

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



VIGENCIA 2019

INTRODUCCIÓN

La **ESE Hospital San José Marsella** para la vigencia establece el compromiso para implementar estrategias de lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación comunitarios y el mejoramiento de la atención al ciudadano, al interior de la institución lleva a cabo la metodología que incluye seis componentes autónomos e independientes. El proceso se encuentra fundamentado en el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 y teniendo en cuenta el Decreto 124 del 26 de enero 2016 se elaboraron y desarrollaron las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia.

La oficina de planeación como responsable de la elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana para el año 2019 incluye dentro del Plan de Acción la estrategia del cumplimiento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía que aporten a los ejercicios de transparencia de la entidad, comprometiendo a la entidad está con el desarrollo de actividades dentro del marco normativo y transparente del servicio y alcance de la ciudadanía, disminuyendo así materialización de situaciones que puedan afectar la prestación de los servicios.

DEFINICIONES

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente plan, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto.

Misión: Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización definiendo lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social que actúa, lo que pretende hacer y para quién lo va hacer.

Visión: Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en como proyectarse.

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial los bienes.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.

El documento recoge las políticas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas con el fin de generar confianza en los funcionarios públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Código de Ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

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”.

Modelo Estándar de Control Interno: El Modelo Estándar de Control Interno MECI, tiene como finalidad, facilitar el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno en las Organizaciones del Estado obligadas a cumplirlo. Esta estructura genera pautas para que estas controlen la estrategia, la gestión y la evaluación a su interior, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales, facilitando la implementación y fortalecimiento del Control Interno.

Así pues, El sistema de Control Interno, se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, de la gestión, de la evaluación y seguimiento para lograr que las entidades cumplan los objetivos institucionales propuestos y se contribuya con la consecución de los fines esenciales del Estado.

A través del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, se adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el cual se definen los lineamientos y las metodologías necesarias para que las organizaciones establezcan, implementen y fortalezcan el Sistema de Control Interno.

Políticas: Directrices u orientaciones, que definen el marco de actuación con el cual se orientará la gestión pública, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principios Éticos: creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se rige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo servidor público, o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y otros recursos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De manera que se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y lucha contra la corrupción.

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.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido 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.

Valor Ético: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de las demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

OBJETIVO

Definir estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, facilidad en accesos de trámites institucionales y fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar y priorizar riesgos que se puedan generar en cada en los procesos administrativos y asistenciales.

Adoptar estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

Fortalecer la cultura de la tolerancia, integridad y la humanización del servicio, enmarcados en el actuar de los funcionarios buscando la honestidad y transparencia ante el cliente interno y externo de la institución.

ALCANCE

El “Plan Anticorrupción, y Atención al Ciudadano” vigencia 2019 aplica a todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias.

MARCO TEÓRICO Y LEGAL

MARCO TEÓRICO

La corrupción es un problema al cual ningún país es inmune, lastimosamente Colombia se encuentra entre ellos, sufriendo con mayor rigor el efecto del soborno, el cual se da en todos los niveles, los sectores, las distintas instancias, destruyendo a su paso con la dignidad humana, la imagen y credibilidad institucional, fortalece la delincuencia y el crimen.

La palabra corrupción dentro de un enfoque social y legal se encuentra definida como la acción humana que transgrede las normas legales y los principios éticos.

La corrupción tanto administrativa como política se refiere a los delitos que se cometen en el ejercicio de un cargo público, para conseguir una ventaja ilegítima, acto que se comete de manera secreta y privada.

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.

La corrupción también genera distorsiones en el sector público desviarse inversiones públicas a proyectos de capital en los que los sobornos y mordidas son más abundantes. Los funcionarios pueden incrementar la complejidad de los proyectos del sector público para ocultar o allanar el camino para tales tratos, distorsionando de este modo todavía más la inversión.

La corrupción también hace descender el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la construcción, el medio ambiente u otras, reduce la calidad de los servicios e infraestructura gubernamentales e incrementa las presiones presupuestarias sobre el gobierno.

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN:

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.

La corrupción, por lo tanto, puede tratarse de una depravación moral o simbólica. 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: La extorsión, el fraude y el tráfico de influencias son prácticas de corrupción que se reflejan en la entrega de dinero a un funcionario público a cambio de otro beneficio.

A la corrupción se enlazan otros delitos, ya que el corrupto siempre viene en busca de beneficios personales recibidos de manera ilegal.

Peculado: El código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que está 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" o en desfalco.

Peculado por Apropiación: Se refiere al servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del estado o de empresas o instituciones en que este tenga parte o bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o colocación de sus funciones.

Peculado por Extensión: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o la solicite, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales y legales vigentes, el interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena

principal.

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. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Cohecho Propio: El servidor público que reciba para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remunerada, directa o indirecta, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 o 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, el interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

Cohecho Impropio: El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones incurrirá en la prisión de 3 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, e interdicción de derechos o funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

El servidor público que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento, incurrirá en prisión de 1 a 5 años, multa de 30 a 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones públicas hasta por el mismo término.

Cohecho por Dar u Ofrecer: El que de u ofrezca dinero u otras utilidades a servidor público, en los casos previstos en los 2 artículos anteriores, incurrirá en prisión de 3 a 6 años multa de 50 a 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal y prohibición de celebrar contratos con la administración por el mismo termino.

Tráfico de Influencias para obtener favores de Servidor Público: El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o haya de conocer, incurrirá en prisión de 4 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

Utilización de Información Privilegiada: El servidor público o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea este persona natural o jurídica, incurrirá en prisión

de 2 a 6 años e interdicción de función por el mismo término de la pena principal.

Prevaricato por Acción: El servidor público que profiera resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley, incurrirá en la prisión de 3 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones públicas hasta por el mismo tiempo de la pena impuesta.

Prevaricato por Omisión: El servidor público que omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior.

Prevaricato por Asesoramiento Legal: El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia, incurrirá en prisión de 3 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

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. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no participe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

Soborno: Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín sobornare, 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.

El enriquecimiento ilícito, que plantea cuestiones de alguna complejidad, se tipifica como un flagelo que afecta el desarrollo social y económico de las comunidades, donde el beneficio personal es únicamente para un grupo minoritario, que sin reparo alguno afecta a toda la población.

Fraude: Es cuando servidores públicos venden o hacen uso ilegal de bienes del gobierno que les han confiado para su administración.

Otros tipos: Cabe destacar que existen otros tipos de corrupción que afectan los ingresos o bienes del gobierno como: el contrabando "fayuca", el mercado informal "ambulante", la falsificación de pagos oficiales, trabajadores fantasma

"aviadores", venta de plazas, entre otras manifestaciones.

Evaluación del riesgo en sus fases de identificación, análisis y valoración:

Permite reconocer los eventos que puedan afectar la entidad y sus características (agentes generadores, posibles causas, efectos, probabilidad, impacto, calificación y medidas de respuesta).

Identificación del riesgo de corrupción

Identificar los riesgos de corrupción inherentes a la actividad de la institución. Para la identificación y evaluación se toma como base el contexto estratégico que reconoce las situaciones de riesgo de origen interno y externo para la entidad; luego se procede a la identificación de los riesgos, reconociendo variables como agentes generadores, causas, efectos entre otros, para realizar posteriormente la calificación de los riesgos.

Debido al que el Mapa de Riesgos de corrupción se elabora sobre procesos se deben tener en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, partiendo de ellos se identifican los procesos más vulnerables de la materialización de los riesgos de corrupción.

A partir de los factores internos y externos, se determinan los agentes generadores del riesgo, sus causas (determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas) y sus consecuencias: pérdida, daño, perjuicio o detrimento.

Análisis del Riesgo de Corrupción

En esta etapa se realiza la medición del riesgo inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto antes de controles, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.

Las siguientes tablas describen las categorías y valores de medición propuestos para los estadios encontrados en la probabilidad y para el impacto.

Tabla de Criterios para clasificar la probabilidad de ocurrencia del riesgo

Calificación		Variable
1	Remota	Improbable que ocurra (No ha ocurrido en los últimos cinco años)
2	Raro	Posible que ocurra en algún momento (puede ocurrir al menos una vez en los últimos cinco años)
3	Ocasional	Probablemente ocurrirá (puede suceder al menos una vez en los últimos dos años).
4	Frecuente	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias (al menos una vez en el último año)
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias (más de una vez al año)

Tabla de Criterios para la calificación del impacto del riesgo

Calificación		VARIABLE
1	Insignificante*	*Tratándose de riesgos de corrupción el impacto siempre será negativo; en este orden de ideas, no aplica la descripción de riesgos insignificante o menores señalados en la Guía de Función Pública.
2	Menor*	
3	Moderado	Las consecuencias de los riesgos pueden afectar parcialmente los procesos y servicios de la ESE. Genera mediana consecuencia para la entidad.
4	Mayor	Las consecuencias de los riesgos pueden afectar de manera importante los procesos y servicios de la ESE y afectarse igualmente la imagen institucional. Impacto negativo de la Entidad.
5	Catastrófico	Las consecuencias pueden afectar totalmente a la ESE produciendo daños irreversibles y afectarse la imagen institucional de manera grave. Consecuencias desastrosas sobre el sector

Evaluación del Riesgo de Corrupción

Las actividades, atenciones y en general los procesos y proyectos que adelante la **ESE Hospital San José Marsella**, siempre tendrán algún grado de riesgo en su desarrollo, el cual debe valorarse con el fin de definir las acciones que permitan su prevención, supresión, mitigación o aceptabilidad según el caso.

Para identificar los riesgos y clasificarlos en la **ESE Hospital San José Marsella** se define la siguiente matriz:

Tabla Criterios para la evaluación del riesgo

Probabilidad					
Casi seguro (5)					
Frecuente (4)					
Ocasional (3)					
Raro (2)					
Remota (1)					
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Catastrófico (5)
Impacto					

Acorde con los criterios descritos en la tabla anterior, se definen las siguientes zonas de riesgo y la actuación mínima subsecuente una vez sean valorados.

Zonas o niveles de criticidad e intervención del riesgo		Calificación según: CRITICIDAD DEL RIESGO
Zona de Riesgo Bajo	Dada su baja probabilidad de presentación, es posible asumir el riesgo, pero deben planearse acciones para reducirlo en caso que se presente.	Asumir el riesgo
Zona de Riesgo Moderada	Evaluada la probabilidad e impacto es posible asumir el riesgo, pero siempre acompañado de acciones para reducirlo y evitarlo en lo posible.	Asumir el riesgo, reducir el riesgo
Zona de Riesgo Alta	En esta zona de riesgo alta debe siempre evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo.	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
Zona de Riesgo Extrema	En esta zona de riesgo extrema debe siempre y de manera simultánea: evitarse el riesgo, reducirlo y compartir o transferir el riesgo. Los puntos de control deben ser más estrictos	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

Análisis, valoración de controles y cálculo del riesgo residual

Para calcular el riesgo residual es necesario primero evaluar la efectividad de los controles, teniendo en cuenta que el control se define como “toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. La corrupción en materia política, se refiere a aquellos funcionarios que utilizan la función pública para su propio beneficios, y no para satisfacer el bien común.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.

- Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
- Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

Ámbitos de la Corrupción

Los delitos de corrupción generalmente se dan en ámbitos que propician actuaciones como el **favoritismo** el cual se pueden dar acciones de Proveeduría, distribución, discriminación, perjuicio; **Autoridad** (privilegio, abuso, contratos, desfalcos, acoso; **Competencia** (indolencia, ineptitud, resistencia, trampas, hurtos; **Tributos** (comisiones, tajadas, mordías, extorción, protección).

Pueden distinguirse cuatro elementos que caracterizan la corrupción:

- Toda acción corrupta, consiste en la trasgresión de una norma.
- Se realiza para la obtención de un beneficio privado.
- Surge dentro del ejercicio de una función asegurada.
- El individuo corrupto intenta siempre encubrir su comportamiento.

MARCO LEGAL

TEMÁTICA	DOCUMENTO	DETALLE
Principios de lucha contra la corrupción	Constitución Política de Colombia	Artículos: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Gestión del riesgo de corrupción	Ley 1474 DE 2011 Estatuto Anticorrupción	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.
	Decreto 4637 de 2011	Por el cual se suprime el Programa Presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción. Se crea la secretaria de transparencia en el Departamento Administrativo y de la Presidencia de la República.
	Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República	A través de este decreto se establece la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento en el documento "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano"
	Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano"
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1499 de 2017 Función Pública	Modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimiento y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan 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.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Registra que 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	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

	Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	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
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Modelo Estándar de Control Interno (MECI)	Decreto 943 de 2014	Adopta la actualización del MECI
Metodología plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Estrategia para la construcción del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2" expedida por la presidencia de la República	-Gestión del Riesgo de corrupción. -Racionalización de trámites. -Rendición de cuentas. -Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. -Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

GENERALIDADES INSTITUCIONALES

Misión

Brindamos atención en salud humanizada, accesible, oportuna y segura a todos nuestros usuarios mejorando su calidad de vida, con personal competente y comprometido.

Visión

Seremos una entidad moderna con proyección social que brinde atención integral, apalancados en un sólido Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivos Estratégicos

Fortalecimiento de Infraestructura
Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad
Conformación de Rutas Integrales de Atención en Salud
Modernización de Dotación y Equipos
Proyección Social.

Principios Institucionales.

Calidad del Servicio. Entendida como un servicio integral prestado con los mayores estándares de calidad.

Enfoque Diferencial. Ofrecer especiales garantías a las poblaciones con características particulares, en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de violencia, para eliminar la situación de discriminación y marginación.

Trabajo en Equipo. Interacción organizada de los colaboradores, cooperando para lograr los objetivos comunes.

Eficiencia. Logro de los objetivos con el uso óptimo de los recursos.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estrategia Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la **ESE Hospital San José Marsella** se desarrollarán en la vigencia 2019 a través de los siguientes componentes establecidos en la guía emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, reglamentada en la Ley 1474 de 2011 en los artículos 73 y 76

- 1. Estrategia Anticorrupción:** Mediante este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción de la **ESE Hospital San José Marsella**, con base en el Mapa de Riesgos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en la normatividad Vigente.
- 2. Estrategia Antitrámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites y servicios identificados de acuerdo con los lineamientos impartidos por el DAFP.
- 3. Estrategia de Rendición de Cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación con los usuarios, dando cumplimiento a la política de Rendición de Cuentas, que es un espacio de participación ciudadana, mediante la presentación de los resultados de la gestión de la **ESE Hospital San José Marsella**.
- 4. Estrategia de Participación Ciudadana:** Este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana donde se intercambio información, explicación, evaluación y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la **ESE Hospital San José Marsella**
- 5. 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, según el cual toda persona puede acceder

a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados en la **ESE Hospital San José Marsella**.

Teniendo en cuenta los componentes que se desarrollan en cumplimiento del Plan Anticorrupción, el presente documento establece las estrategias planeadas para cada uno de estos:

Estrategia Anticorrupción (Mapa de riesgos de corrupción).

La **ESE Hospital San José Marsella**, incorpora en su política institucional de administración del riesgo objetivos que le permiten asegurar su sostenibilidad, la efectividad de los controles existentes y sin han contribuido a disminuir la probabilidad, preservando sus recursos institucionales y garantizando la continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población demandante.

En este primer componente, se elabora un plan acorde con la metodología establecida, se determinó en el análisis de la probabilidad de ocurrencia e impacto como evento que puede presentarse en cualquier momento, es decir, Posible, esto teniendo en cuenta que se va a iniciar la medición de las acciones de control que se establezcan a partir de la formulación de este Plan.

En cuanto al tipo de control propuesto, se estableció un control correctivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan.

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la oficina de control interno serán monitoreadas. Lo anterior teniendo en cuenta la metodología y disposiciones legales vigentes en la materia.

Para el cumplimiento de este plan se fortalecerá el sistema de gestión de la calidad, lo cual nos permitirá día a día revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además de la cultura de la calidad una cultura de transparencia y buen gobierno.

De los riesgos identificados en el siguiente mapa de riesgos anticorrupción ninguno se ha materializado, a la fecha no se ha presentado denuncia de algún caso de corrupción al interior de la **ESE Hospital San José Marsella**, teniendo en cuenta que el indicador base es cero hallazgos de actos de corrupción.

Estrategia Antitrámites.

Para la entidad es importante optimizar la gestión institucional a través de la

implementación de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la racionalización de trámites, haciendo uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación que permitan a los usuarios, acceder a los servicios, trámites e información de una manera oportuna, efectiva y confiable.

Se relacionan a continuación los trámites y necesidades de información que se realizan en la **ESE Hospital San José Marsella**:

No	TRAMITE	ÁREA
1	Recepción de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones	SIAU (Sistema de información y atención al usuario)
2	Registros de nacido y de defunción	SIAU (Sistema de información y atención al usuario)
3	Orientación e información	SIAU (Sistema de información y atención al usuario)
4	Solicitud de Historias Clínicas	SIAU (Sistema de información y atención al usuario)
5	Programación de pequeñas cirugías	SIAU (Sistema de información y atención al usuario)
6	Reporte de resultados de exámenes paraclínicos	Laboratorio Clínico
7	Consulta de ingreso y estancia de pacientes	Área de Facturación y portería
8	Petición de información	Ventanilla única
9	Certificados de Rete Fuente	Área de Contabilidad
10	Pago de nómina y contratistas	Talento Humano – Tesorería
11	Certificados Laborales	Talento Humano – Tesorería
12	Certificación de pago de cesantías parciales	Talento Humano – Tesorería
13	Procesos contractuales	Ventanilla única
14	Publicación de contratos, órdenes de compra o servicio en trámite	Sistemas e información
15	Información de interés público (Rendición de cuentas; página web)	Gerencia – Control Interno – Sistemas.

El objetivo de este componente es el de propender por el mejoramiento en los instrumentos que faciliten al usuario al acceso a los servicios de salud.

La Gerencia está comprometida con la estrategia y los beneficios de su implementación especialmente en términos de eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, reducción de tiempos y costos innecesarios.

Estrategia de Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Esta tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio de Control Social a la Administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Objetivos de la Rendición de cuentas:

- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos
- Crear un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La alta dirección de la **ESE Hospital San José Marsella**, cobra gran relevancia la Rendición de Cuentas, que permite fortalecer la confianza de los usuarios en la entidad, a través de la presentación de informes objetivos y confiables que aseguren un adecuado ejercicio del control social, esta se realizará anualmente.

Estrategia de Participación Ciudadana

El objetivo de este componente es garantizar la satisfacción del usuario, resultado de la eficiencia en la atención, calidad y accesibilidad de los servicios.

La **ESE Hospital San José Marsella**, cuenta con una oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), que le permite a la institución percibir la calidad del servicio, canalizar y resolver sus peticiones e inquietudes en salud de los usuarios.

Adicionalmente, existe un compromiso especial de la gerencia, de generar una gestión de empoderamiento en todo el equipo de trabajo, para alcanzar mejores niveles de desempeño en el servicio integral que se le brinda a la ciudadanía, lo que implica el desarrollo de estrategias de sensibilización, formación, compromiso, liderazgo organizacional y de mejoramiento continuo de la atención.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la ESE ha implementado diferentes mecanismos de denuncia para fortalecer la participación ciudadana como:

➤ **Oficina de Atención al Usuario (SIAU).**

La oficina cuenta con una auxiliar de enfermería encargada de atender, asesorar y proveer la información veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen de la **ESE Hospital San José Marsella**, centrada en el usuario, basado en los principios y

valores institucionales.

La oficina cuenta con una ubicación de fácil acceso a los usuarios y horarios paralelos a la prestación de servicios misionales.

➤ **Proceso de radicación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.**

Se radican las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que formulan los ciudadanos, con los cuales se pretende conocer las causas de insatisfacción y establecer los correctivos pertinentes, este proceso lo realiza la oficina del SIAU de manera personalizada, mediante la página web, vía telefónica, mediante los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas asistenciales.

Según lo establecido en la Ley 1437 de 2011, para resolver las distintas modalidades de peticiones, la entidad debe cumplir con los siguientes plazos:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- El artículo 30 de la norma citada, señala un término de máximo 10 días para atender las peticiones de información entre autoridades y en los demás casos, en los términos anteriormente descritos.

➤ **Apertura de Buzones**

La **ESE Hospital San José Marsella**, cuenta con varios buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas asistenciales, con el fin de facilitar que los ciudadanos hagan uso de su derecho a la exigibilidad y den a conocer sus inquietudes frene al servicio de la entidad y manifiesten sus peticiones y sugerencias. La apertura de los buzones se realiza semanalmente en compañía de un usuario.

➤ **Encuesta de Satisfacción**

Se aplican encuestas de martes a sábado, las cuales permiten conocer la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios, sirviendo de retroalimentación en cada uno de los servicios, es el fiel reflejo de la percepción de los pacientes y del mejoramiento continuo de los servicios.

➤ **Asociación o Liga de Usuarios**

Los integrantes de la Liga de Usuarios están en permanente vigilancia de la adecuada prestación de los servicios de salud con el cumplimiento de principios de oportunidad, calidad y de humanización del servicio.

La Liga de Usuarios tiene una interlocución directa con la gerencia, en comités

mensuales, en estas reuniones se presentan las oportunidades de mejora observadas por los integrantes de la Asociación y a su vez de la gerencia.

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, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

El objetivo de este componente es fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto a la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La comunicación, al interior y hacia afuera de la institución, debe garantizar el éxito de la gestión y posicionar los servicios prestados en el ámbito comunitario y de la competencia, por eso se debe definir una línea específica de comunicación, de acuerdo a la política del Sistema Integrado de Gestión -SIG, con un carácter estratégico que optimice el flujo de la información con los clientes internos y externos, garantizando los logros institucionales y la transparencia de la administración.

Las actividades como:

1. Recolección y organización de la información institucional para divulgación en medios de comunicación de acuerdo a las necesidades de la **ESE Hospital San José Marsella**.
2. Realización de boletines de prensa con información de interés para los medios de comunicación.
3. Coordinación de entrevistas de acuerdo a solicitudes de medios de comunicación o por iniciativa de la **ESE Hospital San José Marsella**.
4. Organización de archivo de publicaciones en medios de comunicación acerca de la **ESE Hospital San José Marsella**.
5. Implementar el Sistema Único de Información y Trámites SUIT, de conformidad con la Ley 962 de 2005.

Lo anterior, permite posicionar la imagen de la institución, ante la opinión pública, manteniendo informados a los medios de comunicación sobre actividades, noticias y eventos que realiza la **ESE Hospital San José Marsella**.

La Gerencia está comprometida con la estrategia de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, de producir o capturar la información y divulgarla proactivamente.

Se continuará trabajando y fortaleciendo información publicada y actualizada en la página web de la **ESE Hospital San José Marsella**.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la ejecución de las Estrategias Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la visibilización, el seguimiento y control de las acciones, en las fechas establecidas acorde a la normatividad vigente. El seguimiento se realiza con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, y se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero



JUAN CARLOS SARMIENTO SARMIENTO
Gerente
ESE Hospital San José Marsella