



2024

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Empresa Social del Estado  
HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA

Este programa de lucha contra la corrupción, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

## 1. JUSTIFICACIÓN

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la ESE Hospital San Félix de La Dorada ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

Es necesario establecer controles e implementar estrategias orientadas a mantener la transparencia, celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación de los estatutos en el manual de esta área y del normograma Institucional que permita la elaboración y presentación permanente de Informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.

## 2. PRESENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través de estrategias y actividades concretas que permitan el desarrollo de procesos transparentes. Es vital detectar los riesgos potenciales, medirlos y dictar medidas para eliminarlos o por lo menos mitigar su impacto dentro de la organización; orientándose hacia una gestión íntegra y transparente con principios y valores éticos frente a todo su grupo de interés. Para que así, la sociedad en general perciba una mejor y más seria imagen de la institución, el compromiso de sus funcionarios y la legitimidad de la información.

## 2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificar los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos.
- Proveer por diferentes canales a los grupos de interés, información oportuna y transparente sobre la gestión de la entidad.
- Generar responsabilidad real sobre las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- 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.
- Fomentar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- Resolver oportunamente las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y Denuncias interpuestas por los usuarios.

## 2.3.ALCANCE

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

## 3. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el

estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Nacional 1599 de 2005: Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Resolución 477 de 30 de octubre de 2000: Por medio del cual se crea la Oficina de Control Interno y se crea y conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la E.S.E. Hospital San Félix.

#### 4. DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Se divide en seis (6) componente, para facilitar la implementación y sustentación del plan tanto al interior como el exterior de la institución.

##### 4.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Como parte de las actividades a desarrollar en este componente se encuentran:

1. Socialización integral de la Política de Administración de Riesgos para los líderes de los procesos.
2. Realizar campañas de sensibilización frente a la cultura del riesgo
3. Identificar y dar tratamiento a los riesgos de corrupción.
4. Realizar monitoreo y seguimiento a la efectividad de los controles.

##### 4.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION

Esta política, busca garantizar la eficacia de las acciones formuladas frente a los riesgos identificados y valorados anualmente en los mapas de riesgos de corrupción institucional, de tal manera que esta se convierta en una herramienta efectiva que permita hacer un seguimiento y monitoreo a los controles y a las acciones establecidas para la gestión de los riesgos de corrupción.

Así mismo, en caso de la materialización del riesgo de corrupción se deberá informar a la unidad de control interno disciplinario o quien haga sus veces, sobre

el hecho encontrado, instancia que determinará las acciones correctivas necesarias en el marco legal vigente.

#### 4.2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES.

La política de racionalización de trámites; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La ESE Hospital San Félix debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La ESE Hospital San Félix como eje fundamental buscará los mecanismos encaminados a la racionalización de trámites donde sus funcionarios apliquen las normas de Respeto y trato digno al ciudadano, para cumplir con lo que se espera de la implementación de MIPG como lo es GENERAR MAYOR CONFIANZA.

La ESE pretende establecer medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, mejorando los medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos y divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital. Para ello se formulan las siguientes actividades:

1. Revisar y registrar en la plataforma SUIT los tramites de entidad y publicarlos en nuestra página web.
2. Racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
3. Realizar seguimiento estadístico a las solicitudes de cita según medio para fortalecer la estrategia de mayor cobertura
4. Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos.
5. Continuar con la evaluación de la satisfacción del usuario frente a los servicios recibidos para identificar las mejoras que correspondan.

#### 4.3 ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (Canales de Atención).

El Hospital San Félix ESE brinda canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana, permitiendo un contacto cercano y directo con la entidad y el ciudadano común para obtener información relacionada con sus actividades misionales.

Los canales de comunicación y medios de participación, han ido

definidos de la siguiente forma:

- Atención Personalizada: El área de SIAU, está dispuesta a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios
- Ventanilla Única: La Entidad dispone de ventanilla física para recibir mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieran realizar. Está ubicada en el segundo piso al subir la escalera.
- Buzones Físicos: Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados en diferentes áreas( 9 en la sede central y uno en los diferentes centros de salud de la entidad. Los buzones serán abiertos y consultados por el siau, según procedimiento definido para tal fin, y en ellos se depositan PQRFS.
- Encuestas de Satisfacción: El área de siau, realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios que han finalizado su proceso de atención, de acuerdo a una muestra establecida para la institución de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejora a las desviaciones encontradas.
- Asociación de Usuarios: Es un canal de comunicación que permite a la ESE conocer las inquietudes o sugerencias de los usuarios; la responsabilidad de convocatoria está a cargo del Siau
- Veeduría Ciudadana: Este es otro canal de participación permite dar a conocer tanto a los ciudadanos, como a las diferentes organizaciones comunitarias la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público y ejercer control sobre el mismo.
- 

#### 4.3. 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.

La rendición de cuentas no debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración de la ESE y esta explica el manejo de su actuar y su gestión, Para ello se formulan las siguientes actividades:

1. Establecer los lineamientos para la construcción del informe de rendición de cuentas a las dependencias involucradas de la entidad de acuerdo con el marco normativo vigente

- 
2. Socializar los lineamientos para la construcción del informe de rendición de cuentas a las dependencias involucradas de la entidad
  3. Consolidar y elaborar el informe de rendición de cuentas en lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía
  4. Publicar el informe de rendición de cuentas en formatos animados y/o piezas gráficas para mejor interacción con la ciudadanía
  5. Identificar los actores, grupos de valor e interés que harán parte del proceso de rendición de cuentas.
  6. Diseñar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas, haciendo uso de herramientas tecnológicas y técnicas innovadoras que garanticen la participación en doble vía con la ciudadanía
  7. Responder de manera oportuna y de fondo las solicitudes radicadas dentro del marco de la estrategia de rendición de cuentas
  8. Promover a través de diferentes estrategias de comunicación la participación activa de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas incluyendo en esta, la población diversa.
  9. Evaluar los resultados de la Rendición de cuentas y gestionar las oportunidades de mejora identificadas en el informe de rendición de cuentas de la vigencia anterior.
  10. Realizar y consolidar la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas
  11. Elaboración del informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas.

#### 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y que se ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

1. Realizar la caracterización de los diferentes grupos de valor.
2. Sensibilizar al personal de la entidad sobre la Atención de PQRSD, Manual de Atención al Usuario y sobre la Política de Participación.
3. Realizar capacitación en respeto y trato digno, teniendo en cuenta el programa de humanización.
4. Capacitar al personal en lenguaje claro

5. Establecer procedimientos, señalización y diseño de espacios físicos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
6. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
7. Fortalecer la Atención al Ciudadano a través de canales de forma presencial, virtual y vía telefónica.
8. Implementar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

INTERACCION	TIEMPO RESPUESTA	REGISTRO	RESPONSABLE
PETICION	7 días Hábiles	Software "Almera"	Lideres de área
QUEJA	15 días Hábiles	Software "Almera"	Lideres de área
RECLAMO	15 días Hábiles	Software "Almera"	Lideres de área
DENUNCIA	15 días Hábiles	Software "Almera"	Lideres de área
SUGERENCIA	10 días Hábiles	Software "Almera"	Lideres de área
AGRADECIMIENTO	No obligatoriedad de respuesta	Software "Almera"	Lideres de área

9. Monitorear la atención de nuestros funcionarios para que cumpla con el respeto y trato digno inculcado a través de las encuestas de satisfacción.
10. Recibir través de la página Web, en el link Atención al ciudadano-buzón de sugerencias, los requerimientos, quejas y reclamos, dando las soluciones respectivas y el respectivo seguimiento.
11. Realizar el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias planteadas por la ciudadanía.
12. Diseñar estrategias para mejorar el contacto directo con los usuarios y grupos de interés.

#### 4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

La ESE trabaja en el fortalecimiento de los medios de comunicación, buscando facilitar el acceso por parte de los Grupos de valor y en general de toda la ciudadanía al acceso a información de interés, además en la publicación proactiva de información y actualización de la sección Transparencia y acceso a la información, Para ello se formulan las siguientes actividades:

1. Publicar la información de conformidad con la ley de transparencia del derecho de acceso a la información ley 1712 de 2014.
2. Dar trámite de las solicitudes de acceso de información pública
3. Realizar revisión de las tablas de retención documental.
4. Gestionar apoyo para la atención y difusión de información para la población con discapacidad auditiva.
5. Monitorear periódicamente el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
6. Realizar el Informe de solicitudes de acceso a la información.
7. Publicar a través de redes sociales los diferentes mecanismos de contacto y comunicación con la entidad.

#### 4.6 INICIATIVAS ADICIONALES QUE PERMITAN FORTALECER LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Como iniciativas adicionales se tienen contempladas las siguientes actividades para que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, así como a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

1. Socializar del código de integridad para fomentar la Cultura de valores en servicio público, con el fin de garantizar la sensibilización y apropiación de dicho Código por parte de los funcionarios de conformidad con los lineamientos del MIPG, dentro el programa de inducción y reinducción.
2. Gestionar la certificación del Curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
3. Garantizar que el 100% servidores públicos y contratistas de la entidad obligados, publiquen la declaración Ley 2013 de 2019 en el aplicativo Función Pública
4. Desarrollar estrategias de comunicación asertiva digital con los diferentes grupos de interés.
5. Realizar videos periódicos por parte de la gerencia, que sean publicados en las redes sociales y se cuente a la ciudadanía el estado de avance de los proyectos realizados por la gerencia en a la vigencia.

#### 5. SEGUIMIENTO

En La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces al año, así:

- a. Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

b. Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

c. Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

## 6. ANEXOS

6.1 Cronograma plan anticorrupción y atención al ciudadano

6.2 Matriz de riesgos de corrupción

6.3 Política de Riesgos de Corrupción

DIEGO LUIS ARANGO NIETO

Gerente

E.S.E. HOSPITAL SAN FELIX