



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Código: PL-ANTIC-GD:03

Versión: 03

Fecha de actualización :
30/01/2020

COPIA CONTROLADA

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo General

1.2 Objetivos específicos

2. FUNDAMENTO LEGAL

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 Primer Componente - Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

4.2 Segundo Componente - Estrategia Anti trámites

4.3 Tercer Componente - Rendición de Cuentas

4.4 Cuarto Componente - Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano

4.5 Quinto Componente - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

4.6 Sexto Componente – Iniciativas Adicionales GESTION DE INTEGRIDAD

5. Aprobación y Consolidación

6. Seguimiento y Control

7. INFORMACIÓN CONTACTO DE LA ENTIDAD

INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Carisma, en el marco de la normativa vigente (Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”; Ley 1712 de 2015 “ Transparencia y acceso a la información pública”; ley 1757 de 2015 “ Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática” y el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".), En adelante PAAC- se ha formulado en años anteriores y para la presente vigencia (2020), como una estrategia Anticorrupción y de Participación Ciudadana, orientada al ciudadano, para garantizar su derecho a la salud, así como el acceso a información clara, en tiempo real y precisa, sobre la gestión institucional. Nuestra meta es ser una entidad transparente, ejemplo de lucha contra la corrupción y promotora de la participación de la ciudadanía en nuestra gestión. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo, el cual debe combatir los riesgos de corrupción y de gestión al interior de la entidad, estableciendo y tomando medidas preventivas y administrativas que le permitan reducir los riesgos y poder cumplir con los objetivos institucionales, para promover la transparencia y fortalecer la participación ciudadana en los asuntos públicos; en articulación con el Departamento administrativo de la Función Pública , en cuanto que este plan debe hacer parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión según lo dispuso el Decreto número 1499 de 2017, el cual modifico el Decreto Único reglamentario del Sector Función Publica 1083 de 2015.

El Plan formulado para la vigencia 2020 lo integran las políticas descritas en los artículos 73 donde señala que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”* y 76 *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción; la Ley 1712 de 2014 - de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública, la cual propende por la creación de una cultura en los servidores públicos, con la cual se visibilice la gestión de las entidades. Esta política es liderada por la Secretaria de la Transparencia y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 - Estatuto de Participación Ciudadana.

Complemento de lo expuesto, está el Decreto 2641 de 2012 *“por el cual reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*, además señala la *“metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”*

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fue construido con participación de las diferentes áreas de la entidad, de manera que su contenido refleja el compromiso ético de los funcionarios y se enmarca en los principios y valores establecidos por la ESE, instrumento guía del accionar de la entidad.

El Plan contiene el mapa de riesgos de corrupción, y las medidas para mitigarlos teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- y MIPG contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Dentro de sus componentes desarrolla los parámetros generales para la racionalización de trámites en nuestra entidad, buscando de esta manera que nuestro cliente externo e interno tenga acceso a nuestros servicios.

Describe la rendición de cuentas para lograr la transparencia en el accionar del Estado y fortalecer la confianza en la ESE y aborda los elementos que integran la estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Finalmente, hace referencia a los mecanismos para la transparencia y acceso a la información y contiene la actualización del procedimiento de quejas acorde al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Y la gestión de Integralidad.

El compromiso de la Gerencia de la ESE, es promover el cumplimiento de estos lineamientos a fin de prevenir la materialización, disminuir la probabilidad de los riesgos y garantizar la transparencia en el ejercicio de la función pública.

De conformidad con lo establecido en la guía “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, expedida por la Presidencia de la República, describe la estrategia de lucha contra la corrupción en la entidad, así como el compromiso de mejorar la atención y prestación de servicios a la ciudadanía y garantizar su participación y acceso a la información producida en el desarrollo del quehacer misional, descritos en el siguiente orden:

1. Objetivos del Plan
2. Alcance
3. Generalidades de la Entidad
4. Componentes del Plan.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Formular las estrategias y actividades para gestionar los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, orientadas a prevenir los actos de corrupción que se puedan presentar por parte de los servidores de la entidad, así como fortalecer la atención al ciudadano, reducir los trámites y en general suministrar a la ciudadanía, información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la ESE.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Identificar los posibles riesgos de corrupción, la forma de prevenir su ocurrencia y mitigar su impacto en la gestión de la entidad.
- Desarrollar actividades orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, estableciendo responsables y fechas de cumplimiento, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Definir el cronograma a seguir, para lograr la racionalización de los trámites que se adelantan ante la entidad, de conformidad con la normativa vigente y las necesidades de los usuarios.
- Determinar actividades de rendición de cuentas que informen a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, de manera clara, accesible y participativa.
- Fortalecer la implementación de la ley de transparencia y derecho a la información pública.
- Planear y ejecutar actividades que permitan la interiorización, aplicación y compromiso de los funcionarios con el código de ética de la entidad.

1.3.ALCANCE


El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2020” aplica para todos los servidores y contratistas de la ESE Hospital Carisma. en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus funciones.

2.GENERALIDADES FUNDAMENTO LEGAL

En La E.S.E Hospital Carisma, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- a) Constitución Política de Colombia: Consagra principios para luchar contra la corrupción administrativa, establece mecanismos de participación ciudadana como una forma de realizar el control a la gestión pública y señala la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos, disposiciones que se encuentran entre otras en los (artículos 6, 23, 90, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270).
- b) Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y organismos que lo ejercen.
- c) La ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”

- d) Ley 489 de 1998: Se establecen los principios y fines de la función administrativa.
- e) Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único, contempla las faltas disciplinarias que se pueden originar por el incumplimiento de deberes, la extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y por la violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses por parte de los servidores públicos o particulares que presten un servicio público.
- f) Ley 909 de 2004: Contiene las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.
- g) Ley 617 de 2000: Establece reglas para la transparencia de la gestión departamental, municipal, distrital y racionalización del gasto público nacional.
- h) Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, establece medidas para la lucha contra la corrupción pública y privada, medidas para la eficiencia y eficacia del control fiscal, disposiciones para prevenir la corrupción en la contratación pública, hace exigible entre otras, la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuya metodología se desarrolla en el Decreto 2641 de 2012.
- i) Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" art 9 literal g.
- j) El Decreto Nacional 1081 de 2015, "Por medio de la cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- k) Decreto No 124 de enero de 2016 sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al " Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- l) Decreto 1499 de 2017, 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. en lo relacionado con el sistema de gestión MIPG.
- m) Decreto 2641 de 2012: por medio del cual se reglamentan los artículos 72 y 74 de la ley 1474 de 2011.
- n) Decreto 019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir los procedimientos y trámites innecesarios en la gestión pública.
- o) Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 "Política Nacional de Servicio al ciudadano"

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-ANTIC-GD:03
		Versión: 03
		Fecha de actualización : 30/01/2020

- p) Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 “política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Misión

Nuestra misión es brindar servicios especializados en salud mental, con énfasis en la farmacodependencia y conductas adictivas. Comprometidos con la promoción, prevención, asesoría, capacitación e investigación en temas de adicciones, para el mejoramiento de la salud de la población de Antioquia y Colombia, a través de un equipo humano calificado y con vocación de servicio, logrando además sostenibilidad financiera y permanencia en el mercado.

Visión

La Empresa Social del Estado Carisma en el año 2025, será la institución líder en el ámbito Local, Departamental y Nacional en salud mental, con énfasis en el manejo de conductas adictivas y reconocida por la atención integral, segura y humanizada de los usuarios y sus familias

Principios

- Los dineros públicos son sagrados
- La gestión transparente
- Ejemplo como herramienta pedagógica
- Planeación
- Eficiencia y eficacia:
- Relaciones con la comunidad, abiertas y claras:
- El interés público, prevalece sobre lo particular:

El desarrollo del departamento es compromiso de todos

Valores Corporativos

- Honestidad
- Respeto

- Rectitud
- Transparencia
- Justicia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Diligencia

2. COMPONENTES DEL PLAN

La ESE Hospital Carisma, en su compromiso de prevención y lucha contra la corrupción, ha formulado la presente estrategia a ejecutar en la vigencia 2020, la cual está integrada así:


El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Carisma para el año 2020 se desarrolla teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, 2015*” de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, documentos que se constituyen en una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, la cual está orientada a fortalecer y articular los componentes que se enumeran a continuación:

1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales – Gestión de Integridad-

4.1 PRIMER COMPONENTE

4.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El mapa de riesgos de corrupción es una “*Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar y prevenir los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas, se establecen las medidas orientadas a controlarlos*” (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-ANTIC-GD:03
		Versión: 03
		Fecha de actualización : 30/01/2020

Una vez identificados se generaran las alertas, para elaborar mecanismos orientados a evitarlos, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

Para su elaboración se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente Administración de Riesgos que se divide en los siguientes elementos:

- **Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- **Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la institución, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- **Análisis de Riesgos:** Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.
- **Implementación de la política de Administración del riesgo:** Permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al Interior de la Entidad.

4.1.2 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN



Para este componente, es necesario definir algunos términos para mayor comprensión de la temática a tratar en las diferentes estrategias planteadas y en el mapa de riesgo elaborado que se presenta más adelante.

- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.
- **Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.
- **Corrupción:** “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”.
- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

- **Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo.
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

4.1.3 POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

“La ESE Hospital Carisma, coherente con su política de calidad, con los componentes y elementos que define el MECI 1000:2005 y con los objetivos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud, busca proteger a sus usuarios de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio, así mismo se compromete a establecer los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos y que pudieran afectar negativamente a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos inherentes al quehacer institucional, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y a la Misión de la ESE”. Y desarrollando estrategias para desarrollar la política de Administración del Riesgo.

- ✓ Estrategia 1. Identificar y efectuar análisis y valoración a los riesgos asociados al objetivo y actividades claves de los procesos del SIG. A cargo de Responsables de Proceso, se establece como fecha de cumplimiento en el mes de enero de la vigencia.
- ✓ Estrategia 2. Identificar y documentar los riesgos asociados en el área programas y mercadeo. A cargo de los Responsables de metas.
- ✓ Estrategia 3. Monitorear y revisar los riesgos identificados en cada uno de los procesos del SIG, con el propósito de determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener los factores de riesgo. A cargo de Responsables de Proceso, se establece como fecha de cumplimiento cuatrimestralmente.
- ✓ Estrategia 4. Efectuar seguimiento y verificación al Mapa de Riesgo Institucional, determinando la efectividad de sus controles. A cargo de Oficina de Control Interno la verificación, cumplimiento cuatrimestralmente.
- ✓ Estrategia 5. Efectuar seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la Política de Administración del Riesgo. Seguimiento a cargo de la Asesora de Desarrollo Organizacional y la Verificación A cargo de Oficina de Control Interno, adelantado anualmente.

Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente		Actividades	Meta	Responsable	fecha
Política de Administración de Riesgos	1	Política de gestión del riesgo de acuerdo al Modelo Integral de Planeación y Gestión	Política socializada	Desarrollo Organizacional-comunicaciones	Publicación trimestral, permanente en carteleras
	2	Revisión de mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	Desarrollo Organizacional	Cada tres meses
	3	Ajuste mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos ajustado	Desarrollo Organizacional	Cada tres meses
Consulta y Divulgación	2	Publicación mapa de riesgos de corrupción en página web y en servidor interno	Mapa de riesgos publicado	Desarrollo Organizacional/comunicaciones	Enero 2020
Monitoreo y Revisión	3	Realizar monitoreo para verificar la operación de los controles en los procesos institucionales	Evaluación de controles	Líderes de procesos	Cada tres meses

4.1.4 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La identificación de riesgos de corrupción es liderada por la Oficina Asesora de Desarrollo Organizacional y se establece de manera participativa con cada una de las áreas responsables de los procesos, considerando tanto los factores internos como externos que pueden impedir el cumplimiento transparente de la misión de la entidad. Dicho mapa fue construido siguiendo los lineamientos impartidos por la presidencia de la República en la “guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015”. a su vez, en el Sistema Integrado de Gestión se dispone del Procedimiento para elaborar y realizar Monitoreo y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional.

4.1.5 MONITOREO Y REVISIÓN.

El monitoreo es la actividad encaminada a comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo o se cumplió la acción, el cual permite determinar la necesidad de modificar, actualizar

o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración; ésta labor es adelantada por las Áreas y los Responsables del Proceso.

El mapa de riesgos de corrupción determina los responsables de los riesgos de cada proceso, quienes lo revisarán periódicamente, al igual que a sus controles, con el fin de determinar sus cambios, identificar si emergen nuevos riesgos, analizar el contexto interno y externo y si es del caso redefinirlo.

4.1.6 SEGUIMIENTO.

Esta actividad es realizada por la Oficina de Control Interno en la cual se analizan las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE

2.2.1 ESTRATEGIA ANTITRAMITE- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

“Busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes”

Los funcionarios de la E.S.E Hospital Carisma, en cabeza del Gerente, se encuentran participando activamente en la modificación o supresión de trámites innecesarios a través de la revisión y ajuste que se realiza a los procesos y procedimientos administrativos.

Con la Ley 962 del 8 de julio 2005, *“se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*, en su artículo 3 – Información y Publicidad se hace mención a que *“... Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Unico de Información de Trámites, SUIT”*.

Se han establecido medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos de la entidad, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos que permitan divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación

de los servicios de salud y servicios complementarios de la ESE Hospital Carisma, con las siguientes actividades:

Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
Subcomponente		Actividades	Meta	Responsable	fecha
Estructura administrativa y direccionamiento	1	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Mecanismo de comunicación de la dependencia que lidere el servicio al ciudadano definido	Atención al usuario	Permanente
Fortalecimiento de canales de atención	2	Fortalecimiento del conmutador	Aumento de llamadas atendidas	Subdirección científica	Permanente
	3	Actualización y ajuste a los estándares de habilitación del servicio farmacéutico	Servicio Farmacéutico fortalecido	Subdirección científica	Julio /2020
Gestión Humana	4	Implementar el programa de transformación cultural	Adherencia a cultura deseada	Gestión Humana	Permanente
	5	Ejecutar plan de capacitación	Plan de capacitación	Gestión Humana	Permanente
	6	Ejecutar plan de bienestar y estímulos	Plan de bienestar y estímulos ejecutado	Comunicaciones Gestión humana	Permanente
Normativo y procedimental	7	Elaboración de informes PQRSF	Informes generados	atención al usuario	trimestrales
	8	Realizar campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Oficio publicado en canales de atención	comunicaciones	Permanente
	9	Realizar seguimiento a los canales de comunicación interno y externo	Seguimiento a los canales de comunicación	comunicaciones	Julio/2020

Relacionamiento con el ciudadano	10	Aplicación de instrumento de medición de canales de comunicación	Evaluación a los canales de comunicación	comunicaciones	Julio/2020
----------------------------------	----	--	--	----------------	------------

4.3 TERCER COMPONENTE

4.3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

Generar en los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS- y ciudadanía en general, espacios de comunicación, diálogo e incentivos de participación en la gestión Institucional, garantizando los derechos humanos de toda la población del estado colombiano, de manera que, con su participación, se retroalimente la entidad sobre las necesidades de la comunidad y a su vez generen credibilidad en la misma.

Éste componente se fundamenta en implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano – entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política, el cual logra crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, dado que al acercar al ciudadano a lo público propicia condiciones de confianza y hace posible el ejercicio del control social con la administración pública. Es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Los principios que determinan la rendición de cuentas son continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información clara, comprensible, actualizada oportuna, efectiva, coherente, disponible, completa, real y que no sea suministrada con reservas arbitrarias o dubitaciones, todo ello contribuye al logro del cumplimiento con los objetivos misionales.

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento CONPES 3654 de 2011 y la Ley 1757 de 2015, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

4.3.2 OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo a la normativa vigente, los principales objetivos de la Rendición de Cuentas son:

- ✓ Fortalecer el sentido de lo público.

- ✓ Recuperar la legitimidad de las instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios Constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ✓ Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía en general.
- ✓ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente		Actividades	Meta	Responsable	fecha
Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad	1	Realizar el diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas de la entidad	Desarrollo Organizacional, atención al usuario, comunicaciones	Marzo/2020
	2	Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	Desarrollo Organizacional, sistemas, comunicaciones	Abril /2020
	3	Identificar las necesidades de información y valoración de información actual	Necesidades de información identificadas	Desarrollo Organizacional, sistemas, comunicaciones	Abril /2020
Diseño de la estrategia	4	Determinar los objetivos de la estrategia de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas	Desarrollo Organizacional, comunicaciones	Abril /2020
	5	Identificar y preparar la información que se va a comunicar		Desarrollo Organizacional, comunicaciones	Septiembre /2020
	6	Implementar las estrategias de diálogo con los grupos de interés		comunicaciones	
	7	Definir incentivos		Desarrollo Organizacional, comunicaciones	
	8	Cronograma para la rendición de cuentas	Cronograma para la rendición de cuentas publicado	Desarrollo Organizacional, comunicaciones	

Implementación y Desarrollo de la estrategia	9	Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas	Seguimiento a la ejecución de la estrategia rendición de cuentas	Desarrollo Organizacional, comunicaciones y responsables de las actividades de la estrategia	Acorde a cronograma de actividades
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	10	Evaluar cada acción	Evaluación de cada acción	Desarrollo Organizacional, comunicaciones	Después de la ejecución de Rendición de cuentas y acta elaborada

4.4 CUARTO COMPONENTE

4.4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca “mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos” Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013).

A partir del Modelo de Gestión y desempeño MIPG, 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 las entidades; compromiso expreso de la Alta Dirección; gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes 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 ciudadana en forma real y efectiva, se adelantan las siguientes actividades:

Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente		Actividades	Meta	Responsable	fecha
Divulgación del portafolio de servicios y el uso de la WEB institucional	1	Medios publicitarios utilizados	No de medios de publicación	comunicaciones	permanente

Medición de satisfacción al usuario	2	Encuestas mensuales	No de encuestas realizadas	Atención al usuario	Cada mes
Divulgación de derechos y deberes	3	Socialización a la población	Socializaciones realizadas	Atención al usuario	permanente
Respuesta Oportuna a las PQRSF	4	Respuesta a las PQRSF	No de respuestas realizadas	Atención al usuario	permanente
Mantener actualizado el Link de "Atención al Ciudadano", con información que oriente al ciudadano sobre la forma de presentar las PQRSF.	5	Chequeo de la página web	No de atenciones requeridas y atendidas	Subdirección científica	permanente
Capacitar al empleado públicos de atención al usuario en temas relacionados con "Participación Ciudadana y Comunicación con las Partes Interesadas"	6	Favorecer el contacto permanente con la ciudadanía y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional.	Participación Ciudadana activa	Subdirección científica	Según cronograma capacitación
Capacitar semestralmente a los funcionarios de las dependencias encargados de la atención al usuario en temas relacionados con la normatividad, reglamentación	7	Capacitación atención humanizada	Efectividad en la prestación del servicio	Subdirección científica	Según cronograma capacitación

4.5 QUINTO COMPONENTE

4.5.1 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública", que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014

"Entendiéndose por **información pública** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad".

El acceso a la información pública como derecho fundamental que tiene toda persona además de generar obligación correlativa Entidad – Usuario, su divulgación debe cumplir a criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, esto en cumplimiento del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, ¹“según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos”.

De otra parte, el Estado en su calidad de articulador, busca garantizar mejorar la calidad de vida y accesibilidad del ciudadano, usuario y partes interesadas a la entidad, para ello se cuenta con diferente normatividad como es el caso de, la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública Nacional número 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”.

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

Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 5: MECANISMOS PARA LA TRSNPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Componente		Actividades	Meta	Responsable	fecha
Lineamientos de transparencia activa	1	Actualización esquema publicación de información	Esquema publicado	Comunicaciones	Permanente y fechas de los entes de control según normatividad
	2	Divulgación datos abiertos	Guía datos abiertos publicada	Comunicaciones	I semestre 2020
	3	Desarrollar matriz autodiagnóstico para la Ley de transparencia 1712 de 2014	Diagnóstico de la implementación de la Ley 1712 de 2014	Comunicaciones	Marzo /2020

¹ Definición tomada del documento guía para la elaboración: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República

Lineamientos de transparencia pasiva	4	Fortalecer el contenido y la oportunidad de las respuestas a las solicitudes de los grupos de interés	Respuestas adecuadas y oportunas	Información y Atención al Usuario Jurídica Gestión Documental	Permanente
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	5	El Registro o inventario de activos de Información	Publicación página web	Comunicaciones	permanente
	6	Actualización índice información clasificada y reservada	Publicación página web	Comunicaciones Gestión Documental Jurídica	Permanente
Criterio diferencial de accesibilidad	7	Monitoreo del acceso a la información publica	Informe solicitudes de acceso a información	Comunicaciones	permanente
monitoreo del acceso a la información publica	8	Monitoreo del acceso a la información publica	Informe solicitudes de acceso a información	Comunicaciones	permanente
Mantener actualizada la información del link "Transparencia y acceso a la información" de la página web	9	Lista de chequeo y verificación en web	Información actualizada y oportuna	comunicaciones	permanente

SEXTO COMPONENTE

CODIGO DE INTEGRIDAD

Una de las herramientas para servir y ayudar a los Ciudadanos con mayor compromiso y vocación de servicio con calidad en la ESE Hospital Carisma. ha sido la adopción del Código de Integridad, dado que como entidad encargada de la prestación de servicios en salud, es consciente de su responsabilidad social y del compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus actuaciones, generando y conservando una cultura que produzca confianza en la ciudadanía, hacia la entidad y los servidores públicos que la integran, al reconocer que éstos no solamente cumplen y

hacen cumplir la ley, sino que también deben ser ejemplo de moralidad en todas sus acciones, los valores que se desarrollan aquí son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia y
- ✓ Justicia

Acoger institucionalmente estos **valores** contribuye a seguir fortaleciendo el crecimiento personal e institucional, para hacer que el resultado de las relaciones de convivencia y comunicación se solidifique cada vez más.

Acciones Adelantadas Respecto al Código de Integridad

Código de Integridad de la entidad: Durante el fin de año de 2019 se inició la socialización de los valores de la entidad para la interiorización y cultura de los servidores públicos a través de carteleras, correos y campañas.

Así mismo, desde el comité de convivencia laboral articularan en el plan de trabajo los gestores de Integralidad haciendo análisis de la aprehensión de los valores por parte de los servidores públicos de la entidad y buscando estrategias para difundir continuamente el Código de Integridad, creando la cultura.

Para el desarrollo del Plan es necesario contar con los siguientes lineamientos generales:

Liderazgo del equipo directivo y la coordinación con el área de Talento humano y comunicaciones para llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios descritos en el Código de Integridad.

Establecer un plan de trabajo por el Grupo de Gestores de Integridad para la vigencia 2020, el cual tiene como propósito apropiar y fortalecer los valores del Código de Integridad.

Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES- GESTIÓN DE INTEGRIDAD					
Componente		Actividades	Meta	Responsable	fecha
Elaboración de propuesta para el fortalecimiento de	1		Propuesta realizada y socializada	gestión humana, comité de	Junio /2020

los gestores de integridad		Realizar el diseño e implementación de propuesta de gestores		convivencia laboral	
Capacitación a gestores de integridad	2	Realizar capacitación a funcionarios	Generación de conocimiento documentado	Comunicaciones Gestión humana	Marzo/2020
Seguimiento a actividades programadas en cronograma en la propuesta	3	Actividades programadas	Actividades realizadas	Desarrollo Organizacional	Junio/2020

5 APROBACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Carisma es aprobado por el Comité MIPG Adoptado por la Gerencia. La consolidación de las acciones del Plan estará a cargo de la oficina asesora de Desarrollo Organizacional de la entidad.

6 SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina Asesora de Control Interno, en coordinación con la Gerencia, realizará el seguimiento, una vez consolidado por la oficina asesora de Desarrollo Organizacional, con base en el cronograma y los indicadores diseñados para tal fin.

Dentro de su función asesora, comunicará a la Gerencia, los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados.

7 INFORMACIÓN CONTACTO CON LA ENTIDAD

CONMUTADOR: 6050233

PÁGINA WEB: www.esecarisma.gov.co

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

-oficina de atención al ciudadano cra 93 No 34 aa 01

-Líneas: 4924000 ext 174- 2340625

-Horario de atención 7:00 a.m 4:30 pm

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

-Cra 93 No 34 aa 01 sede principal

Cra 81 No 49-23 sede Ambulatoria



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Código: PL-ANTIC-GD:03

Versión: 03

Fecha de actualización :
30/01/2020

-Horario de atención 7:00 a.m 4:30 pm

REDES SOCIALES

Twitter:@CARISMAHOSPITAL

Facebook: ESE Hospital Carisma

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	Sandra Lara A	Sandra Lara A	Carlos Mario Rivera Escobar
Cargo	Desarrollo Organizacional	Desarrollo Organizacional	Gerente