



PLAN DE ANTICORRUPCION 2021

ESE HOSPITAL LA INMACULADA

JAIME ARTURO CARDENAS RIVERA - GERENTE



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
Visión	¡Error! Marcador no definido.
Valores.....	¡Error! Marcador no definido.
Principios	¡Error! Marcador no definido.
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. ALCANCE.....	6
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
5. MARCO LEGAL Y TEÓRICO.....	10
6.COMONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	13
6.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO.....	13
SUBCOMPONENTE 1: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	14
6.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
6.3 COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
6.4 COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	24
BIBLIOGRAFÍA	27

PRESENTACIÓN

La E.S.E Hospital La Inmaculada está regida por una serie de principios, valores y comportamientos, que consolidan la cultura institucional mediante un continuo aprendizaje y la participación de todo el personal de la institución, por lo cual, ha venido adelantando acciones que contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de servicios a su cargo, suministros oportunos, claros, precisos y actualizados, el mejoramiento de los sitios de atención a la comunidad y la oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos, entre otras.

El presente documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una iniciativa que permite dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2011. El documento fue elaborado teniendo como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, desarrollada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

A través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la E.S.E Hospital La Inmaculada se vincula en la implementación de herramientas que combatan o disminuyan los actos de corrupción en articulación con los diferentes comités de veeduría ciudadanos, los medios de comunicación para generar una cultura de transparencia basado en conocimiento y capacidades de un talento humano conocedor de los valores y la ética de nuestro código. El equipo directivo gerencial y asistencial se compromete a través de este documento a inculcar en los funcionarios la cultura de autocontrol y lucha contra la corrupción teniendo como referente los principios y valores éticos.

El plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindara toda la información requerida por la ciudadanía facilitando la razón de existir del gobierno nacional. El plan está compuesto por cinco componentes así: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Anti tramites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Mecanismos para la transparencia y Acceso a la información.

Este Plan se conforma de cinco componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.



- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

En cumplimiento de los cuales se evidencia el compromiso con la participación ciudadana, generando espacios para su acercamiento, conocimiento, participación e intervención en la administración pública



1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión: Somos un Hospital de Primer Nivel de Atención, con énfasis en la Promoción y mantenimiento de la salud, con un talento humano idóneo, que trabaja por el bienestar de la comunidad en un ambiente de atención segura, y una infraestructura en armonía con el paisajismo guatapense.

Visión: Seremos una Institución de Salud comprometida con la Calidad en los procesos de atención, la Seguridad y la satisfacción del Paciente.

Principios:

- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

Valores:

- Calidad
- Seguridad
- Sostenibilidad
- Servicio
- Trabajo en equipo
- Integridad

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades a realizar por la institución orientadas a la transparencia en la gestión que lleven a la identificación, seguimiento y control oportuno del riesgo y eventos



en salud; la racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; Efectuar un proceso efectivo de rendición de cuentas que permita fortalecer la participación ciudadana y diseñar acciones de mejoramiento .

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar e implementar estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción
- Evaluar y fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano
- Promover estrategias de la participación en salud

3. ALCANCE

Este documento aplica para todos los servidores y contratistas de la institución.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ¹

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.
- **Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con

¹ Plan anticorrupción DNP.

el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

- **Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privadoⁱ
- **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- **Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos⁵.
- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios. • **Innovación abierta:** busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.



- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.
- **Matriz de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades-ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.



- **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias:** proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.
- **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

5. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

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. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	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.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	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”.
	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.
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.

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 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. 1º	Regulación del derecho de petición.

MARCO TEÓRICO

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco

políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento².ⁱⁱ

Objetivos de la Ley Anticorrupción³ⁱⁱⁱ:

- 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.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.
- Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado

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:

² Plan anticorrupción y atención al ciudadano instrumento contra la corrupción

³ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

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 CORRUPCIÓN

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 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.

6.COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

6.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

En este componente se desarrollarán los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

El componente de riesgos para el 2021, se centrará en la elaboración de los mapas de riesgos de la entidad y publicación en la página web, la ejecución de sensibilizaciones internas el monitoreo de los riesgos y el ajuste a los mismos una vez efectuado el seguimiento y planes de mejora.

SUBCOMPONENTE 1: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Las actividades para el desarrollo del **componente 1**: Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción a política de administración de riesgos de corrupción son:

Para lograr el cumplimiento de la política de administración del riesgo de corrupción, la alta dirección de la E.S.E. Hospital La Inmaculada asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política". Así mismo la alta dirección será la responsable del cumplimiento de las actividades antes mencionadas para el adecuado desarrollo de la política de administración del riesgo.




Subcomponente	Procesos	Actividades	Entregable	Responsable	Inicio	Fin
1	Política de administración de riesgos	1.1 Actualizar la Política de Riesgos incluyendo riesgos de daño antijurídico y continuidad del negocio	Política actualizada	Alta gerencia	3/02/21	30/04/21
		1.2 Documentación de la metodología de gestión del riesgo	Documento de gestión del riesgo	Alta gerencia	3/02/21	30/09/21
		1.3 Socializar la política de riesgos actualizada	Actas de asistencia	Líderes de procesos – Líder Control interno	4/05/21	30/09/21
		1.4 Aprobar la política de riesgos actualizada	Resolución de aprobación	Gerencia	1/04/21	30/07/21

Subcomponente	Procesos	Actividades	Entregable	Responsable	Inicio	Fin
2	Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Elaborar y validar los riesgos de corrupción identificados	Panoramas de riesgos por procesos	Lideres de procesos	3/02/21	15/12/21
		3.1 Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Página web con publicación	Encargado página web	15/01/21	31/01/21
3	Consulta y divulgación	3.2 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Panoramas de riesgos por procesos	Lideres de procesos	1/04/21	15/12/21
		3.3 Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en la institución	Actas de asistencia	Lideres de procesos	1/03/21	30/11/21
		3.4 Adelantar campaña de socialización de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción	Actas de asistencia	Lideres de procesos – Lider Control interno	4/05/21	30/07/21
4	Monitoreo y Revisión	4.1 elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Informes de seguimiento a riesgos en actas de comités	Lideres de procesos – Lider Control interno	3/02/21	15/12/21
5	Seguimiento	5.1 Ejecutar seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	Informes de seguimiento a riesgos en actas de comités	Lideres de procesos – Lider Control interno	1/11/21	30/11/21
		5.3 Presentar reportes de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño relacionados con la administración de los riesgos de corrupción	Informes de seguimiento a riesgos en actas de comités	Lideres de procesos – Lider Control interno	3/02/21	15/12/21

6.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Busca facilitar el acceso a los servicios, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado. El responsable de este subcomponente y sus actividades será la alta dirección quien designara los encargados de la realización de cada una de las mismas.

La racionalización de trámites se realizará basada en las siguientes actividades

-  Identificación de tramites
-  Priorización de tramites
-  Racionalización de tramites

Componente 2: Racionalización de trámites.					
Componente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha programada
Racionalización de trámites.	1.1	Identificación de tramites	Tramites identificados	Subgerencia administrativa	01/05/2021
	1.2	Priorización de tramites	Selección y priorización de tramites	Subgerencia administrativa	02/06/2021
	1.3	Racionalización de tramites	Montaje en el SUIT, tramites simplificados	Subgerencia administrativa	12/06/2021

6.3 COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS.

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados^{4iv}

¿Qué es rendición de cuentas?

⁴ Rendición de cuentas un derecho a la ciudadanía

En el documento Conpes 3654 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Objetivos De La Rendición De Cuentas

- ✚ Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual la información que la E.S.E. suministra debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- ✚ Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la E.S.E. y los ciudadanos, para lo cual la entidad debe no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.

Elemen	Producto entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Respons
			1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Conformar un equipo de trabajo, con miembros entre las diferentes áreas misionales y de apoyo, que articule los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la entidad.	X	X	X	1/02/21	29/02/21	Gerencia SIAU
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales		X	X	2/01/21	15/12/21	SIAU
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Efectuar ejercicios de colaboración abierta con ciudadanos para procesar, analizar y utilizar información para ejercicios de rendición de cuentas.	X	X	X	1/03/21	15/12/21	Gerencia SIAU
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Producir y documentar de manera permanente, información sobre los avances de la gestión en la implementación		X	X	1/03/21	15/12/21	SIAU

Elemen	Producto entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Respons
			1	2	3	Inicio	Fin	
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicar por medio del portal web los logros y resultados incluyendo el cumplimiento de los compromisos	X	X	X	2/03/21	15/12/21	SIAU
DIÁLOGO	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar e implementar espacios de dialogo con base en los lineamientos del Manual Único de rendición de cuentas de acuerdo al cronograma establecido por el sistema de rendición de cuentas		X	X	1/02/21	15/12/21	SIAU
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Definir y publicar el cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos	X	X	X	3/02/21	15/12/21	SIAU
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad	X			3/02/21	15/12/21	SIAU
RESPONSABILIDAD	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar protocolo para la identificación y el seguimiento de los compromisos derivados de los espacios de diálogo	X	X	X	3/02/21	30/04/21	SIAU
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe de Gestión primer semestre		X	X	1/07/21	31/07/21	SIAU

Elemen	Producto entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Respons
			1	2	3	Inicio	Fin	
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Analizar las recomendaciones realizadas de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	X	X	X	3/02/21	15/12/21	SIAU Gerencia
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Elaborar y divulgar a los grupos de valor el documento con análisis y evaluación de los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.	X	X	X	3/02/21	15/12/21	SIAU
	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	X	X	X	1/11/21	30/11/21	Lider Control Interno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas	X	X	X	1/03/21	30/08/21	SIAU
	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X	X	X	2/01/21	30/12/21	Lider Control Interno
	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X	X	X	2/01/21	15/12/21	Lider Control Interno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Analizar las recomendaciones realizadas por los ciudadanos y grupos de valor y establecer correctivos o acciones de mejora en la planeación institucional	X	X	X	1/03/21	15/12/21	Gerencia SIAU



Elemen	Producto entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Respons
			1	2	3	Inicio	Fin	
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo.	X	X	X	1/03/21	15/12/21	Lider Control Interno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Monitorear y rendir cuentas permanentemente sobre los riesgos que impidan la corrupción en la gestión institucional a través del portal web y la audiencia de rendición de cuentas.	X	X	X	3/02/21	15/12/21	Lider Control Interno

6.4 COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de la política liderada por el programa nacional de servicio al ciudadano del departamento nacional de planeación, el Hospital instituye estrategias para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ACTIVIDADES: Responsable Alta dirección, seguimiento trimestral con 100% de actividades ejecutadas

-  Socializar y difundir el portafolio de servicios de la institución a todos los clientes internos y externos.
-  Informar el horario estipulado para prestar los servicios en la entidad. Con esta actividad evitamos la insatisfacción de los usuarios por el desconocimiento de los horarios de atención.

- ✚ Medir trimestralmente a través de encuestas, la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad y de esta manera conocer las expectativas, necesidades inconformidades e intereses.
- ✚ Mantener actualizada la página web de la institución información sobre: derechos y deberes de usuarios, descripción de procedimientos, trámites, servicios y horarios de acceso a los programas de la entidad, dependencia, nombre y cargo del funcionario que recibe las peticiones, quejas y reclamos.
- ✚ La institución en la actualidad cuenta con una oficina de servicio de atención e información al usuario (SIAU).
- ✚ Establecer la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

ACTIVIDADES: Responsable SIAU, seguimiento trimestral con 100% de actividades ejecutadas

- ✚ Diseñar y establecer mecanismo para la gestión y archivo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El cual permita hacer un efectivo seguimiento del requerimiento y la respuesta oportuna de las mismas.
- ✚ Elaborar y publicar por parte de la oficina SIAU y la oficina de control interno informe correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✚ Apertura de los buzones de la institución en presencia de representantes de los usuarios.
- ✚ Intensificar el comité Integridad de la institución en pro del cumplimiento de sus funciones.

SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES: Responsable Subgerencia administrativa y científica, seguimiento trimestral con 100% de actividades ejecutadas

- ✚ Llevar a cabo capacitación a todos los funcionarios de la institución con el fin de que desarrollen competencias y habilidades para el servicio y buen trato al usuario.
- ✚ Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción"

- Desarrollar campañas de difusión del código de integridad, siguiendo las guías de la caja de herramientas ofrecidas por Función Pública, con el fin de que se conozcan y se apropien para mejorar la vocación del servicio en los servidores públicos de Función Pública

SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

ACTIVIDADES: Responsable Subgerencia administrativa y científica, seguimiento trimestral con 100% de actividades ejecutadas

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Desarrollo del Componente

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar despliegue del SIAU a todo el personal de la institución a través de diferentes estrategias.	100% de personal que ingresa a la institución con inducción en el SIAU	Gerencia	31/12/21
	1.2	Señalización de todos los lugares del hospital, implementación de los carnet para los empleados del hospital.	Señalética - Carnet empleados de planta y contratistas	Gerencia	1/06/21
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Darle a conocer a todos los pacientes y usuarios del hospital que información debe conocer y como hacer acceso a ella	publicación en redes sociales	Gerencia	31/12/21

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha programada
	2.2	Incentivar el uso del buzón de sugerencias, enseñándole al usuario cuando es una queja, un reclamo, una solicitud o una petición	Material gráfico que ilustre al usuario sobre el buen uso de este	Gerencia	1/07/21
	2.3	Revisar y actualizar la información relacionada con la atención al ciudadano en la página web (Tener en cuenta lo establecido en la estrategia del Gobierno en línea)	Página web actualizada	Gerencia	31/12/21
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incorporar en el plan institucional de capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano	100% de personal capacitado	Gerencia	31/12/21
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la información de la pagina web del hospital con el fin de mejorar el acceso de la información por parte de los usuarios	Actualizar la información cada trimestre	Gerencia	31/12/21
	4.2	Informar a los usuarios del hospital cuales son sus derechos y deberes.	Plegable o cartelera con los derechos y deberes del paciente	Gerencia	1/03/21
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar medición de la satisfacción de los usuarios y sus familias con el proceso de atención	Encuestas de satisfacción	Gerencia	1/03/21





SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

ACTIVIDADES: Responsable SIAU, seguimiento trimestral con 100% de actividades ejecutadas



En cumplimiento del plan de comunicación institucional se divulgará a través del espacio radial, y la página web de la entidad los mecanismos a través de

los cuales la ciudadanía puede ejercer la participación ciudadana los cuales son: asociación de usuarios, comité de ética institucional, alianza de usuarios.

-  Realizar convocatoria para la ampliación y fortalecimiento de la asociación de usuarios de la institución.
-  Cumplir a cabalidad con el desarrollo del programa de comunicación de la entidad. Generando uniformidad en la información publicada en los distintos medios con los que cuenta la institución.
-  Implementar la resección de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en la página web de la entidad. Se desarrollara un formato electrónico y un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que sean recibidas.
-  Buzones físicos ubicados en el área de consulta externa, área de urgencias.

6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*.

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.

Para el desarrollo de este componente nos remitimos a la guía estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano el cual nos indica que:

INFORMACIÓN PÚBLICA: es 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.

De igual manera la guía nos señala cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública (Transparencia activa, Transparencia pasiva, Instrumentos de Gestión de la Información, Criterio diferencial de accesibilidad, Monitoreo).

La E.S.E en desarrollo a las estrategias descritas anteriormente para dar cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública de la nación diseño las siguientes actividades:

1. Mostrar, publicitar y dar a conocer todas las acciones que lidere o ejecute en materia de gestión administrativa y misional, que permitan mejorar la democracia y el control social.
2. Emitir información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la operación y procedimientos de la entidad.
3. Asegurar la comprensión de la Gestión de la entidad por cualquier ciudadano, de manera que se logre generar confianza en la institución y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.
4. Fortalecer los sistemas de información electrónicos con el fin de que sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública”.

Desarrollo del Componente

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Incentivar el uso del buzón de sugerencias, enseñándole al usuario cuando es una queja, un reclamo, una solicitud o una petición	Material gráfico que ilustre al usuario sobre el buen uso de este	Gerencia	1/04/21
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Informar a los usuarios del hospital cuáles son sus derechos y deberes.	Plegable o cartelera con los derechos y deberes del paciente	SIAU	1/03/21
Subcomponente 3 Elaboración los de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización de la información en el sitio web del hospital	Sitio Actualizado cada trimestre	Sistemas	31/12/21

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsa ble	Fecha programada
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Campaña en redes sociales para que los pacientes conozcan la información a la cual tienen acceso por el sitio web	Estrategia en redes sociales - publicación 1 ves al mes	Sistemas	31/12/21
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Información sobre el respeto y el buen trato de los pacientes hacia los empleados del hospital	Material en redes sociales, pagina web del hospital, 1 publicación por mes	SIAU	31/12/21
	5.2	Información sobre la cancelación de citas y como esta afecta al hospital y la prestación del servicio	Montar contenido gráfico en los televisores o carteleras del hospital 1 vez cada bimestre	SIAU	31/12/21

BIBLIOGRAFÍA

1. ⁱ Plan anticorrupción Departamento administrativo de la función Pública. Consultado en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/PAYAC%202020-DNP.pdf>?
2. ⁱⁱ Plan anticorrupción y atención al ciudadano instrumento contra la corrupción. Consultado en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contrala-corrupcion/28585938#:~:text=El%20Plan%20Anticorrupci%C3%B3n%20debe%20ser,nacional%2C%20departamental%20y%20municipal%22.
3. ⁱⁱⁱ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Consultado en: <http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/estatuto-anticorrupcion-ley-1474-2011.pdf>
4. ^{iv} Rendición de cuentas un derecho a la ciudadanía. Consultado en https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938