



Hospital San Rafael de Fusagasugá
"Hospital humano, hospital comprometido"

2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL
DE FUSAGASUGÁ**

29/01/2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaborado por:

JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO
Líder Planeación Institucional

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUSAGASUGÁ
GESTIÓN GERENCIAL
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
AÑO 2020**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
3. ALCANCE	4
4. CONTENIDO	4
4.1. DEFINICIONES	4
4.2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	6
4.3. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
4.3.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
4.3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
4.3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	10
4.3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
4.3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
4.3.6. CÓDIGO DE INTEGRIDAD	14
4.3.7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	15
5. BIBLIOGRAFÍA	15
6. ANEXOS	15
7. APROBACIÓN, CONTROL Y DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO	16
7.1. APROBACIÓN	16
7.2. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES	16
7.3. CONTROL DE COPIAS	16
7.4. CONTROL Y DISPOSICIÓN DE REGISTROS DOCUMENTALES	16



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San Rafael Fusagasugá presenta para la vigencia 2020, la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dando continuidad a la gestión del riesgo de corrupción según lo establecido en la Ley 1474 de 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 del accionar en el hospital, generando procesos de control, autocontrol y auto-regulación, para garantizar la prestación de servicios de salud enfocados hacia el reconocimiento de 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 en su cuarta versión, 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 lo anterior, la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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.

Otros aspectos de igual relevancia que se incorporaron fueron las acciones de transparencia y acceso a la información pública, y la actualización de las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción según decreto 124 de 2016. Adicionalmente la 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.

La E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, establece estrategias que se reflejan en el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como 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.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia fiscal 2020 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 que permitan la identificación y tipificación de las acciones de mejora continua en cada uno de los procesos de la E.S.E Hospital San Rafael de Fusagasugá, así como la caracterización de las causas, debilidades, fortalezas que permitan mejorar y fortalecer la lucha contra la corrupción.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las causas que generan las debilidades en los procesos, provocando riesgos de corrupción y establecer las medidas necesarias para contrarrestarlos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contempla 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, hasta su respectivo seguimiento de implementación, y aplica para funcionarios, contratistas, colaboradores y personas jurídicas vinculadas con la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá en su sede central, centros y puestos de salud.

4. CONTENIDO

4.1. DEFINICIONES

CAUSA: Son 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

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.

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,



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

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.

4.2. 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TEMA	NORMA	ARTICULO	DESCRIPCIÓN
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 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.
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención 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".
		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 Título 24	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crea las instancias para los mismos efectos.
Trámites	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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la 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 276 de 2019	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.
	Acuerdo N° 024 22 de Octubre de 2019	Todo	Por medio del cual se actualiza el estatuto de contratación de la E.S.E Hospital San Rafael Fusagasugá.

4.3. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta el propósito del MIPG de lograr que las entidades tengan claro su horizonte a corto mediano y largo plazo, con el objetivo de focalizar los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos. Se establecen las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en sus cinco componentes así:

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

Instrumento que le permitirá a la E.S.E. Hospital san Rafael de Fusagasugá identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción, teniendo como referente la metodología "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018" del DAFP.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2020. 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 procesos y/o subproceso, junto con sus equipos realizan monitoreo y evaluación de riesgos y controles, con la metodología de líneas de defensa, según política de administración del riesgo resolución 276 de 2019.

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

SUBCOMPONENTES

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: Es el propósito de la alta dirección de gestionar el riesgo; por tal razón, la política de administración del riesgo (Resolución 276 de 2019) está alineada con la planificación estratégica de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, bajo la metodología de líneas de defensa, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas por los Directivos, Líderes de proceso, Planeación, y control interno, frente a los riesgos de corrupción identificados, realizando un monitoreo cuatrimestral a los controles y efectividad de los mismos.

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.

MONITOREO Y REVISIÓN: Está a cargo de los líderes de proceso en conjunto con sus equipos de trabajo 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.

El modelo integrado de plantación y gestión (MIPG) en la dimensión 7 "Control interno" desarrolla los roles de responsabilidad de la gestión del riesgo y control a través de las líneas de defensa, adoptado en la política de administración del riesgo resolución 276 de 2019.

SEGUIMIENTO: Está a cargo de la Oficina de Control Interno, que debe adelantar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de forma cuatrimestral. 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.

4.3.2. 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 implementan 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, efectiva, generando ahorro en costos, tiempo y evita exigencias injustificadas a los usuarios.

Por esto, los requisitos de trámites exigibles al usuario, están 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN 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 trámites, eliminando trámites innecesarios, demoras injustificadas, documentos innecesarios, con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a los diversos servicios de la entidad.

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 de los trámites de solicitud de citas, entrega de resultados de laboratorio y solicitud de historias clínicas.
- Desarrollar mecanismos tecnológicos para los trámites de: Solicitud de citas, entrega de resultados de laboratorio y entrega de historias clínicas con el fin de simplificar y hacer eficiente y oportuna la atención.
- Reportar formato de solicitud de Historia clínica en el SUIT.
- Optimizar la ventanilla única de correspondencia y atención al usuario, reformando el manejo de correspondencia interna y externa con el desarrollo de un software que optimice el proceso.

4.3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas como expresión de control social, que comprende acciones de reporte 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 del Buen Gobierno

La E.S.E. se fundamenta en tres elementos de la rendición de cuentas como proceso transversal y permanente determinados para la entidad así:

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.

Dando cumplimiento a la dimensión se proyectan las actividades de rendición de cuentas así:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
RENDICIÓN DE CUENTAS					
ELEMENTO	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	
1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Informes de gestión y de ejecución presupuestal cierre de la vigencia 2019	Presentar avance de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, presentando grado de ejecución presupuestal en pág. web.	Gerente y subgerentes (contabilidad, presupuesto)	Abril 2020
	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	Subgerencia administrativa (compras, presupuesto y contabilidad)	Se debe mantener actualizada la información en la web



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

			ciudadanos.(Plan de compras, ejecución presupuestal)		
2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA 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 y proyectos de la ESE. Hospital San Rafael de Fusagasugá	Gerente y Subgerencias	29 de Marzo 2020
	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, página Web).	Gerente comunicaciones y prensa	Permanente
3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN 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. (página web redes sociales y red interna de televisión)	Gerente y S.I.A.U.	Ocasional
4. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4.1	Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG	Diligenciar las preguntas del formulario para elaborar los indicadores que permitirán medir el progreso de rendición de cuentas de la E.S.E.	Gerente (Decreto 2482 de 2012, artículo 5º) planeación	Final de la vigencia

4.3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con este componente la E.S.E. 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.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de los procesos y subprocesos que interactúan directamente con los usuarios o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral de todos los procesos y subprocesos, 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Fortalecer los servicios de atención al ciudadano.	Fortalecer los servicios de la sede central y puestos de salud con personal capacitado para la orientación al usuario. (Lenguaje de señas, cultura de servicio actitud amabilidad y calidez)	Subgerencia científica, S.I.A.U. y humanización	Permanente
	1.2	Implementar mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección.	Presentar informe mensual del comportamiento de la atención a los usuarios, percepción, PQRS y mejoras realizadas en la atención al usuario.	Gerencia S.I.A.U., humanización, trabajo social, facturación y consulta externa	Permanente
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	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 ley 1287 de 2009 y decreto 1538 de 2005.	Subgerencias – propiedad planta y equipo SIAU	Permanente
	2.2	Sostenimiento de página web y otros medios de comunicación (redes sociales).	Realizar estrategias de comunicación con los usuarios frente a servicios ofertados, derechos, deberes, canales de comunicación de la ESE...	Subgerencias, comunicaciones y gestión tecnológica, SIAU	Permanente
3. TELENTO HUMANO	3.1	Plan de capacitación y evaluación institucional.	Capacitar al personal de atención al usuario en las directrices de inclusión social	Subgerencia administrativa y talento humano SIA	Según plan de capacitación
	3.2	Programa de incentivos para contratistas y funcionarios.	Promover incentivos para el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.	Gerente, subgerente administrativo talento humano SIAU	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.	Subgerencias, planeación, jurídica y S.I.A.U. Control interno	Permanente
	4.2	Realizar campañas informativas.	Publicación de derechos y deberes, mecanismos de participación, mejoras adelantadas a través de los canales de comunicación	S.I.A.U. Comunicaciones	Permanente



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		(redes sociales, pagina web, red de televisión)	
--	--	---	--

4.3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La ESE para la presente dimensión se fundamenta en el derecho de acceso a la información pública e implementa los lineamientos de 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, la entidad incluye acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servicios prestados.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA	
1. 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 publica y actualizada la información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información de la pág. 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.		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 tecnológica, prensa y talento humano	Actualización permanente de la página web
	1.4	Publicar el plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la vigencia 2020 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		Publicación realizada	Gestión tecnológica y planeación	31 de enero de 2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		de conformidad con (ley 1474 art. 73)				
2. 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 y archivo	Permanente
3. 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 E.S.E., 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
4. 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 y S.I.A.U.	Permanente
	4.2	Garantizar la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.		Espacios adecuados para población en situación de discapacidad	Gerencia y subgerencias Planta y equipo	Permanente
5. 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

4.3.6. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Herramienta que propende 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Esto contribuyen a desarrollar un clima organizacional con reglas claras y precisas, que definen las expectativas de comportamiento de los servidores de la entidad: generando un estilo de dirección unificado, de comportamiento transparente, 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 integridad del servicio público, fue adoptado y adaptado según resolución 288 del 28 de diciembre de 2018.

4.3.7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la oficina de planeación de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fusagasugá, 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 y cumplimiento de las actividades establecidas para los componentes.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 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 del SUIT; <http://www.suit.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/>

6. ANEXOS

- Mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Fusagasugá vigencia fiscal 2020. (Folios)
- Código de Integridad.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7. APROBACIÓN, CONTROL Y DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO

7.1. APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboró	JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO	LÍDER DE PLANEACIÓN	29-ENE-2020	
Revisó	JULIÁN NIETO BELTRÁN	INGENIERO INDUSTRIAL PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	29-ENE-2020	
	DIANA MARCELA CASTILLO RANGEL	LÍDER CONTRATACIÓN		
	SAÚL PARRA GARCÍA	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		
	OSCAR ALBERTO ACOSTA ARIAS	JEFE DE CONTROL INTERNO		
Aprobó	JOHN CASTILLO MARTINEZ	GERENTE	29-ENE-2020	

7.2. CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

Versión	Descripción del cambio o revisión	Nombre	Fecha	Firma
01	Creación del documento.		31-ENE-2015	
02	Actualización del documento.		31-ENE-2016	
03	Actualización del documento.	CARLOS EDUARDO MOGOLLON	31-ENE-2017	
04	Actualización del documento.	JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO	31-ENE-2018	
05	Actualización del documento.	JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO	31-ENE-2019	
06	Actualización del documento.	JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO	29-ENE-2020	

7.3. CONTROL DE COPIAS

Copias	Nombre de quien recibe	Cargo	Fecha	Firma
Original	JOHN JAIRO BOBADILLA MONTENEGRO	LÍDER DE PLANEACIÓN	29-ENE-2020	

7.4. CONTROL Y DISPOSICIÓN DE REGISTROS DOCUMENTALES

Identificación		Área de almacenamiento	Conservación		Disposición final
Código	Nombre del documento		Archivo de gestión	Archivo central	
PL-MA-04 V06	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Planeación	2	8	Conservación total