



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 1 de 43

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS

LUIS CARLOS VILLADA GÓMEZ
GERENTE

2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 2 de 43

RESOLUCIÓN NÚMERO 03

ENERO 23 DE 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA Y ADOPTA EL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL
SAN FRANCISCO DE ASÍS PARA LA VIGENCIA 2019”**

El Gerente de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís - Antioquia, en ejercicio de sus facultades constitucionales en el artículo 315, numeral 3 de la constitución nacional, y legales, la ley 136 de 1994 y el artículo 29 de la ley 1551 de 2012, y en especial la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 2641 de 2012 y

CONSIDERANDO:

1. Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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”.
2. Que igualmente el 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” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.
3. Que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la gerencia de la entidad un informe semestral sobre el particular.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GCC-PL-01

Versión: 01

Página 3 de 43

4. Que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

5. Que el Decreto 2641 de 2012, reglamento los Artículo 73 y 73 de la Ley 1474 de 2011, diseño la metodología y la forma de hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. Señalando la metodología a seguir.

6. En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido elaborada y viabilizada por el Gerente y su equipo Directivo para ser implementada en todas las áreas de la E.S.E durante el año 2016.

7. Que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Actualizar y adoptar para la vigencia 2019 la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís – Antioquia.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 4 de 43

PRESENTACIÓN

El diario actuar de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, está regido por una serie de principios, valores, y comportamientos, que consolidan la cultura institucional mediante un continuo aprendizaje y la participación del personal de la institución; situación que se refleja en la transparencia de todas las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como servidores públicos y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución.

El presente plan anticorrupción se plantea como la estrategia que la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, ha definido para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, tiene como objetivo específico la prevención de eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera nos vinculamos con la organización, ya sea a nivel de cliente interno, externo, comunidad y Estado.

A través de este plan de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la CULTURA DE LA TRANSPARENCIA, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 5 de 43

De igual manera, el Plan, pretende atender a los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Código de Ética y Código de Buen Gobierno Institucional que incluyen la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad.

La Gerencia y el Grupo Directivo de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, en la relación de la ESE, con sus usuarios, proveedores, entidades del sector salud, entidades de vigilancia y control, y demás partes interesadas.

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un plan que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por el Hospital, aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 6 de 43

- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en el hospital, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Acompañar, capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.
- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir, e incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por el Hospital.
- Garantizar la publicidad de la Gestión Contractual de la E.S.E en coordinación con la herramienta del Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción denominado “Contratación Visible”.
- Detectar y atacar las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción en el Hospital y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, sus clientes internos, externos y en general todas las partes interesadas.

1.3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL PLAN

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 7 de 43

2. MARCO LEGAL Y TEORICO

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.
		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.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	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”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **8** de **43**

Trámites	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	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 Secretaria 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **9** de **43**

2.2. MARCO TEÓRICO

La corrupción es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

Objetivos de la Ley Anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **10** de **43**

- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos Internacionales.

Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

- El mal uso del poder
- Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado
- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.”

Corrupción es la **acción y efecto de corromper** (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GCC-PL-01

Versión: 01

Página 11 de 43

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.

MODALIDADES DE CORRUPCION

Peculado: “abuso de fondos o bienes” que estén a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en “otra forma semejante”.

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **12** de **43**

entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como **cohecho** o, en el lenguaje coloquial, **coima**. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

3. RETOS INSTITUCIONALES PARA LA TRANSPARENCIA

Ninguna institución es invulnerable al fenómeno de la corrupción, es por ello que todos, el sector público y privado, debemos unirnos y redoblar esfuerzos por la transparencia y el combate a la corrupción, para ello el hospital ha diseñado el presente plan anticorrupción.

La E.E.S.E Hospital San Francisco de Asís está comprometida con la cultura de la legalidad, para ello se apoya en su marco de actuación, rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción. Es por ello



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **13** de **43**

que la E.S.E ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes, programas y proyectos, condensadas en los siguientes retos:

- Aplicación de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia, evaluar sus Impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de nuestra labor.
- Garantizar la utilización de tecnología que permita agilidad, acceso, oportunidad y cobertura de la entrega de la información.
- Acompañar y capacitar a la comunidad frente al manejo de los medios tecnológicos que implemente la Institución.
- Liderar acciones que fortalezcan a la E.S.E en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de nuestra labor en la sociedad.
- Implantar en cada uno de los trabajadores, colaboradores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página 14 de 43

- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los diferentes actores del sistema.
- Recibir, tramitar denunciar y sancionar desde el ámbito de nuestras competencias, de manera ejemplar a los trabajadores, colaboradores, contratistas o personas vinculadas directa o indirectamente con la organización, que realicen conductas reprochables y corruptas.

El Plan anticorrupción surge como una propuesta de la administración para aunar esfuerzos encaminados a combatir la corrupción y los factores predisponentes a la E.S.E Hospital San Francisco de Asís mediante el fortalecimiento de una cultura transparente y ética.

A través de este plan de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Teniendo como referente la Ley 1474 de 2011; las prácticas y compromisos para la gestión ética establecidos en el Código de Buen Gobierno; los comportamientos y actitudes que se esperan de los directivos y colaboradores del Hospital contenidos en el Código de Ética Institucional, se establecen para la vigencia 2016 las siguientes estrategias de anticorrupción:



4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN



4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En general, el Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y definición de medidas para mitigar los riesgos. Identificar, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **16** de **43**

de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís. Para ello se identificaron los riesgos trazadores de la corrupción institucional, en procesos sensibles frente al tema de la corrupción, de igual forma se establecieron los indicadores de monitoreo y control, los cuales serán incluidos en la metodología de mapa de riesgos establecida por el hospital.

Contexto Estratégico: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

Análisis Externo

Amenaza /Riesgo	(1) Amenazas	(2) Situación de Riesgo
Factores		
1. Económicos		
1.1 Inflación	Salarios, Precios de los suministros y servicios	No disponibilidad de recursos
1.2 Devaluación	Rebaja de los activos u aumentos de los pasivos	Baja capacidad de endeudamiento.
1.1 Incrementos salariales de aplicación General	Oportunidades laborales externas mejor remuneradas	Ausentismo en la planta de cargos.
1.4 Impuestos y gravámenes	Poco interés de inversión y contratación de bienes y servicios	Déficit de caja, no ejecución presupuestal.
1.5 Políticas de Precios	El sobre costo en los bienes La calidad de suministros	Déficit del presupuesto, falta de ejecución del Plan de Desarrollo.
1.6 Políticas de transferencias de recursos	Las políticas del gobierno en su reducción, menos inversión social, ambiental y disminución de la calidad de vida.	La bajo nivel de cumplimiento en el plan de desarrollo
1.7 Estabilidad Cambiaria	NO	NO
1.8 Estabilidad Política monetaria	NO	NO
1.9 Tendencias Inflacionarias	Encarecimiento de bienes y servicios	Baja cobertura



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **17** de **43**

1.10 Crecimiento económico	Falta de políticas claras en el desarrollo de la ESE.	Desmejoramiento de la calidad de los servicios y de la calidad de vida de la población.
2. Políticos		
2.1 Estabilidad Política	Falta de voluntad política	Menor inversión en los proyectos del sector salud.
2.2 Credibilidad en las Instituciones del Estado	El mal desempeño de los funcionarios.	Baja credibilidad en la entidad.
2.3 Normas que afectan los objetivos de la Entidad	Desconocimiento y falta de actualización de la normatividad vigente.	Sanciones de tipo legal.
2.4 Cambios en la Política General que afectan la entidad.	Procesos de los planes de desarrollo interrumpido o no concordante.	No cumplimiento de las metas del Plan Desarrollo.
2.5 Modificaciones Legales a la estructura de gastos de la entidad.	Disminución de la inversión cuando las modificaciones son negativas.	Desmejoramiento de la calidad de vida al no realizar la inversión necesaria.
2.5 Decisiones sobre el ingreso y retiro de servidores públicos.	Retraso en los procesos por falta de empalmes, aplicación de los planes de inducción y reinducción.	Atraso en el desarrollo de los programas y proyectos.
3. Sociales		
3.1 Porcentaje de población que presenta necesidades básicas insatisfechas.	Inseguridad familiar y social	Descomposición social.
3.2 Diversidad Cultural	Choques culturales	Perdida de la identidad.
3.3 Situaciones de Orden Público	Obstaculización para la ejecución de los proyectos y programas	Escaso desarrollo social y desarraigo al territorio.
3.4 Situaciones de Desplazamiento social	El desarraigo, pérdida del entorno social y económico.	Decadencia de la calidad de vida.
3.5 Nivel de Empleo	Menor ingreso y crecimiento de las necesidades básicas insatisfechas.	Emigración y desplazamientos
3.6 Nivel de Delincuencia	Desmejora la seguridad social y económica.	Desorden e inseguridad social.
4. Tecnológicos		
4.1 Automatización de Procesos	Mal uso de la información, dependencia de la tecnología.	Perdida de la información, retraso en los procesos
4.2 Resistencia a cambios tecnológicos	Retraso al desarrollo según el avance tecnológico.	Falta de interés en el conocimiento de las nuevas tecnologías.
4.3 Capacidad y compromiso para acceder a nuevas tecnologías.	La resistencia al cambio	Escasa capacitación, bajo conocimiento.
4.4 Eficientes Sistemas de Comunicación	Deficientes sistemas de información.	No contar con un sistema actualizado y falta de equipos actualizados.
5. Competitivos		
5.1 Regulaciones específicas que afectan la entidad.	Las limitaciones en la inversión y en las	Falta de credibilidad.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **18** de **43**

	competencias técnicas.	
5.1 Alianzas estratégicas para ejecutar Programas y Proyectos.	Ausencia de alianzas estratégicas.	Perdida de las oportunidades para la ejecución de proyectos.
5.3 Formación y competencia de los servidores públicos.	Los cambios en planta de empleos, la no multiplicación de los conocimientos adquiridos.	Retardo en los procesos y procedimientos de los funcionarios. Desarticulación de los procesos.
5.4 Apoyo de Cooperación Internacional	Los cumplimientos de normatividad de las alianzas	Atraso en la ejecución de los programas y proyectos.
6. Geográficos		
6.1 Facilidad de Acceso y Transporte que rodea el entorno.	Deterioro y mal estado de las vías de comunicación.	Rezagado en la ejecución de los programas y proyectos.
6.2 Nivel de Desarrollo económico y social de las regiones que rodean la entidad.	Dificultad en la cooperación, por intereses políticos.	Concentra la inversión en los menos necesitados.

Análisis Interno

Debilidad /Riesgo		
Factores	(1) Debilidades	(2) Situación de Riesgo
1. Capacidad Directiva		
1.1 Imagen que proyecta el Nivel Directivo de la Entidad.	Deterioro de las relaciones interpersonales del equipo de trabajo.	Obstaculización en la ejecución de planes y programas.
1.2 Capacidad de Definición de Planes Estratégicos y Operativos	Desarticulación de los planes de desarrollo por cambio en la política general.	La no ejecución oportuna de los proyectos.
1.3 Orientación de la Entidad al cumplimiento de sus funciones.	Desinterés del personal por el cumplimiento de sus funciones y objetivos	Bajo cumplimiento de la ejecución de las metas y lenta ejecución de los proyectos.
1.4 Adecuada estructura Organizacional para la toma de decisiones.	Inadecuada prestación de los servicios.	El no acatamiento de normas y el orden Jerárquico.
1.5 Comunicación y Control Directivo a la operación de la Entidad.	Falta de direccionamiento estratégico y metas claras.	Ejecución desajustada en los programas y proyectos.
1.6 Apropiación y aplicabilidad del Sistema de Control Interno.	El desorden Administrativo.	Falta de responsabilidad y la no operatividad del sistema.
1. Capacidad Tecnológica		
2.1 Habilidad Técnica de la entidad para ejecutar los procesos que le competen.	Equipos obsoletos, desactualización de los normas.	Información insuficiente, retraso en la entrega de la información.
2.2 Capacidad de Innovación	Retraso en el desarrollo interno y externo de los	Sanciones de tipo legal.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **19** de **43**

	servidores	
2.3 Nivel de tecnología utilizada en los procesos de la entidad.	Retardo en el desarrollo.	Presentación inadecuada de los informes y proyectos.
2.4 Nivel de Integración de sus sistemas Computarizados.	Actualización de la plataforma informática	Desarticulación en el sistema de información y comunicación interna.
2.5 Controles existentes sobre tecnología aplicada.	Falta de seguimiento de la actualización tecnológica.	La no aplicación del mejoramiento y control de calidad continúa.
3. Capacidad de Talento Humano		
3.1 Nivel de competencia del Talento Humano en la entidad.	El inadecuado perfil para el desarrollo de las funciones asignadas.	El no cumplimiento de la funciones
3.2 Nivel de pertenencia de los servidores públicos con la entidad.	Despilfarro de lo público, corrupción, deficiente prestación de servicios.	Sanciones, proyecciones inadecuadas.
3.3 Suficiencia del Recurso Humano para atender las cargas laborales.	El incumplimiento de las funciones que se refleja en el mal desempeño.	El no cumplimiento de las tareas y metas del plan desarrollo.
4. Capacidad Competitiva		
4.1 Impacto de los bienes y servicios entregados por la entidad a sus grupos de interés.	Paternalismo	Alta dependencia de la comunidad.
4.2 Cobertura y Eficiencia de los servicios que presta o bienes que suministra la entidad.	Recursos limitados	Falta de solución a las necesidades básicas.
4.3 Conocimiento Oportuno y capacidad de atención a las quejas y reclamos de sus grupos de interés	No acatamiento de las solicitudes de los usuarios	Descontento de la comunidad.
4.3 Existen procesos que permitan conocer las quejas y reclamos de los grupos de interés.	No periodicidad del proceso de las quejas y reclamos.	desmejoramiento de los procesos por falta de conocimiento de las inconformidades de la comunidad.
4.5 Alianzas estratégicas con otras entidades	La tramitología y el cumplimiento de la normatividad.	Tardanza en los programas y proyectos.
5. Capacidad Financiera		
5.1 Déficit/Superávit acumulado o proyectado	La ineficacia en la ejecución presupuestal y de caja.	Poca inversión social.
5.2 Estructura de Ingresos	NO	No recaudo de ingresos
5.3 Estructura de Gastos	NO	Inoportuna inversión.
5.4 Efecto (Fiscal- económico- financiero) de las políticas de Ingresos.	Inversiones inadecuadas	No recaudo de ingresos
5.5 Efecto (Fiscal- económico- financiero) de las políticas de Gastos.	Inversiones inadecuadas	Inoportuna inversión.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **20** de **43**

5.6 Estructura y sostenibilidad de la deuda.

El compromiso de las vigencias futuras para servicio de la deuda.

Incumplimiento en los compromisos.

En la E.S.E Hospital San Francisco de Asís se identificaron los siguientes riesgos de corrupción:

GESTIÓN CONTRACTUAL

Riesgo: Solicitar dádivas o acceder a soborno

Tolerar por parte del área de contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por el hospital, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.

Riesgo: Favorecimiento a terceros

Favorecer en forma deliberada la selección y /o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.

Riesgo: Concusión – Fraude

Aprovechamiento del cargo o autoridad inducir a la realización compras innecesaria de insumos y/o equipos, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos de la E.S.E.

Riesgo: Conflicto de Interés



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **21** de **43**

Incurrir en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia, que tenga o busque tener relación de negocios con de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.

Riesgo: Favorecimiento a terceros en Gestión de Medicamentos

Inducir a la realización de compra de medicamentos por encima del valor del mercado, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos del Hospital.

Indicadores

- Hallazgos de Auditoria del proceso contractual
- Hallazgos de la Contraloría del proceso contractual
- % funcionarios que se declaran inhabilitados por presentar conflicto de interés.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Riesgo: Tráfico De Influencias

Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal o para terceros, o para que procedan en determinado sentido (nombramientos irregulares, nepotismo).

Riesgo: Peculado (manejo indebido de nomina)

Realizar pagos de nómina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **22** de **43**

Riesgo: Incumplimiento de funciones

Permitir y/o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencias a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

Riesgo: Conflicto de Intereses

Cuando un colaborador, funcionario, o miembro de junta directiva no se declare impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Indicadores

- % de Cumplimiento Plan Preventivo Disciplinario.
- % investigaciones disciplinarias tramitadas
- Hallazgos de Auditoría
- Hallazgos de Contraloría

GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN, RECAUDO Y PAGOS

Riesgo: Acceder a Cohecho- Soborno (indebido manejo de pagos)

Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

Riesgo: Cohecho (Manejo irregular de Asignación de Citas)



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **23** de **43**

Generar obstáculos y/o entramamiento de trámites abusando de su cargo o de sus funciones con el fin de obtener dadas, prebendas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.

Riesgo: Manejo indebido de dineros (Cajas-Facturación)

Apropiación para sí mismo o para terceros, o jineteo del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios asistenciales.

Indicadores

- % cumplimiento de soportes para giro en OP
- % de pagos errados realizados
- Hallazgos de Auditoría
- Hallazgos de la Contraloría
- % Diferencias de Efectivo (faltantes) en Cajas

ATENCIÓN AL USUARIO

Riesgo: Cohecho (Manipulación indebida de información)

Omitir, negar, retardar, falsear o entorpecer la orientación o suministro de información a los usuarios que requieren los servicios de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís y que no tienen seguridad social con el fin de realizar las encuestas socioeconómicas a cambio de dadas, prebendas, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.

Riesgo: Cohecho (Diligenciamiento indebido de formularios)



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **24** de **43**

Solicitar dádivas o algún beneficio de tipo particular o económico a cambio de la elaboración del estudio de capacidad de pago como soporte de pagarés para usuarios que no poseen capacidad de pago.

Indicadores

- Hallazgos de Auditoría
- Denuncias recibidas
- Hallazgos de Contraloría (encuestas socio económicas, estudio de capacidad de pago – pagares, asignación de citas)

GESTIÓN APOYO LOGÍSTICO E INFRAESTRUCTURA

Riesgo: Peculado Por Apropiación

Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, buscando provecho particular, usufructo y/o apropiación de los mismos en detrimento de la institución.

Indicadores

- % Faltantes de inventario definitivos sin justificación
- % de siniestros por fallas en la custodia de los responsables
- Hallazgos de auditoría
- Hallazgos de Contraloría

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Riesgo: Utilización de Información Privilegiada

Realizar uso indebido como funcionario, colaborador, contratista directivo o miembro de la Junta directiva de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **25** de **43**

el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea esta persona natural o jurídica.

Indicadores

- Hallazgos de Auditoría
- Hallazgos de Contraloría

MAPA DE RIESGOS

PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	
GESTIÓN CONTRACTUAL	Tolerancia por parte del área de contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por el hospital.	Solicitar dádivas o acceder a soborno	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
	Manejar en forma deliberada la selección y /o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc.	Favorecimiento a terceros	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
	Aprovecharse del cargo o autoridad inducir a la realización de compras innecesaria de insumos y/o equipos	Concusión – Fraude	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	
	Presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia	Conflicto de Interés	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	
	Realizar compra de medicamentos por encima del valor del mercado, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio	Favorecimiento a terceros en Gestión de Medicamentos				



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **26** de **43**

<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal o para tercer</p>	<p>Tráfico de influencia</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>
	<p>Realizar pagos de nómina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.</p>	<p>Peculado (manejo indebido de nómina)</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>
	<p>Incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos.</p>	<p>Incumplimiento de funciones</p>	<p>Casi seguro</p>	<p>Correctivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>
	<p>Manifestar interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.</p>	<p>Conflicto de Intereses</p>			
<p>GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN, RECAUDO Y PAGOS</p>	<p>Pagar a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de</p>	<p>Acceder a Cohecho-Soborno (indebido manejo de pagos)</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el Riesgo</p>



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **27** de **43**

	dineros, dádivas o beneficios particulares.				
	Obstaculizar y/o entorpecer trámites abusando de su cargo o de sus funciones	Cohecho (Manejo irregular de Asignación de Citas)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Apropiación para sí mismo o para terceros	Manejo indebido de dineros (Cajas-Facturación)personales	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
ATENCIÓN AL USUARIO	Intereses personales	Cohecho (Manipulación indebida de información)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Intereses personales	Cohecho (Diligenciamiento indebido de formularios)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
GESTIÓN APOYO LOGÍSTICO E INFRAESTRUCTURA	Utilización indebida de los recursos	Peculado Por Apropiación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
GESTIÓN ESTRATEGICA	Desconocimiento de normas e intereses personales	Utilización de Información Privilegiada	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: “ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES”

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente la E.S.E Hospital San Francisco de Asís se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la E.S.E, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **28** de **43**

finde de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la E.S.E y hecha la revisión de los mismos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, vamos a presentar las estrategias anti trámite adoptadas para la E.S.E:

- **Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos**

- Actualización del Reglamento Interno o Estatuto de Personal de la E.S.E, que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior de la entidad y menos demorados para la ciudadanía.
- Se encuentra actualizado el Manual de Funciones y Competencias para la planta de los empleos de la E.S.E, con el objeto de mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
- Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.
- Dar continuidad a la actualización e implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

- **Estrategia: Democratización de la Administración Pública**

- Tener en operatividad la Página Web de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GCC-PL-01

Versión: 01

Página 29 de 43

- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
- Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.
- **Estrategia: Aplicación de las normas Anti tramites del nivel Nacional**
 - Socializar y aplicar en lo que corresponda la 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.”
 - Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- **Estrategia: Formación y Capacitación**
 - Capacitación para servidores públicos y contratistas de la E.S.E sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al usuario.
- **Estrategia: Disminución de costos de trámites**
 - Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior de la E.S.E o que se radican en la entidad.
 - Se evitará reproducir copias de Actas, Informes de Comisión, Informes de Ponencias, Proyectos de Acuerdo, Resoluciones, Conceptos Jurídicos, Jurisprudencia, etc., que pueda ser suministrada por correo electrónico



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **30** de **43**

tanto a los servidores públicos como a los ciudadanos que soliciten esos documentos.

- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la E.S.E.

- **Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades**

- Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.
- Se implementaran canales de comunicación directos entre la E.S.E y demás entidades, para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

- **Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites**

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para la solicitud de licencias temporales no remuneradas y su otorgamiento.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de los funcionarios de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **31** de **43**

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados a la E.S.E.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan la E.S.E y que pueden ser conocidos por los ciudadanos.

4.3 TERCER COMPONENTE: “RENDICION DE CUENTAS”

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la E.S.E, debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, “*Es un proceso*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GCC-PL-01

Versión: 01

Página 32 de 43

permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”¹.

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la E.S.E y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la E.S.E y los funcionarios explican el manejo de su actuar y su gestión.

- **Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía**

- El Gerente y los funcionarios o secretarios de Despacho, rendirán cuentas a la ciudadanía en los términos legales y publicaran los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet de la Entidad y en la Secretaría de la misma.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado la E.S.E, en cumplimiento de sus funciones. El informe contendrá la presentación y explicación de la gestión del período determinado, programas y proyectos.
- La página de web de la E.S.E, contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades públicas de los funcionarios.

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.

¹**Conpes:** Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **33** de **43**

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Hospital ha implementado diferentes mecanismos de denuncia para fortalecer la cultura de la denuncia poniendo a disposición diferentes medios de atención y comunicación:

En la página WEB principal de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción que puedan ocasionarse por funcionarios de esta entidad.

- Actualización permanente de la información relacionada con los planes, programas y proyectos del Hospital publicada en la Página web www.hospitalanza.gov.co
- Disponibilidad permanente del grupo de Atención al Usuario encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial.
- Disponibilidad de la figura del Defensor de Ciudadano, quien está orientado a la protección de los derechos de los ciudadanos y usuarios de los servicios que presta la entidad, conociendo y atendiendo en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas que presenten por incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad.
- Acceso a los canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de forma presencial, virtual o telefónica.
- Realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **34** de **43**

metas contenidas en el Plan de Gestión, Planes Operativos Anuales, indicadores de gestión, producción y calidad, el presupuesto de la Entidad. A través de los siguientes mecanismo, entre otros: Audiencias Públicas, divulgación de la Rendición de Cuentas en la página Web del Hospital www.hospitalanza.gov.co, Informes de gestión presentados a los entes rectores, de vigilancia y de control.

- Promover la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios de salud suministrados por de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.
- Diseñar y adoptar e implementar el Manual de trámites para la E.S.E

4.5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **35** de **43**

- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública. Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en la E.S.E, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección '*Transparencia y acceso a la información pública*'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **36** de **43**

Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

La E.S.E Hospital San Francisco de Asís, implementará acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

En estas estrategias se incluirán actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **37** de **43**

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

En los casos en que el municipio cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.

- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.

- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.

- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GCC-PL-01

Versión: 01

Página 38 de 43

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial del municipio, en el enlace **“Transparencia y acceso a información pública”**, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De otra parte la E.S.E articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

3. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, la E.S.E implementará acciones tendientes a:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **39** de **43**

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar 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.

4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

La E.S.E implementará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se incluirán dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **40** de **43**

recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Para lo anterior la E.S.E ha diseñado el Código de Ética, con el fin de promocionar los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

PACTO DE LA TRANSPARENCIA

Para formalizar la lucha contra la corrupción el de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, en cabeza de la gerencia, suscribirá el presente plan anticorrupción. En el desarrollo de este compromiso de lucha anticorrupción, el Hospital vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Igualmente, el Hospital se compromete a capacitar a los colaboradores en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas, lo cual se desarrollará a través del Programa de Inducción y Reinducción Institucional buscando el fortalecimiento de una cultura transparente y Ética. De igual forma se realizarán los ajustes respectivos en los manuales de Funciones, procesos y procedimientos de la E.S.E.

ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN

Para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, el proceso de Gestión de Comunicaciones desarrollará estrategias que permitirán dar a



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **41** de **43**

conocer el concepto de corrupción desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los Códigos de Ética y de Buen Gobierno de la institución.

Esta estrategia comunicativa pretende crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los funcionarios públicos ante el flagelo de la corrupción.

El éxito de la Estrategia no sólo depende del conocimiento de la información del plan anticorrupción, sino también de la formación ética de valores como respeto, lealtad, honestidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso en cada uno de los que desempeñan cargos públicos. Así de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, hace un llamado a la Transparencia.

Finalmente el presente plan anticorrupción tiene como objetivo principal permitir a los ciudadanos generar espacios de confianza y credibilidad que generen bienestar a sus familias en uno de los derechos fundamentales de la vida de todo ser humano como es el de tener derecho a la Salud.

PROPÓSITO

Difundir el mensaje del plan anticorrupción que generará sensibilización ante el actuar diario del ejercicio del cargo público.

RECOMENDACIONES GENERALES

Algunas acciones señaladas por la ISO 26000 que puede desarrollar la empresa para prevenir la corrupción incluyen:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que contrarresten corrupción, soborno y extorsión.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **42** de **43**

- Asegurar que los líderes pongan el ejemplo de anticorrupción y den su compromiso, estímulo y veeduría para la implementación de las políticas anticorrupción.
- Apoyar al personal y representantes en sus esfuerzos para erradicar el soborno y la corrupción e incentivar el progreso.
- Capacitar y concientizar al personal y representantes sobre corrupción y cómo contrarrestarla.
- Asegurar que la remuneración del personal y representantes sea apropiada y limitada a servicios legítimos.
- Establecer y mantener un sistema efectivo de controles internos para contrarrestar la corrupción.
- Fomentar que el personal de la E.S.E, representantes y proveedores reporten violaciones de las políticas organizacionales adoptando mecanismos que permitan reportar infracciones sin temor a represalias.
- Avisarles a las autoridades legales relevantes sobre violaciones de la ley criminal.
- Oponerse a la corrupción influenciando a otros que tengan relaciones con la Organización para que adopten políticas semejantes de anticorrupción.

REVISIÓN DEL PLAN

El Plan anticorrupción deberá revisarse y ajustarse con una periodicidad mínima anual, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua, frente a la lucha contra la corrupción.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: **GCC-PL-01**

Versión: 01

Página **43** de **43**

ARTICULO SEGUNDO: Establecer como lugar de Publicación la Pagina Web www.hospitalanza.gov.co de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís - Antioquia.

ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA: La presente Resolución tiene vigencia hasta el día 31 de enero del año 2017.

ARTICULO CUARTO: Publíquese en los términos del Artículo 65 de la Ley 1437 de 2011.

Dada en el municipio de Anzá los veintitrés (23) días del mes de enero del 2019.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

LUIS CARLOS VILADA GOMEZ
Gerente