgos de corrupción que provienen de la prestación del servicio de salud y de los procesos de apoyo y de dirección; utilizando estrategias como el seguimiento a los riesgos institucionales, la disminución de trámites, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la cultura de servicio y atención al usuario, las cuales actúan a favor del usuario, los trabajadores y la comunidad”.

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1,1 Seguimiento y evaluación de la política de riesgos de corrupción.	Política con seguimiento divulgada e informada	Oficina Asesora de Planeación	8/04/2024
				8/07/2024
				8/10/2024
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1 Construcción, seguimiento y evaluación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa construido con seguimiento y divulgado	Oficina Asesora de Planeación	8/04/2024
				8/07/2024
				8/10/2024
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3,1 Proceso de construcción participativo del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción construido	Oficina Asesora de Planeación	26/08/2024
				AI
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	3,2 Divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos publicado y divulgado	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2024
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4,1 Revisión periódica del mapa de riesgos de corrupción	3 informes de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación	8/04/2024
				8/07/2024
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4,2 Cierre efectivo de oportunidades de mejora detectadas	80% de cierre efectivo a oportunidades de mejora	Todas las dependencias	8/10/2024
				31/12/2024
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, participativo y divulgado	Tres informes de seguimiento	Oficina asesora de control interno de gestión	30/04/2024
				30/07/2024
				30/10/2024

Juntos por la Excelencia



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO							
Sector Administrativo		Salud y Protección Social			Orden		Territorial		
Departamento:		Nariño			Año Vigencia:		2024		
Municipio:		Pasto							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
ID	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	El usuario agenda la cita y debe personalmente o por vía telefónica realizar seguimiento a la misma.	El usuario una vez agendado la cita podrá vía página web institucional consultar fecha y hora de la misma.	El usuario no tiene que desplazarse a la institución para consultar fecha y hora de la cita.	Consulta Externa Sistemas Planeación	1/02/2024	31/12/2024
2	CERTIFICADO DE DEFUNCION	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	El usuario recibe por parte del hospital el antecedente para registro civil de defunción dentro de las 24 horas de transcurrido el hecho.	Mejoramiento del diligenciamiento del antecedente	Mejor clasificación de mortalidad, reducción de tiempo de trámite	Estadística Subgerencia de prestación de servicios Auditoría médica Planeación	1/02/2024	31/12/2024
3	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	El usuario recibe por parte del hospital el antecedente para registro civil de nacimiento dentro de las 24 horas de transcurrido el hecho.	Mejoramiento del diligenciamiento del antecedente	Mejor clasificación de morbilidad, reducción de tiempo de trámite	Estadística Subgerencia de prestación de servicios Auditoría médica Planeación	1/02/2024	31/12/2024
4	DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Los usuarios que se les registra salida por hospitalización, ginecoobstetricia y urgencias se formulan a través de plan de manejo interno y reclaman medicamentos o dispositivos médicos para continuar con tratamiento en casa.	Entrega de medicamentos y dispositivos médicos sin individualizar	Entrega de paquete completo de fórmula Reducción del costo y tiempo en el procedimiento de reempaque e individualización.	Servicio farmacéutico Planeación	1/02/2024	31/12/2024
5	EXAMEN DE LABORATORIO CLINICO	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de	Algunos resultados exigen tiempo	El usuario puede consultar en	Menor tiempo de respuesta	Ayudas Diagnósticas	1/02/2024	31/12/2024

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



			seguimiento al estado del trámite/OPA	de espera prolongado	línea si el resultado ya está confirmado para ser recepcionado en su correo personal.		Sistemas Planeación		
6	HISTORIA CLINICA	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	El usuario solicita copia de historia clínica y según su antigüedad depende la oportunidad de la respuesta.	Mejorar la oportunidad de la respuesta a la solicitud con la búsqueda en línea.	Menor tiempo de respuesta	Archivo de HC Sistemas Planeación	1/02/2024	31/12/2024
7	RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	Algunos resultados exigen tiempo de espera prolongado	El usuario puede consultar en línea si el resultado ya está confirmado para ser recepcionado en su correo personal.	Menor tiempo de respuesta	Ayudas Diagnósticas Sistemas Planeación	1/02/2024	31/12/2024
8	TERAPIA	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	El usuario agenda la cita y debe personalmente o por vía telefónica realizar seguimiento a la misma.	El usuario una vez agendado la cita podrá vía página web institucional consultar fecha y hora de la misma.	El usuario no tiene que desplazarse a la institución para consultar fecha y hora de la cita.	Soporte terapéutico Sistemas Planeación	1/02/2024	31/12/2024
9	CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO	Tecnológicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	En el momento los usuarios PPNA (población pobre no afiliada) y en proceso de movilidad (traslado de régimen) de acuerdo al estudio socioeconómico o se asigna trámite de pagaré, al cerrarlo requiere paz y salvo y se hace expedición manual.	Permitir al usuario consultar el estado de cuenta e imprimir en línea el paz y salvo una vez esté cerrada la cuenta.	El usuario no tiene que desplazarse a la institución para consultar estado de cuenta ni generar paz y salvo	Facturación Cartera Jurídica Sistemas Planeación	1/02/2024	31/12/2024
Nombre del responsable		Oficina Asesora de Planeación			Número de teléfono:			7-33-34-00	
Correo electrónico		hudn@hosdenar.gov.co			Fecha aprobación del plan:			31/01/2024	

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	conformación del equipo de trabajo	equipo de trabajo constituido	Oficina Asesora de Planeación	10/03/2024
	1	diagnóstico del estado de rendición de cuenta	Oportunidades de mejora definidas	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	14/02/2024
	1	definición de componentes a divulgar	Tabla de contenido del informe	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	28/02/2024
	1	redacción presentación y publicación en lenguaje comprensible	Documento del informe	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	16/03/2024
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Caracterización de la población y entidades interesadas	identificación de la población a comunicar	Oficina Asesora de Planeación	28/02/2018
	2	Establecimiento de lenguaje apropiado a emplear según la caracterización	Reglas básicas definidas	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	28/02/2024
	2	Identificación de medios y mecanismos de divulgación.	Listado de medios y mecanismos a emplear	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	9/03/2024
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Análisis de la percepción de las temáticas de informes de rendición de cuenta previos	Oportunidades de mejora definidas	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	28/02/2024
	3	programación de capacitaciones internas y externas y concursos de conocimiento	Personal y comunidad capacitado y evaluado	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	16/03/2024
	3	Participación y colaboración abierta	Medios abiertos para el diálogo en doble vía	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	16/03/2024
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	4	Levantamiento del acta del informe	acta diligenciada	Oficina Asesora Jurídica	27/03/2024
	4	análisis y evaluación del proceso	informe de evaluación	Oficina asesora de Control Interno de Gestión	27/03/2024
	4	encuesta de satisfacción	Informe de la encuesta	Oficina asesora de Control Interno de Gestión	27/03/2024
	4	Evaluación expost	Oportunidades de mejora definidas	Oficina Asesora de Planeación Equipo de trabajo	27/03/2024

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1	Conformación de equipo de trabajo	Equipo de trabajo definido	Gerente	2/04/2024
	1,2	Diagnóstico de la organización en materia de atención al ciudadano	Oportunidades de mejora	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Trabajo	12/04/2024
	1,3	Plan de trabajo para el mejoramiento de la atención al ciudadano	Plan de trabajo	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Trabajo	26/04/2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Conformación de equipo de trabajo	Equipo de trabajo definido	Gerente	2/05/2024
	2,2	Diagnóstico de canales de atención de la organización	oportunidades de mejora	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Trabajo	10/05/2024
	2,3	Plan de trabajo del fortalecimiento	Plan de trabajo	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Trabajo	31/05/2024
	2,4	Correo anticorrupción	Gestión de denuncias	Control Interno Disciplinario	31/12/2024
	2,5	Seguimiento expost	Evaluación de lo planificado	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Trabajo	31/12/2024
Subcomponente 3 Talento humano	3,1	Formulación y puesta en marcha del Plan Anual de Vacantes	informe de resultados	Oficina de Talento Humano	28/06/2024 29/11/2024
	3,2	Formulación y puesta en marcha del Plan de Previsión de Recurso Humano	informe de resultados	Oficina de Talento Humano	28/06/2024 29/11/2024
	3,3	Formulación y puesta en marcha del Plan Estratégico de Talento Humano	informe de resultados	Oficina de Talento Humano	28/06/2024 29/11/2024
	3,4	Formulación y puesta en marcha del Plan Institucional de Capacitación	informe de resultados	Oficina de Talento Humano	28/06/2024 29/11/2024
	3,5	Encuesta de clima y cultura organizacional	informe de resultados	Oficina de Talento Humano	28/06/2024 29/11/2024
	3,6	Formulación y puesta en marcha del Plan de Bienestar Social Incentivos Institucionales	informe de resultados	Oficina de Talento Humano	28/06/2024 29/11/2024
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	diagnóstico del proceso de PQRS	Informe diagnóstico	Subgerencia administrativa y financiera	4/06/2024
	4,2	encuesta de satisfacción	informe de resultados	Atención al Usuario	15/04/2024 15/07/2024 15/10/2024 27/01/2024
	4,3	seguimiento a oportunidades de mejora del proceso de PQRS	Informe diagnóstico	Atención al Usuario	31/07/2024 31/01/2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Informe de caracterización de la población atendida	Informe diagnóstico	Oficina asesora de Planeación	31/07/2024
	5,2	Encuesta de satisfacción	informe de resultados	Atención al Usuario	15/07/2024 27/01/2024

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	<i>Diagnóstico de cumplimiento a los lineamientos de transparencia activa</i>	Herramienta en línea de búsqueda de citas médicas programadas	Herramienta habilitada en página WEB institucional	Gestión de la información	30/06/2024 29/11/2024
			Herramienta en línea de estado de pago de factura a proveedores	Herramienta habilitada en página WEB institucional	Gestión de la información Recursos Financieros	30/06/2024 29/11/2024
	1,2	<i>Diagnóstico de cumplimiento a la aplicación de la estrategia de gobierno en línea</i>	Implementación del canal 22 para brindar información a usuarios internos.	Canal implementado y funcional	Gestión de la información	30/06/2024 29/11/2024
			Autoevaluación de alineación a links de Gobierno en Línea implementados en portal WEB institucional.	Porcentaje de cumplimiento a Gobierno en Línea	Gestión de la información	30/06/2024 29/11/2024
	1,3	<i>Diagnóstico de cumplimiento a la aplicación de la publicación de información sobre contratos</i>	Publicación de contratos en plataforma SECOP y SIA observa Vinculación a SECOP II	Porcentaje de contratos publicados	Gestión de la Información Recursos Físicos Talento Humano Servicio Farmacéutico Jurídica Subgerencias Planeación	Trimestral
			Link de contratación actualizado por vigencias			
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	<i>Seguimiento a la aplicación del principio de gratuidad en gestión solicitud de informaciones</i>	Portal WEB y HUNIRED habilitados para entregar información actualizada por líderes de micro sitios en medio magnético a clientes internos y externos.	Total de consultas Total de descargas	Gestión de la información Subgerencia Administrativa y financiera	Trimestral
	2,2	<i>Seguimiento a la aplicación de estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública</i>	Respuesta efectiva controlada a PQRSD	Porcentaje de respuestas efectivas	Atención al Usuario	Trimestral
Publicación de oportunidad de respuesta a solicitudes y préstamo de documentos			Oportunidad en respuesta a solicitudes y préstamo de documentos	Archivo central Archivo de historias clínicas Jurídica	Trimestral	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de	3,1	<i>Seguimiento a la aplicación de registro o inventario de activos de información</i>	Actualización de inventario institucional de archivo central y	Inventario actualizado y depurado	Gestión de la información	30/06/2024 29/11/2024

Juntos por la Excelencia



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



Gestión de la Información	3,2	Seguimiento a la aplicación de esquema de publicación de información	archivo de historia clínica	Plan de comunicaciones interna y externa	Plan publicado y divulgado	Gestión de la información	30/06/2024
			Plan de manejo de información sensible	Protocolo establecido	Subgerencias	29/11/2024	
	3,3	Seguimiento a la aplicación de índice de información clasificada y reservada.	Reinducción en el manejo de Archivo de Gestión y Archivo Central	Porcentaje de áreas con inducción	Gestión de la información	30/06/2024	29/11/2024
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4,1	Seguimiento a la aplicación de divulgación de información en formatos comprensibles según caracterización de la población.	Estudio de caracterización de la población atendida que incluya étnicos y discapacidad.	Estudio de caracterización elaborado	Gestión de la información	30/06/2024	
			Planeación	Atención al usuario	29/11/2024		
	4,2	Seguimiento a la aplicación de adecuación de medios electrónicos accesibles a población en situación de discapacidad.	Habilitación canal 22	Canal 22 habilitado	Gestión de la información	30/06/2024	
			Links audibles en página WEB	Links audibles habilitados			29/11/2024
4,3	Seguimiento a la aplicación de lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Accesos a áreas del HUDN habilitados para población en situación de discapacidad	M2 habilitados	Recursos físicos	30/06/2024		
		Ruta de acceso y salida para personas en situación de discapacidad.				29/11/2024	
4,4	Seguimiento a la aplicación de acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Informe de seguimiento a solicitudes de publicación de información en diferentes idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Informe de seguimiento presentado	Gestión de la información	30/06/2024		
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,1	Informe de gestión de solicitudes de acceso a información	Informe de solicitudes entregadas a dependencias del HUDN E.S.E.	Informe de seguimiento presentado	Atención al Usuario	29/11/2024	
					Facturación		
					Gestión de la información	30/06/2024	
					Estadística	29/11/2024	
					Finanzas		
					Archivo Central		
					Jurídica		
					Atención al usuario		

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536

6. INICIATIVAS ADICIONALES

6.1 SARLAFT

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Lineamientos normativos SARLAFT	Seguimiento a las actividades financieras de la organización (> 5 millones)	Análisis y actualización de información relacionada con SARLAFT	% de cumplimiento al reporte en la UIAF.	Oficial de Cumplimiento SARLAFT	Mensual año 2024

Juntos por la Excelencia