



Hospital San Rafael de Fusagasugá

"Hospital humano, hospital comprometido"

E.S.E. - II NIVEL

2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



JOHN CASTILLO MARTINEZ

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

DE FUSAGASUGÁ

31/01/2019



Hospital San Rafael de Fusagasugá
"Hospital humano, hospital comprometido"
E.S.E - II NIVEL

Código y Versión

HO-MA-01 V01

Página

1 de 32

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Elaborado por:
JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO
LIDER PLANEACION INSTITUCIONAL

APROBADO POR:
JOHN CASTILLO MARTINEZ
GERENTE

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGÁ
AÑO 2019



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. PRESENTACION	3
2. INTRODUCCION	5
3. PLAFORMA ESTRATEGICA	6
4. OBJETIVO	8
5. ALCANCE	10
6. MARCO CONCEPTUAL	10
7. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	13
8. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
8.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	17
8.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	20
8.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.	24
8.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	25
8.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	27
9. CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO Y CÓDIGO DE INTEGRIDAD	29
10. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.	30
11. BIBLIOGRAFIA	31



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1. PRESENTACION

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Fusagasugá, de acuerdo con su naturaleza jurídica es definida como E.S.E. prestadora de servicios de salud de nivel II de atención, constituida como categoría especial, pública, descentralizada del orden Departamental, dotada de personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Siendo esta la Naturaleza Jurídica de la E.S.E. del orden departamental, debe diseñar anualmente un modelo en el que se consignan los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, artículo 52 de la ley 1757 de 2015, ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información, Decreto ley 019 de 2012 y demás normatividad legal vigente orientada a prevenir la corrupción.

El modelo de estrategia "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano" de lucha contra la corrupción desarrollado en la E.S.E. se diseñó según el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", (versión 2) DAFP, según modificación del acuerdo 124 de 2016 elaborado por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Decreto Nacional 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital) DAFP. De acuerdo a la norma citada, se debe elaborar y socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para cada vigencia, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción y generar espacios de atención al ciudadano en un proceso de participación y democratización de la E.S.E.

No obstante, en cumplimiento de este mandato, la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá II Nivel de Atención y bajo la firme convicción de la necesidad de enfrentar la corrupción con medidas claras y contundentes, desde el año 2013 inició el proceso de construcción del Plan, utilizando metodologías tendientes a la implementación de estrategias participativas con el fin de mitigar y eliminar las posibles tendencias de corrupción en la presente y posteriores vigencias.

El hospital ha creado y promovido programas de participación ciudadana en diferentes escenarios en búsqueda de cualificar el control social y velar por el buen uso de los recursos públicos por parte de todos los funcionarios, contratistas y comunidad en general, incluyendo las veedurías ciudadanas del sector salud. De esta forma se ha implementado la transparencia en el accionar de la E.S.E, mejorando la imagen institucional ante los Fusagasugueños y los habitantes de la



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

provincia de Sumapaz. Y principalmente, ejecutando de forma eficiente los recursos públicos garantizando una mejor prestación y oportunidad en los servicios de salud a cargo de la entidad.

Finalmente, el cumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano será coordinado por el proceso de planeación, teniendo en cuenta que es necesario que se elabore dentro de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la E.S.E. Los líderes de los procesos en conjunto con su equipo deben hacer la correspondiente revisión y seguimiento a la gestión del riesgo, verificando la efectividad de los controles establecidos en coordinación con la oficina de control interno que realizará evaluaciones cada tres (3) meses.

JOHN CASTILLO MARTINEZ

Gerente

Hospital San Rafael de Fusagasugá.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2. INTRODUCCION

La E.S.E. Hospital San Rafael Fusagasugá presenta para la vigencia 2019, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado bajo la resolución 017 del 31 de enero de 2019, dando continuidad a la gestión del riesgo de corrupción según lo establecido en el estatuto anticorrupción desde el año 2011 y la política de gestión del riesgo de la entidad, cuyos objetos giran en torno a la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el contexto de nuestro accionar, y generar así procesos de control, autocontrol y auto-regulación, para garantizar el servicio de un hospital humano, hospital comprometido, que reconoce los derechos y deberes de los ciudadanos vinculados con el hospital(Grupos de valor).

La E.S.E. teniendo en cuenta la actualización establecida por el DAFP Versión 4 entiende que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el 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 la gestión institucional y sectorial.

Por esto, La elaboración del plan se realizó siguiendo los lineamientos de la herramienta "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" (versión 2) DAFP , y de la actualización realizada bajo la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" de 2018 (versión 4) DAFP teniendo en cuenta el objetivo de unificar los lineamientos en los aspectos comunes de las metodologías para la administración de todo tipo de riesgos y fortalecer el enfoque preventivo con el fin de facilitar a las entidades, la identificación y tratamiento de cada uno de ellos. Y Suministrar lineamientos basados en una adecuada gestión del riesgo y control a los mismos, que permitan a la alta dirección de la entidad tener una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

Entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. De acuerdo con el decreto 124 de 2016. Metodología elaborada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, abordándose los seis elementos planteados:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa Riesgos de Corrupción
- ✓ Racionalización de Trámites
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ Iniciativas Adicionales



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Para esto, el Hospital San Rafael de Fusagasugá establece una serie de estrategias que se reflejarán a continuación, y que buscan la posibilidad de que por acción u omisión de funcionarios y contratistas de la entidad, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la institución y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Por esto, se desarrolla el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, a través de la implementación de una metodología establecida que contiene componentes autónomos e independientes, así como parámetros y soporte normativo propio, para el desarrollo y ejecución de estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION INSTITUCIONAL: "Somos un hospital que presta servicios de salud humanizados en la subred sur del departamento de Cundinamarca, comprometido con la calidad del servicio y la formación educativa, fundamentado en la atención segura e integral hacia nuestros grupos de valor.

VISIÓN INSTITUCIONAL: "En el año 2028 seremos un hospital líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, con altos estándares de calidad, generando confianza y satisfacción en la comunidad".

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES: Los principios y valores identificados por quienes intervinieron en la construcción de la plataforma estratégica son:

Principios y Valores	H umanización
	O rden
	S olidaridad
	P asión
	I ntegridad
	T rabajo en equipo
	A ctitud
	L iderazgo

PRINCIPIOS: Los principios enmarcados en la plataforma estratégica son:



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

HUMANIZACIÓN: Brindamos una atención digna, oportuna y amable, respetando la confidencialidad en condiciones óptimas de seguridad para el paciente y su familia.

ORDEN: Prestamos servicios de salud en ambientes adecuados y condiciones óptimas de limpieza en armonía con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

TRABAJO EN EQUIPO: Interiorizamos como normas orientadoras de nuestras acciones la comunicación asertiva y la articulación interdisciplinaria, encaminadas a la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

VALORES: Los valores enmarcados en la plataforma estratégica son:

SOLIDARIDAD: Todas nuestras acciones se encaminan en ayudar al otro desinteresadamente con sentido colectivo de colaboración mutua.

PASIÓN: Amamos lo que hacemos, reconocemos que nuestra razón de ser es la salud de nuestros pacientes y sus familias, y es un privilegio para nosotros encaminar nuestras acciones hacia la calidad y efectiva prestación de servicios de salud.

INTEGRIDAD: Hacemos lo correcto, somos honestos, nuestros actos se rigen por la transparencia y la veracidad de la información generando así ambientes de confianza y seguridad.

ACTITUD: Reconocemos que nuestro compromiso es entusiasta aportando lo mejor de nosotros al servicio de la salud y reconocemos los derechos de los demás en cumplimiento de nuestros deberes.

LIDERAZGO: Nuestras acciones son diligentes y prudentes, propiciamos un dialogo constructivo para la toma de decisiones pertinentes y oportunas, con conocimientos multidisciplinarios, disponibilidad de servicio y equilibrio en el buen obrar.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Diseñar e implementar la política institucional para la gestión del talento humano aplicando el modelo integrado de planeación y gestión, a fin de lograr que los colaboradores de la institución desarrollen sus actividades y funciones de acuerdo a las competencias y valores del servicio público, en pro de la mejora continua y la excelencia.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD: Fortalecer la gestión administrativa y de calidad en salud, fundamentado en la gestión por procesos, íntegros, transparentes, innovadores y efectivos.

GESTIÓN ASISTENCIAL: Garantizar la prestación de servicios de salud humanizados, que cumplan los principios de accesibilidad, pertinencia, oportunidad, seguridad y continuidad.

PROCESOS HUMANIZADOS: Garantizar la prestación de servicios humanizados y centrados en el paciente.

GESTIÓN DEL RIESGO: Implementar acciones continuas y sistemáticas para la prevención, mitigación y control de los riesgos que puedan afectar el desarrollo de la misión de la Empresa Social del Estado.

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA: Realizar adecuación a la infraestructura a través del programa de mantenimiento físico, conforme a los requisitos de la normatividad vigente brindando seguridad y satisfacción a los grupos de valor.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA: Diseñar, implementar, innovar y mejorar el proceso de gestión de la tecnología de acuerdo al modelo integrado de planeación y gestión, que dé alcance a la identificación de las necesidades hasta su reposición y/o renovación.

GESTIÓN AMBIENTAL: Desarrollar estrategias que lleven a una cultura organizacional enfocada en el uso racional de recursos naturales y al manejo seguro de los residuos contribuyendo a la preservación y conservación del medio ambiente.

GESTION FINANCIERA: Mantener los procesos financieros con indicadores favorables que permitan un modelo de sostenibilidad y equilibrio, cumpliendo los compromisos económicos y sociales establecidos.

4. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Ejecutar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en la vigencia fiscal 2019 según lo establecido en la *ley 1474 de 2011*, el *decreto 124 de 2016* y la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas*, en cumplimiento con los objetivos institucionales, permitiendo identificar y establecer las acciones de mejora continua en cada uno de los procesos de la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá, así como lograr establecer las causas, las debilidades, las fortalezas para mejorar y fortalecer la lucha contra la corrupción.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las causas que generan las debilidades en los procesos, provocando riesgos de corrupción, y establecer las medidas necesarias para contrarrestarlos.
- Desarrollar e implementar estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.
- Fortalecer y mejorar los procedimientos asociados a la atención al ciudadano, que contribuyan a realizar una atención "humanizada" al usuario; desde el conocimiento de los procedimientos hasta la implementación de estrategias que estén orientadas a la satisfacción del usuario.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos de corrupción, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en el SIAU o página Web de la institución, 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 en sus derechos y deberes para que ejerza en debida forma su derecho y deber social en el control de la entidad.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- Garantizar al ciudadano la entrega de información en forma veraz, oportuna y eficaz.
- Construir el sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se presentan desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios y contratistas que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital San Rafael de Fusagasugá asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar el hospital a los ciudadanos.
- Consolidar una cultura de transparencia y rendición de cuentas, así como promover la vigilancia y control social de la gestión pública.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Velar para que todas las actuaciones de los servidores públicos y contratistas de la Entidad estén enmarcadas en términos de transparencia, eficiencia y publicidad.

5. ALCANCE

Desde el establecimiento de las estrategias y mecanismos de gestión del riesgo contra la corrupción y de atención al ciudadano, su despliegue en los servidores públicos y contratistas de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá y sus puestos de salud. (Líneas de defensa).

Hasta el seguimiento a la implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la ESE Hospital San Rafael de Fusagasugá.

6. MARCO CONCEPTUAL

Causa: todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo. Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

Consecuencia: los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción”.

Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

Activo: En el contexto de seguridad digital son elementos tales como aplicaciones de la organización, servicios web, redes, hardware, información física o digital, recurso humano, entre otros, que utiliza la organización para funcionar en el entorno digital.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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.

Modelo Integrado de Planeación y de Gestión: Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Entidades encargadas de gestionar el riesgo: Lo deben adelantar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Monitoreo: En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, los líderes de los procesos junto con su equipo realizarán seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Seguimiento: El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, la socialización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así:

- ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.
- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Probabilidad: se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia o factibilidad.

Impacto: se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Gestión del riesgo: proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Componente Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Componente racionalización de trámites, elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Componente rendición de cuentas Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se desarrollan los lineamientos generales de la política, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

Componente Servicio al Ciudadano se abordan los elementos que integran una estrategia, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Componente Acceso a la Información Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Control: Mecanismo que la Entidad tiene implementado para combatir, minimizar, o prevenir el riesgo.

Vulnerabilidad: es una debilidad, atributo, causa o falta de control que permitiría la explotación por parte de una o más amenazas contra los activos.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Amenazas: situación potencial de un incidente no deseado, el cual puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Interoperabilidad: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la Interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

Omisión: Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

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. Ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Ventanilla Única: Registro de la información que se recibe directamente en la entidad o a través de los sistemas de correos para dar un manejo adecuado a dicha información, hacerla llegar en forma oportuna a las dependencias y mantener un seguimiento de la misma.

Tolerancia al riesgo: son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes. Para el riesgo de corrupción la tolerancia es inaceptable.

7. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La normatividad vigente en Colombia para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de resaltar las diferentes herramientas para combatir este fenómeno.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

TEMA	NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.	Decreto 612 de 2018	Todo	Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales.
Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	Decreto 1499 de 2017	Todo	Integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información. Cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos. En el marco de la legalidad y la integridad.
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.	



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	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".
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Decreto 124 de 2016	Todo	Actualización plan anticorrupción 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 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.
Trámites		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 Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	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.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION 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.
Actos administrativos de la ESE Hospital San Rafael de Fusagasugá en beneficio del ciudadano y la gestión del riesgo	Resolución 542 de julio 17 de 2008:	Todo	Por medio de la cual adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá
	Resolución 461 Junio 30 de 2009:	Todo	Por la cual se adopta el manual de procedimientos (Manual de Operación) del sistema de control interno en la ESE Hospital San Rafael de Fusagasugá.
	Resolución 358 de 2013:	Todo	Por medio de la cual se actualiza la Política de Administración de riesgo en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá.
	Resolución 460 de 2014:	Todo	Por la cual se actualizó el código de Ética y Buen Gobierno en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá.
	Manual de contratación	Todo	De la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Fusagasugá.
	Acuerdo N° 008 23 de Mayo de 2014:	Todo	Por medio del cual se adopta el estatuto de contratación de la E.S.E Hospital San Rafael Fusagasugá.

8. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los propósitos del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos. Por esto la implementación de los componentes de la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano implementado en la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

8.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

(Anexo PDF)

Instrumento que le permitirá a la E.S.E. Hospital san Rafael de Fusagasugá identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción. El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción fue la metodología "guía para la gestión de riesgo de corrupción" y "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" del DAFP.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se publica en la página web <https://www.hospitaldefusagasuga.gov.co/> de la entidad, a más tardar el 31 de enero de 2019. Y este puede ser modificado y/o ajustado de acuerdo con la legislación, teniendo en cuenta que a partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las Estrategias del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en concordancia con la cultura del autocontrol, es así como, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán monitoreo y evaluación del mapa.

A continuación, se relacionan los subcomponentes de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción.

Subcomponentes

La Administración del Riesgo es el propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo; por tal razón, la política está alineada con la planificación estratégica de la E.SE. Hospital San Rafael de Fusagasugá y la política de administración del riesgo adoptada bajo la resolución 358 de 2013, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados, realizando un monitoreo trimestral a los controles y efectividad de los mismos.

El 9 de enero de 2019 la oficina de Planeación Con oficio **INT.003** y la oficina de control interno mediante oficio del día 10 de enero de 2019 convocan a líderes para la capacitación y formulación del mapa de riesgo de corrupción el día 11 de enero de 2019 como se evidencia en acta y lista de asistencia, es así, como se capacitó y se inició la formulación del mapa de riesgo de corrupción. Desde este momento se realizó acompañamiento diario a los procesos y subprocesos para consolidar las diferentes etapas de identificación del riesgo, valoración del riesgo, monitoreo y revisión.

La Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Se trabajó en tres momentos que serán relacionados a continuación:

Identificación del riesgo. Se identificó con cada uno de los líderes y colaboradores el riesgo de corrupción en los procesos y subprocesos que se relacionan en el mapa (anexo). Utilizando la matriz "**definición del riesgo de corrupción**" sugerida por la "guía para la gestión de riesgo de



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

corrupción"del DAFP que orienta la identificación del riesgo de corrupción teniendo en cuenta si se responde afirmativo a todos los espacios del siguiente cuadro:

Nº	Descripción del riesgo	Acción u omisión	Uso del poder	Desvía la gestión de lo público	Beneficio particular
		Si ó No	Si ó No	Si ó No	Si ó No

El siguiente bloque de la matriz solicita la **identificación del riesgo** de corrupción identificando las siguientes características del riesgo contemplado como se refleja en el siguiente cuadro:

Proceso	Objetivo del proceso	Causa	Riesgo	Consecuencias

Teniendo en cuenta el contexto externo e interno que permite la identificación del riesgo del cuadro anterior, éste permite identificar y pasar a la valoración de acuerdo con dos medidas, la probabilidad de ocurrencia y el impacto en caso de materialización, de acuerdo a los siguientes cuadros que establece los niveles de medición:.

Medición del Riesgo de Corrupción			
Probabilidad			
Descriptor	Descripción	Frecuencia	Nivel
Rara vez	Excepcional Ocurre en excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.	1
Improbable	Improbable Puede ocurrir.	Se presentó una vez en los últimos 5 años.	2
Posible	Posible Es posible que suceda.	Se presentó una vez en los últimos 2 años.	3
Probable	Es probable Ocurre en la mayoría de los casos.	Se presento una vez en el último año.	4
Casi seguro	Es muy seguro El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente.	Se ha presentado más de una vez al año.	5



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Medición del Riesgo de Corrupción Impacto		
Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera a mediananas consecuencias para la entidad.	5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad Genera altas consecuencias para la entidad.	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad.	20

Con esta valoración de la probabilidad y el impacto se determinó bajo la metodología matriz de criticidad 5x5 (Mapa de calor) el nivel de riesgo de cada uno de los riesgos contemplados en los Macroprocesos, procesos y subprocesos de la entidad.

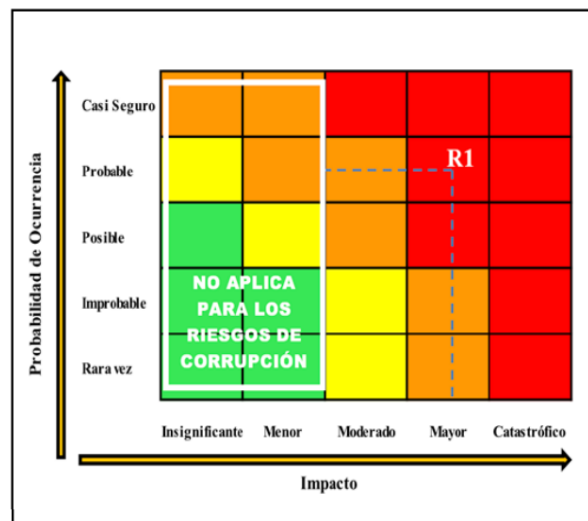
Además, para los riesgos de corrupción, el análisis de impacto se realizará teniendo en cuenta solamente los niveles "moderado", "mayor" y "catastrófico", dado que estos riesgos siempre serán significativos; en este orden de ideas, no aplican los niveles de impacto insignificante y menor, que sí aplican para los demás riesgos. (Dafp)

Teniendo en cuenta la metodología planteada en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (2018) el mapa de calor determinará en el punto de intersección resultante de la probabilidad y el impacto el nivel del riesgo inherente, de acuerdo como se evidencia en la siguiente ilustración.

Extremo	■
Alto	■
Moderado	■
Bajo	■

IMPORTANTE

Aunque se utilice el mismo mapa de calor, para los riesgos de gestión y de corrupción, a estos últimos solo les aplican las columnas de impacto Moderado, Mayor y Catastrófico.



La **Consulta y Divulgación** de la matriz construida, se desarrolla en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucra actores internos y externos de la entidad.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Monitoreo y Revisión está a cargo de los líderes de proceso en conjunto con sus equipos de trabajo. Este documento deben ajustarlo si es necesario, haciendo públicos los cambios. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.

Seguimiento está a cargo de la Oficina de Control Interno, que debe adelantar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de forma trimestral. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en este Mapa de Riesgos.

8.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad, por lo que se implementarán acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Se pretende que las mejoras estén encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, y los riesgos de corrupción mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos, siguiendo los lineamientos de la Administración pública.

La Ley Anti trámites 962 de 2005 es un instrumento jurídico que se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, que le permite al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, generando ahorro en costos y tiempo, evita exigencias injustificadas a los usuarios.

Los requisitos de trámites exigibles al usuario, deben estar inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, que opera a través del Portal del Estado Colombiano, PEC, www.gobiernoenlinea.gov.co. Con esta herramienta el Decreto Anti trámites 019 de 2012 busca que el estado representado en las instituciones públicas como la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá tengan:

- Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin prestar servicios de forma eficiente, efectiva y eficaz.
- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración.
- Generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes y eficaces.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración.

La E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá en su interés de dar cumplimiento a las directrices establecidas en las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se encuentra realizando las actividades necesarias para la identificación, simplificación, estandarización y optimización de los tramites, eliminando los innecesarios con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a los diversos servicios asistenciales ofrecidos por la institución. Se pretende eliminar demoras injustificadas, tramites interno entre las EPS y la institución, documentos innecesarios, etc. Lo anterior, contribuirá a incrementar un trato digno y la construcción del "Hospital humano, hospital comprometido".

Identificación de trámites: Se tiene identificado y documentado el inventario de trámites de la institución según la prestación de servicios habilitados y registrados en el Reps. Cumpliendo con las acciones administrativas y técnicas de inscripción al Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT),

Priorización de trámites: Se encuentran registrados en el SUIT nueve (9) trámites desde el día 18 de julio de 2016 que fueron priorizados y racionalizados y han permitido establecer estrategias favorables de reducción de tiempo y gastos para los usuarios, como es la programación de citas con especialistas desde puestos de salud de Fusagasugá y los municipios de Pasca y Tibacuy, Además, de disponer de personal administrativo en puestos de salud para apoyar en la autorización de citas y procedimientos a los pacientes

Los trámites registrados son:

Tramite: **Historia Clínica**

- Número de registro: 38972
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Historia clínica
- Propósito: Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.

Tramite: **Exámenes de Laboratorio Clínico**

- Número de registro: 38953
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Examen de laboratorio clínico



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Propósito: Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.

Tramite: Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos

- Número de registro: 38975
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Propósito: Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.

Tramite: Certificado de Paz y Salvo

- Número de registro: 38980
- Fecha de registro: 2016-09-03
- Nombre del formato integrado: Certificado de paz y salvo
- Propósito: Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.

Tramite: Radiología e Imágenes Diagnósticas

- Número de registro: 38984
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Radiología e imágenes diagnósticas
- Propósito: Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.

Tramite: Terapia

- Número de registro: 38992
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Terapia
- Propósito: Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente

Tramite: Atención Inicial de Urgencia

- Número de registro: 38993
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Atención inicial de urgencia
- Propósito: Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.

Tramite: Certificado de Defunción

- Número de registro: 38994
- Fecha de registro: 2016-07-18
- Nombre del formato integrado: Certificado de defunción



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Propósito: Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.

Tramite: **Asignación de Cita para la Prestación de Servicios de Salud**

- Número de registro: 38997

- Fecha de registro: 2016-07-18

- Nombre del formato integrado: Asignación de cita para la prestación de servicios en salud

- Propósito: Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.

Racionalización de trámites: los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente a la entidad, fase interna de la institución pendiente por desarrollar, planeada para la actual vigencia.

Interoperabilidad: actividades entre entidades. Pendiente desarrollar fase entre instituciones.

En el inventario final de trámites y servicios, se identificaron servicios susceptibles de mejora para dar aplicación a las directrices establecidas en el Decreto Ley 019 de 2012. Como:

- Actualizar los procesos, aplicar mecanismos tecnológicos, físicos y humanos para simplificar y hacer eficiente y oportuna la atención.
- Es necesario permitir a los usuarios acceder a los formatos que sean requeridos en solicitud de trámites o servicios por medio de la página web de forma virtual.
- Optimizar la ventanilla única de correspondencia y atención al usuario, reformando el manejo de correspondencia interna y externa.
- Actualización de los manuales de procesos y procedimientos
- Apoyar, tramitar, denunciar y sancionar desde el ámbito de nuestras competencias, de manera ejemplar a los funcionarios, contratistas o personas vinculadas directa o indirectamente con la ESE Hospital San Rafael de Fusagasugá, que realicen conductas reprochables y presuntamente corruptas.
- Aplicar las disposiciones contempladas en la Ley 962 de 2005 Ley anti trámites, que apliquen para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos en la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

8.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

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

Elementos de la Rendición de Cuentas como proceso transversal y permanente de la E.S.E. se fundamenta en tres elementos o dimensiones propuestos por la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales.

El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
RENDICION DE CUENTAS					
ELEMENTO	ACTIVIDADES		META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1. INFORMACION DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRESIBLE	1.1	Informes de gestión y de ejecución presupuestal	Presentar avance de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la ESE. Hospital San Rafael de Fusagasugá, presentando grado de ejecución presupuestal.	Gerente subgerentes	29 de Marzo de 2019
	1.2	Sede electrónica	Publicar los informes de gestión, ejecución presupuestal y decisiones o acciones tomadas o por tomar, de manera rápida, directa y oportuna a los ciudadanos.	Subgerencia administrativa	se debe mantener actualizada la información en la web



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2. DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANIA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Foro	Reunión con los usuarios, organizaciones de la salud y entidades públicas, para informar, intercambiar ideas, opiniones y evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de la ESE. Hospital San Rafael de Fusagasugá	Gerente Subgerencias	29 de Marzo 2019
	2.2	Chat, Foros virtuales, video streaming, redes	Establecer comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información (Redes Sociales).	Gerente comunicaciones y prensa.	ocasional
3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICION Y PETICION DE CUENTAS	3.1	Encuestas y difusión de resultados	Conocer la percepción de los usuarios, analizar los resultados, visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos	Gerente SIAU	Ocasional
	3.2	Funcionario colaborador	Seleccionar un usuario o funcionario que contribuya a verificar de manera aleatoria las acciones de información y diálogo de los procesos de Rendición de cuentas	Gerente SIAU	Ocasional
4. EVALUACION Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL	4.1	Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión	Diligenciar las preguntas del formulario para elaborar los indicadores que permitirán medir el progreso de rendición de cuentas de la ESE.	Gerente (Decreto 2482 de 2012, artículo 5º) planeación	Diciembre final de la vigencia

8.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. En el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- Total articulación al interior de la entidad;
- Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Para garantizar la participación del usuario y su familia en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los subcomponentes con las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ATENCION AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1.1	Fortalecer los servicios de atención al ciudadano	Empoderado el proceso de SIAU para liderar la atención al usuario se fortalecerá los servicios de la sede central y puestos de salud con personal capacitado para la orientación al usuario, y capacitación al personal de línea de frente. (política uso del celular) (Fortalecer comunicación interna)	Subgerencia científica (SIAU, humanización)	Permanente
	1.2	Implementar mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Apropiación Institucional de la gestión del servicio al ciudadano para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Gerencia SIAU Humanización, Trabajo Social, Facturación, Consulta Externa	permanente
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	2.1	Unificar esfuerzos administrativos de adecuación de espacios para el usuario	ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Subgerencia administrativa – propiedad planta y equipo	permanente
	2.2	Sostenimiento de página web y otros medios de comunicación (redes sociales)	Fortalecer Sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Subgerencia administrativa, comunicaciones y	permanente



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

				gestión tecnológica	
3. TALENTO HUMANO	3.1	Plan de capacitación y evaluación institucional	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos (deberes, derechos, humanización, principios y valores)	Subgerencia administrativa - Talento Humano	Según Plan De Capacitación
	3.2	Programa de incentivos para contratistas y funcionarios	Promover la sensibilización y cultura de servicio al interior de la ESE. Hospital San Rafael de Fusagasugá	Gerente, subgerente administrativo, talento humano	permanente
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Motivar la importancia de responder y cumplir con los planes de mejoramiento ante la PQRS presentadas	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Subgerente administrativo, planeación, jurídica y SIAU	Permanente
	4.2	Informes periódicos de las PQRS	Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Subgerentes SIAU	mensual
	4.3	Realizar campañas informativas	Servidores públicos responsables frente a los derechos de los ciudadanos	Siau	Permanente
5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1	Integralidad de los subprocesos de epidemiología, sistemas de información y calidad para la toma de decisiones	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para monitorear la pertinencia de la oferta	Gerencia, Subgerencias, SIAU	Permanente
	5.2	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos	Identificar las oportunidades y acciones de mejora en calidad y accesibilidad a los servicios de salud	Gerencia Subgerentes - SIAU	permanente

8.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *"Estrategia para el mejoramiento del acceso y la Calidad de la información pública"*.

El derecho de acceso a la información pública establece los lineamientos en 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 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.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamiento de transparencia activa	1.1	Publicar la descripción de la estructura orgánica, (funciones y deberes, la ubicación de las sedes, áreas, divisiones administrativas y horas de atención al público.	Mantener pública y actualizada la información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado y de la web de la E.S.E.	Lo ejecutado / lo programado * 100	Gestión Tecnológica comunicaciones y planeación	Actualizar año página web
	1.2	Publicar el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;		Publicación realizada.	Gestión Tecnológica planeación, presupuesto	Hacer dos publicaciones al año
	1.3	Publicar el directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios		Publicación realizada	Gestión Tecnológico Talento Humano	Actualización permanente de la página web
	1.4	publicar el plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la vigencia 2019 en lo relacionado con funcionamiento e inversión, obras públicas, los bienes adquiridos y arrendados		Publicación realizada	Gestión Tecnológica compras y contratación	Actualización Permanente de la página web
	1.5	Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de conformidad con (Ley 1474 art. 73)		Publicación realizada	Gestión Tecnológica planeación	31 de enero de 2019
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Garantizar el Principio de gratuidad por la reproducción de información, o motivar bajo acto administrativo los costos de esta.		No se generen costos por la información	Gestión Tecnológica Archivo	permanente



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	2.2	Dar respuesta a las solicitudes por escrito, en medio electrónico o físico de forma objetiva, veraz, completo, motivado y actualizado en tiempo oportuno e informar los recursos administrativos y judiciales que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida		Respuestas generadas por solicitudes de información/solicitudes realizadas	Gerencia subgerencia Siau Talento Humano, Jurídica	Permanente
instrumentos de gestión de la información	3.1	Formular instrumento Registro o inventario de activos de Información	Mantener publicado en formato de hoja de cálculo, en el sitio web de la ESE, con enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.	instrumento de inventario de activos de información	Gestión Tecnológica comunicaciones y prensa	permanente
	3.2	Formular instrumento Esquema de publicación de información		Esquema establecido para publicación de información	Gestión Tecnológica comunicaciones y prensa	permanente
	3.3	Formular instrumento Índice de Información Clasificada y Reservada		instrumento Índice de Información Clasificada y Reservada	Gestión Tecnológica comunicaciones y prensa	permanente
criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Publicar en formatos alternativos comprensibles en forma, tamaño o modo que permita su visualización o consulta por grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Facilidad de acceso a la información a las poblaciones específicas, (criterio diferencial de accesibilidad a información pública)		Gestión Tecnológica comunicaciones, SIAU.	permanente
	4.2	Garantizar la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.		Espacios adecuados para población en situación de discapacidad	Gerencia subgerencias	permanente
Monitoreo de acceso a la información pública	5	Formular mecanismo de seguimiento del acceso a la información por los usuarios.	Monitoreo constante de acceso a la información de la E.S.E.	Mecanismo de seguimiento del acceso a la información	Gestión tecnológica y comunicaciones	Permanente

9. CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO Y CÓDIGO DE INTEGRIDAD



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Son herramientas que propenden por una cultura organizacional dirigida a un comportamiento humano, oportuno y efectivo en la atención a los usuarios, implementación y medición de principios y valores en busca de fortalecer en sus funcionarios y contratistas los valores y principios éticos y morales del servicio público, que conlleve al cumplimiento de la misión institucional.

El código de ética y buen gobierno Contiene un conjunto de políticas respecto a la gestión de la entidad con criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia, para asegurar que los servidores del hospital orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales. Recoge las disposiciones y orientaciones pertinentes con su naturaleza legal según la Constitución Política de Colombia de 1991 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI- 2014).

El Código de Integridad reúne los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia; cada uno de estos valores determina una línea de acción cotidiana para los servidores motivo por el cual, es incluido en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como componente adicional que contribuye a combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un Gobierno legítimo y transparente.

Estos contribuyen a desarrollar un clima organizacional con reglas claras y precisas, que definen las expectativas de comportamiento de los servidores de la entidad: generan un estilo de dirección unificado, de comportamientos transparentes, propicia confianza interna entre los miembros de la Entidad, incrementa la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de valor y fortalecen la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines de la empresa.

El código de ética y buen gobierno fue actualizado según resolución 460 del 1 de diciembre de 2014. Y el código de integridad del servicio público, fue adoptado y adaptado según resolución 288 del 28 de Diciembre de 2018. El despliegue y socialización de estos estarán a cargo de la oficina de talento Humano.

10. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La **Consolidación** del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, está a cargo de la **oficina de planeación** de la ESE Hospital San Rafael de Fusagasugá o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para el proceso de elaboración del mismo.

El monitoreo y revisión está a cargo de los **líderes de proceso o subproceso**, en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgo de corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

La **Oficina de Control Interno** debe adelantar **seguimiento** al mapa de riesgo de corrupción. Es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Anexo:

- *Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Fusagasugá vigencia fiscal 2019.*
- *Código de ética y buen gobierno.*

11. BIBLIOGRAFIA

- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de 2018 (versión 4)
- ✓ Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la presidencia de la República.
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Racionalización de Trámites.
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de Nación. Audiencias públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía de la Administración Pública Nacional.
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración de Riesgos.
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas
- ✓ Código Penal.
- ✓ Estatuto Anticorrupción
- ✓ Marco Legal República de Colombia.
- ✓ página SUI; <http://www.sui.gov.co/inicio>
- ✓ Página del PEC; <https://www.sivirtual.gov.co/>
- ✓ Página Urna de Cristal; <http://www.urnadecristal.gov.co/home>
- ✓ Página del DAFP; <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- ✓

ORIGINAL FIRMADO POR

JOHN CASTILLO MARTINEZ.
Gerente.

Elaboró: John Jairo Bobadilla Montenegro / Líder Planeación Institucional.
Asesoró: Oscar Alberto Acosta Arias, Jefe de Control Interno.

Revisó: Saúl Parra García / Subgerente Administrativo.
Miguel Ávila Bruno / asesor de gerencia.
Diana Marcela Castillo Rangel/ Líder contratación