



PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 1 de 39

# PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2019

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

*"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."*



PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 2 de 39

## 1. INTRODUCCION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua ha querido definir los mecanismos básicos para lograr un mejoramiento en la calidad de los servicios ofrecidos 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.

Se hace necesario entonces desarrollar instrumentos efectivos para lograr que los procesos internos y externos del Hospital fluyan con agilidad, con oportunidad, que sean transparentes y que procuren una destinación de recursos tendiente a solucionar las grandes falencias Institucionales y la satisfacción de las necesidades más sentidas de los Usuarios.

Así mismo, el establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de Contratación pública, aplicación del Estatuto de Contratación del Hospital y del Normograma Institucional que permita la elaboración y presentación permanente de Informes de a Cuentas a la comunidad en general, en especial a los Actos Administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su Misión institucional.

## 2. FUNDAMENTOS LEGALES

Corrupción es la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

La corrupción, por lo tanto, puede tratarse de una depravación moral o simbólica. Por ejemplo: "No debemos tolerar la corrupción de nuestras tradiciones por presiones extranjeras", "Las declaraciones del ministro contribuyen a la corrupción del acuerdo de paz".

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 3 de 39

índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima: "Los casos de corrupción de este país han

Llegado a las primeras planas de los diarios del mundo", "El ex presidente será enjuiciado por corrupción en la compra de un avión", "Me encargaré de perseguir la corrupción para que no haya ningún escándalo en mi gobierno".

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar una clausura.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal.

Significa además la acción de corromper, o sea de echar algo a perder, de ocasionar su pudrición o perversión.

La corrupción de menores significa la perversión sexual, que tiene como víctima a un menor, o también a un incapaz.

La corrupción en materia política, se refiere a aquellos funcionarios que utilizan la función pública para su propio beneficio, y no para satisfacer el bien común, siendo esta última razón, por la cual fueron electos para esos cargos. Por ejemplo un Juez que acepta un soborno para decidir un caso de determinada manera, es un corrupto.

La corrupción social es la que contempla el accionar irresponsable de quienes componen la comunidad, y solo se preocupan egoístamente por sus intereses, sin importar que para sus beneficios personales, haya gente que resulte injustamente perjudicada. Por ejemplo, personas que faltan a su trabajo inventando causas para hacerlo, y seguir cobrando el sueldo, son personas corruptas, las que no pagan los impuestos, pudiendo hacerlo, o los empleadores que se aprovechan de la necesidad de trabajo de la gente para no cumplir las leyes laborales.

La corrupción de los medios periodísticos ocurre cuando toman postura arbitraria (porque se les pagó) sobre determinada cuestión, influyendo en la opinión de las masas.

Es un concepto vinculado con la ética, que califica las acciones como buenas y malas. En este caso hablaríamos de una conducta pésima en cualquier escala de valores (menos en la del corrupto).

Se dice que el mundo en general está teñido por la corrupción. Policías, médicos, abogados, estudiantes, y en general de todos las profesiones y estratos sociales, prefieren el camino corto e indebido de los actos indignos. Los ejemplos que

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 4 de 39

reciben los ciudadanos por parte del poder político no son tampoco plausibles, lo que conduce a que la corrupción crezca. El argumento sería: Si el otro lo hace, y se beneficia aprovechándose de otros ¿Por qué yo no? La respuesta también es simple, porque tenemos que luchar para que el otro se conduzca bien, dando desde cada uno el ejemplo, y denunciando al corrupto, pues de lo contrario, todos perdemos. En un mundo que se pudre, terminaremos todos malogrados.

## MARCO LEGAL

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:

En el marco de la constitución política de 1991 se consagran los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual forma dio gran importancia a los mecanismos de participación ciudadana en el control a la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados son: art 23, 90, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209, y 270.

### LEY 489 DE 1998:

Por medio del cual se dictan normas sobre 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 art 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. También contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

### LEY 734 DE 2000:

Por medio del cual se expide el código disciplinario único, en este 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 contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades así como el procedimiento y conflicto de intereses.

### LEY 909 DE 2004:

Por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marco de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 5 de 39

**DECRETO LEY 128 DE 1976:**

Por medio del cual se dictan el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de Juntas Directivas de las Entidades Descentralizadas y de los Representantes Legales de estas.

**LEY 617 DE 2000:**

Por el 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 el cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema financiero.

**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. Se 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 de actos de corrupción y la efectividad de control de gestión pública.

**DECRETO 2170 DE 2002:**

Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993, se modifica el Decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la Contratación Estatal.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA**  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

**Fecha:** 28/01/19  
**Código:** PL-PE-003  
**Versión:** 04  
**Página:** 6 de 39

**DECRETO NACIONAL 4110 DE 2004:**

En su artículo 1 adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000: 2009.

**DECRETO NACIONAL 1599 DE 2005:**

Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano- MECI.

**DECRETO 1083 DE 2015**

En el cual se compila en un sólo cuerpo normativo los decretos reglamentarios vigentes de competencia del sector de la función pública, incluidos los atinentes a las siguientes materias: empleo público; funciones, competencias y requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional y territorial; administración de personal, situaciones administrativas; capacitación; sistema de estímulos; retiro del servicio; reformas de las plantas de empleos; gerencia pública; comisiones de personal; Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, entre otros.

**DECRETO 1499 DE 2017**

Modifica el Decreto 1083 DE 2015 en lo relacionado con los Sistemas de Gestión.

### **3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS**

**DEFINICIÓN DE LA MISION.**

"Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de mediana complejidad para proteger la vida de forma segura, con calidad y calidez, talento humano idóneo y competente, contando con tecnología adecuada, enfocados siempre en la satisfacción plena de nuestros usuarios y su familia".

**DEFINICIÓN DE LA VISION.**

"En el año 2020, la E.S.E Hospital San Antonio de Padua será reconocida en la región como una Institución centrada en el Ser Humano, con servicios de salud óptimos,

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO****EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 7 de 39

enmarcados bajo las Políticas de Seguridad y Calidad, comprometida con el desarrollo de sus colaboradores y fortalecida en su Gestión Empresarial”.

**VALORES CORPORATIVOS.**

Para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua se define un Valor Corporativo como: “Una característica esencial de comportamiento que debe aportar cada funcionario a la cultura empresarial, de manera que se conviertan en directrices de comportamiento y actitud en su labor diaria”.

**LEALTAD.** Guardar confidencialidad respecto a la información de la Entidad y velar por el buen nombre de la Institución dentro y fuera de ella.

**AMABILIDAD.** En la forma de comunicarse con el cliente. Se debe dejar expreso el agradecimiento por confiar en la calidad de nuestros servicios y entender que los Usuarios son dignos del trato más amable que se pueda brindar.

**RESPONSABILIDAD.** Cumplir con firmeza y entereza los compromisos adquiridos y llevar a buen término las metas que se propongan.

**COMPROMISO.** Trabajando para el cumplimiento de la Misión y la Visión de la E.S.E, orientando los procesos al cumplimiento de las Metas propuestas en el Plan de Desarrollo.

**HONESTIDAD.** Conducir las actuaciones con sinceridad, fidelidad, respeto por sí mismo, por los demás y rectitud en el desarrollo de las funciones diarias.

**ABNEGACION.** Representada en el Sacrificio y la colaboración propia y voluntaria en favor de nuestros usuarios y colaboradores.

**RESPECTO.** El respeto debe ser fundamental para poder desarrollar el servicio esperado, creando siempre un buen clima laboral y una excelente relación con el cliente.

**ETICA.** Trabajar con compromiso, transparencia y honestidad.

**SOLIDARIDAD.** Aunar esfuerzos y recursos para la solución de necesidades y retos comunes, lo cual permitirá un crecimiento común y mejorará la prestación de los servicios de salud y la calidad de vida de funcionarios y comunidad en general.

***“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”*** 

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO****EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 8 de 39

**PRINCIPIOS CORPORATIVOS.**

Para la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua se define un Principio Corporativo como: "Una norma ética que cada integrante de la E.S.E debe seguir con el propósito de cumplir los objetivos estratégicos establecidos".

**DISCIPLINA.** Actuar de forma ordenada y perseverante, agregando siempre un esfuerzo extra, para convertir los retos y las metas en logros.

**TRABAJO EN EQUIPO** Entregar a nuestros clientes un servicio con altos Estándares de calidad basado en el óptimo trabajo de nuestro equipo.

**ATENCION HUMANIZADA.** Actuar con sensibilidad y empatía para animar y acompañar al usuario y su familia, respetando sus derechos.

**CALIDAD EN EL SERVICIO.** Brindar servicios con accesibilidad y oportunidad, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y generando la tranquilidad, confianza y fidelidad.

**LIDERAZGO.** Los líderes de los procesos son los agentes del cambio, son quienes guían la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno crucial para el éxito y la supervivencia de la organización, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos señalados

- **EFICIENCIA EN LOS PROCESOS:** Trabajar constantemente en identificar y evaluar los riesgos de cada proceso, establecer controles y realizar mejoras sobre los mismos de forma permanente para reducir eventuales impactos negativos, disponiendo de la mejor forma de los recursos obtenidos en la Institución.

**EQUIDAD:** Tratando a todos los usuarios de la misma manera, logrando la connotación de justicia e igualdad social, valorando la individualidad para llegar a un equilibrio social.

**POLITICAS INSTITUCIONALES.**

**POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS:** "La E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA, conforme a la normatividad vigente afianza su compromiso de trabajar permanentemente para ofrecer a la población usuaria, servicios integrales, con Estándares superiores de calidad, orientados en criterios de mejoramiento continuo, humanización, promoviendo el enfoque de atención centrada en el usuario y su familia, como ideales de la Prestación de los servicios de salud en la Institución".

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 9 de 39

**POLITICA DE CALIDAD.** La Política de Calidad para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua queda definida así: "La E.S.E San Antonio de Padua está comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus Usuarios, brindando un servicio con pertinencia y oportunidad, aplicando las mejores prácticas y buscando mejorar continuamente".

**POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.** La Política de Seguridad del Paciente para la E.S.E. queda definida así: "El Hospital San Antonio de Padua se compromete a generar una cultura de seguridad en la atención, desarrollando estrategias relacionadas con la prevención del riesgo y garantizando procesos misionales seguros"

**POLITICA DE HUMANIZACION.** La Política de Humanización para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua queda definida así: "Para la E.S.E San Antonio de Padua, el bienestar de nuestros usuarios y colaboradores es prioridad, por esta razón nos esforzamos para que las relaciones se caractericen por un interés genuino en el otro, el trato digno, la honestidad y el respeto; favoreciendo condiciones de justicia y confidencialidad."

**POLITICA DE TALENTO HUMANO:** La Política de Talento Humano para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua queda definida así: "La E.S.E Hospital San Antonio de Padua, reconoce la importancia del Talento Humano como eje fundamental para el logro del Plan estratégico y ratifica el compromiso con sus colaboradores a través de procesos y procedimientos encaminados a crear un adecuado clima laboral que propicie su desarrollo integral".

**POLITICA FINANCIERA:** La Política Financiera para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua queda definida así: "El Hospital San Antonio de Padua, fortalecerá los ingresos a través del posicionamiento de los servicios teniendo en cuenta la calidad, el compromiso con los usuarios y la humanización, para reestablecer la solidez económica y financiera, aumento de la oferta de servicios especializados y oportunos".

**POLITICA AMBIENTAL:** La Política Ambiental para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua queda definida así: "La E.S.E Hospital San Antonio de Padua, se compromete con todo su equipo de trabajo durante el ejercicio de su misión a crear una cultura ambiental utilizando técnicas adecuadas que minimicen el impacto ambiental y los riesgos para la salud de los colaboradores y comunidad en general, implementando acciones ambientales para el aprovechamiento de los recursos naturales, correcta segregación de los residuos hospitalarios y liderando procesos de compensación en pro del medio ambiente"

**POLITICA DE RIESGO.** La ESE se compromete a adoptar Estrategias y acciones necesarias para la Gestión Integral de los Riesgos, que minimicen el impacto de las decisiones que involucran a los usuarios; para ello adoptará mecanismos que permitan identificar,

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



## PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 10 de 39

valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad. El Hospital determinará su nivel de exposición frente a cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos que estos generen.

### 4. OBJETIVO

Adoptar en la E.S.E Hospital San Antonio de Padua, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establecer Estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y a la Atención al Ciudadano.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar de los Riesgos de corrupción en la gestión y establecer controles para contrarrestarlos.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Establecer mecanismos de Rendición de Cuentas para la Entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para el Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila.

### 5. OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN

- Atender las principales causas que generan corrupción, cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor, en este marco se han identificado que una de las principales actividades usadas para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.

*"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

**Fecha:** 28/01/19

**Código:** PL-PE-003

**Versión:** 04

**Página:** 11 de 39

- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Adecuar el marco normativo Colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

### **MODALIDADES DE CORRUPCIÓN:**

#### **PECULADO:**

Delito que consiste en el hurto de caudales del erario público, hecho por aquel a quien está confiada su administración. Jurídicamente el concepto es más amplio y se encuentra desarrollado al tratar de la malversación de caudales públicos.

#### **COHECHO:**

Cohecho deriva en su etimología del vocablo latino "confectare" que significa preparar o negociar. Otros (los menos) creen que el origen de "cohecho" está en el latín "coactare" que significa compeler.

Es una palabra de uso jurídico, que designa un delito reprimido por las leyes penales de cada Estado, que consiste en castigar la conducta de aquel funcionario público que obtiene favores en forma indebida utilizando su cargo para ese fin, y a quien ofrece o da la "paga". El rédito obtenido tanto puede ser para sí mismo como para un tercero. Es lo que acostumbramos denominar coima o soborno.

#### **CONCUSION:**

Es un término que procede del latín concussio. Se trata de una exacción (la acción de exigir impuestos, multas o prestaciones) arbitraria que lleva a cabo un funcionario público en provecho propio.

La concusión, por lo tanto, es un concepto legal que se utiliza para nombrar al funcionario que hace uso de su cargo para hacer pagar a una persona una contribución que no le corresponde. La concusión también implica exigir un pago más alto del estipulado por ley.

El delito de concusión puede contar con diversos agravantes: el uso de intimidación, la invocación de órdenes de funcionarios de mayor jerarquía, etc. El análisis de la concusión y sus características dependerá de un juez.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO****EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 12 de 39

El servidor público incurre en este delito cuando exige, por sí mismo o por medio de otro sujeto, dinero, valores o servicios a título de impuesto, renta, contribución, etc., sin que la ley lo estipule o en una cuantía superior.

Si el funcionario es encontrado culpable, la pena variará según cada legislación y de acuerdo a la gravedad del delito cometido. Por lo general, los castigos van desde el pago de multas hasta la destitución e inhabilitación para desempeñarse en cargos públicos o incluso la prisión.

**SOBORNO:**

Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín *subornāre*, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla. Es posible distinguir entre un cohecho simple (cuando el funcionario acepta dinero para cumplir con un acto) y un cohecho calificado (cuando la dádiva se entrega para obstaculizar o impedir la realización de una acción). La persona que ofrece o acepta la dádiva incurre en el delito de cohecho pasivo.

Un ejemplo de soborno tiene lugar cuando un usuario le paga una dádiva a un funcionario del Hospital (plata, detalles etc.) con el objetivo de que éste le favorezca en un trámite cita, invitación pública o concurso.

Los sobornos también existen fuera del ámbito estatal. Es posible que un vendedor soborne al encargado de las compras de una empresa a la que intenta venderle un producto o un servicio, con la intención de que éste elija su propuesta por sobre la de los competidores.

**TRAFICO DE INFLUENCIAS PARA OBTENER FAVOR DE SERVIDOR PÚBLICO:**

Invocar influencias reales o simuladas para recibir, hacer dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. (Particulares).

**UTILIZACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA:**

Como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada, hacer uso indebido de información que haya conocido o por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho

***“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Contribuido" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



## PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 13 de 39

para sí o para un tercero, sea ésta persona natural o jurídica (Servidores Públicos y Particulares).

### **PREVARICATO:**

Por acción: Proferir resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley.

Por omisión: Omitir, retardar, rehusar o denegar un acto propio de sus funciones.

Por asesoramiento ilegal: Asesorar, aconsejar, o patrocinar de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia. (Servidores Públicos).

## **6. COMPONENTES DEL PLAN**

### **6.1. COMPONENTE 1: GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los Riesgos de Corrupción de la E.S.E. San Antonio Huila, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

#### **SUBCOMPONENTE 1.**

##### **POLITICA DE ADMISTRACION DE RIESGOS**

La E.S.E ha establecido su Política de Administración del Riesgo, la cual se describe así. "La E.S.E declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la Gestión Integral de Riesgos, que minimice el Impacto de las decisiones que toma la E.S.E con respecto a los usuarios. Igualmente, la Administración se compromete a desarrollar la gestión del Riesgo en todos sus componentes y niveles y a implementar controles a los elementos identificados, de tal forma que se garantice la minimización del riesgo, para ello adoptara mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La E.S.E. determinara su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos".

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"*** /

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 14 de 39

## **SUBCOMPONENTE 2.**

### CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Se ha tenido en cuenta que cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un hecho de corrupción, por surgir de un beneficio de una labor asignada, dentro de las Modalidades de Corrupción se encuentran:

**Peculado por extensión:** El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidamente.

**Peculado por apropiación:** Se refiere al servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del estado.

**Cohecho Propio:** El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remunerada, directa o indirecta, para retardar u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

**Cohecho Impropio:** El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

**Cohecho por dar u ofrecer:** El que dé u ofrezca dinero u otras utilidades a servidor público, en los casos previstos anteriormente.

**Tráfico de Influencias:** El que invocando influencias reales o simuladas, reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio del servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o tenga que conocer.

**Prevaricato por acción:** El servidor público que profiera resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley.

***“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”***

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiada, divulgada sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA**  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

**Fecha:** 28/01/19  
**Código:** PL-PE-003  
**Versión:** 04  
**Página:** 15 de 39

**Prevaricato por Omisión:** El servidor público que omite, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones.

**Prevaricato por Asesoramiento legal:** El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a personas que gestionen cualquier asunto público de su competencia.

**Abuso de poder:** Uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

**Falencia y/o debilidades:** se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

**Marcos legales:** debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica.

**Impunidad:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

**Utilización de información privilegiada:** Servidor público o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública que tenga uso indebido de información que haya conocido por razón o por ocasión de sus funciones, con el fin de tener provecho para sí o para terceros

#### FACTORES DE RIESGO

Se han determinado los Factores internos y factores externos que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a Riesgos de corrupción:

- Discrecionalidad, Extralimitación y ausencia de controles.
- La Junta Directiva no apruebe la Gestión Gerencial para el manejo de los recursos.
- Inadecuada priorización de necesidades de la Entidad.
- Elaborar un Presupuesto que no contemple las necesidades reales de la Entidad y no hacer unas proyecciones financieras adecuadas.
- Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de requisitos legales.
- Indicadores inapropiados, inconsistentes o insuficientes.
- Existencia de Código de Ética y Buen Gobierno solo para cumplir con la normatividad.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 16 de 39

- Falta de transparencia en los procesos de control externo.
- Falta de controles efectivos, evaluación y seguimiento de los procedimientos.
- Conflicto de intereses o interés particular.
- Eludir trámites contractuales (Contratos con cooperativas para prestación de servicios) y poner en riesgo la seguridad de los recursos.
- Contratos con empresas no legalmente constituidas que pueden encubrir acuerdos fraudulentos.
- Incoherencia entre el Requerimiento y el perfil establecido para cada función o actividad descrita en el contrato.
- Elaborar certificaciones de tiempo laborado a personas que no han tenido vínculos o no son reales.
- Falta de ética de los colaboradores y Directivos.
- No existen o no se conocen los lineamientos para el manejo de la información y documentación institucional (Recepción, producción, almacenamiento, entrega y Depuración).
- Débil proceso de inducción a todos los funcionarios sobre la Gestión y archivo de la información y de Documentos.
- Incumplimiento de estándares de seguridad de la información. No realizar Backup según lo establecido.
- Recepción de bienes con características diferentes a las contratadas.
- Pérdida o deterioro de bienes.
- Falta de profesionalismo y competitividad del personal.

#### MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La E.S.E. dispone actualizado, socializados y desplegados el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno, los cuales se constituyen en los referentes para la actuación ética y pulcra de sus servidores públicos.

Igualmente se está trabajando en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, para disponer de un instrumento metodológico para el monitoreo, seguimiento y control de las diferentes actividades que permitirá mantener un permanente control sobre la forma como se vienen aplicando por parte de los servidores, los principios, valores, políticas, planes, programas, metodologías o guías, manuales, protocolos, procedimientos, reglas y demás normas de autorregulación. Esto conllevará a la protección de los Activos, asegurar la validez de la información y comunicación, promover la eficiencia y efectividad en las operaciones, estimular y asegurar el cumplimiento de las leyes, regulaciones internas y directrices emanadas de la alta gerencia.

Se adelantará durante esta vigencia a su vez, una actualización al Mapa de Riesgos la E.S.E como herramienta administrativa para que los funcionarios puedan identificar,

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 17 de 39

analizar y manejar permanentemente el riesgo inherente a su actividad, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales, la supervivencia de la entidad y fortaleciendo continuamente la credibilidad de la misma ante los usuarios y la comunidad en general.

A través del Mapa de Riesgos se desplegará la Política Institucional del Riesgo, planteada en el Código de Buen Gobierno, la cual está orientada a evitar que el riesgo se presente, a reducir el riesgo, para dispersar y atomizar el riesgo y para compartir o transferir el riesgo.

Se han identificado las causales que dan inicio a actos de corrupción, de igual la Institución trabaja en identificar la ineficiencia y negligencia en los procesos administrativos con el fin de generar mecanismos que contribuyan al mejoramiento funciones interadministrativas.

Durante la vigencia 2018, se propone la estructuración de mecanismos que apoyen los valores institucionales como la ética, eficiencia innovación tecnológica y transparencia con el fin luchar integralmente contra la corrupción.

Se han planteado igualmente como propósito fundamental, el proporcionar a la población la información necesaria acerca de la gestión pública mediante dispositivos electrónicos para la realización de trámites en línea y demás procesos que vinculan al ciudadano con plataformas virtuales, fortaleciendo la interacción de los usuarios con la E.S.E.

Desarrollar mecanismos que fortalezcan la veeduría cívica en los diferentes órdenes.

Llevar a cabo programas que incentiven la educación, concientización, fundamentación de valores y principios de una cultura de responsabilidad social y defensa del bien público, orientado a todos los sectores del E.S.E. San Antonio Huila.

Fortalecer el sistema de quejas y reclamos, que permita evaluar la gestión de las funciones de los empleados públicos, además de las medidas correctivas que dichos casos merezcan para realizar los seguimientos respectivos.

Revisar periódicamente las conciliaciones bancarias, de forma tal que la información financiera sea transparente, fidedigna y veraz.

Analizar una modificación en el procedimiento para el Recaudo de los impuestos, que se haga a través de una Entidad Bancaria, de tal forma que se minimice el riesgo en el desvío de los recursos.

***“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”***

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 18 de 39

### DESCRIPCION DE RIESGOS DE CORRUPCION

- RC-1 Toma de decisiones que vayan en contravía de los intereses de la Entidad.
- RC-2 Uso o destinación inadecuada de los recursos de la Entidad.
- RC 3 Utilización indebida de información privilegiada.
- RC 4 No cumplimiento del proceso de Contratación acorde a lo establecido por la Normatividad que aplica.
- RC 5 Falta de Ética y cultura de autocontrol en los colaboradores
- RC 6 Falsificación de documentos contractuales.

### MAPA DE RIESGOS

A continuación se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado para la Vigencia 2019.

### ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

Para el análisis de los Riesgos en la Institución, el impacto de la materialización de un Riesgo de Corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la Entidad y del Estado, afectando los Recursos Públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la Administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un Riesgo de Corrupción.

### VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificados los Riesgos de Corrupción, la Entidad establecerá los controles teniendo en cuenta:

**Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y

**Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se llevará un registro para su valoración.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas. Para adelantar esta etapa se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones.

#### TRATAMIENTO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Luego de realizar la valoración del riesgo después de evaluar los controles se establece el tratamiento del mismo.

Para la administración de los riesgos se utilizan diferentes medidas de respuesta, que se aplican de acuerdo con la probabilidad e impacto del riesgo evaluado, las características de cada medida, el análisis de costo-beneficio y los siguientes lineamientos:

ZONA DE RIESGO	MEDIDAS DE RESPUESTA
ZONA DE RIESGO BAJA	Asumir el riesgo.
ZONA DE RIESGO MODERADA	Asumir el riesgo, Reducir el riesgo.
ZONA DE RIESGO ALTA	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir.
ZONA DE RIESGO EXTREMA	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir (Enfocado a planes de contingencia)

#### SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El seguimiento de los Riesgos se realizará de manera trimestral por Anillo de Seguridad, según la clasificación establecida por la Institución y con el Líder identificado.

En Comité de Calidad se presentará un Informe consolidado de las acciones realizadas y planteadas cuando haya lugar, de los Riesgos que se materializaron durante el periodo de seguimiento.

Del seguimiento se dejará evidencia escrita en la Matriz de Riesgos por cada uno de los periodos: Enero a Marzo, Abril a Junio, Julio a Septiembre y Octubre a diciembre, en la cual se plasmará:

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

**Fecha:** 28/01/19

**Código:** PL-PE-003

**Versión:** 04

**Página:** 20 de 39

UBICACIÓN: Área donde se presentó el Riesgo.

INDICADOR DE SEGUIMIENTO: Describir SI o NO se materializó el Riesgo y los resultados del Indicador establecido.

Además el Acta correspondiente del Seguimiento realizado.

Para el Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno se enviará copia de la Matriz de Riesgos.

DOCUMENTO CONTROLADO

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

*"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.*



PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 21 de 39

IDENTIFICACION DEL RIESGO							ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO				TRATAMIENTO DEL RIESGO			
CLAS E DE RIESGO	DESCRIPCION DE RIESGO	PROCESO	ACTIVO FUENTE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	TIPO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES UTILIZADOS	NIVEL DE CONTROLES	VALORACION FINAL	EVALUACION FINAL DEL RIESGO	OPCIÓN DE MANEJO	ACCIONES A SEGUIR	INDICADOR	RESPONSABLE
RG4	Falta de Ética y cultura de autocontrol en los colaboradores	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	Corrupción	Falta de adherencia a los procesos y procedimientos. Carencia de estrategias para el fomento y fortalecimiento de la cultura de autocontrol. Falta de seguimiento al estado de la cultura de autocontrol. Falta de compromiso del personal con la aplicación del autocontrol.	Incremento en los costos de calidad. Pérdida o daño de activos. Infraestructura. Incumplimiento legal. Incumplimiento a los objetivos de procesos y objetivos y misión Institucional. Ineficiencia e Ineficacia de los procesos. Afectación del ciclo de mejoramiento continuo del SIG.	Interno	3	10	30	Desarrollo del Programa de Auditorías. Avance del Plan de Mejoramiento Institucional. Ejecución del Plan de Capacitación Institucional.	II	30	ALTO	REDUCIR	Capacitación y Socialización a colaboradores	Incumplimiento de las Metas del Proceso	Control Interno
RG6	Utilización indebida de Información Privilegiada	GESTION DE LA INFORMACION	Corrupción	Falta de ética de los colaboradores y Directivos. Falta de controles de acceso a la información. Falta de lineamientos y procedimientos para el manejo de esta información.	Mala imagen Institucional, favoritismos propios o de terceros. Violación de la Información privilegiada. Demandas judiciales. Pérdida de credibilidad para procesos de mejoramiento.	Interno	2	20	40	Establecer perfiles de usuario en cada una de las aplicaciones existentes en el Hospital. Designar responsables de la información. Cumplir con el Plan de Comunicaciones.	II	20	MODERADO	REDUCIR	Fixar y socializar las políticas de comunicación y manejo de la información.	Numero de eventos que se presenten	Líderes de Proceso

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 22 de 39

				lento de normatividad a respecto.	Pánico organizacional.													
				Uso inapropiado de herramientas tecnológicas (pagina web, redes sociales, correos electrónicos, teléfonos móviles)														
RG15	Uso o destinación inadecuada de los Recursos de la Entidad	GESTION FINANCIERA	Corupción	Inadecuada priorización de las necesidades de la Entidad.	No se canalizan recursos para los Proyectos Institucionales.  Gestión y Uso de Recursos no acorde a las necesidades de la Entidad.  La gestión y administración de recursos no generan un verdadero mejoramiento Institucional.  Ineficiencia Administrativa.	Interna	2	10	20	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal.  Informe de Revisoría Fiscal.  Evaluación de Control Interno Contable.  Evaluación de las Metas del Plan de Desarrollo	IV	10	BAJO	ACEPTAR	Aplicar Controles	Sanciones Fiscales determinadas	Gerencia y Equipo Directivo	
RG18	Toma de Decisiones que vayan en contra de los intereses de la Entidad	GESTION GERENCIAL	Corupción	Difícil consolidación y análisis de la información en términos comparativos	Plan y Estrategia desarticuladas con el Plan de Desarrollo Institucional	Interna	2	20	40	Calificación del Plan Gerencial.  Matriz de Indicadores Operativos y Analíticas	IV	20	MODERADO	REDUCIR	Consolidación y Análisis de Indicadores	Calificación Plan Gerencial	Gerencia y Equipo Directivo	

*"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiada, divulgada sin autorización escrita por parte del Hospital."*





**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 24 de 39

RG21	Falsificación de documentos contractuales	GESTION JURIDICA	Corrupción	Desconocimiento de especificaciones técnicas. Problemas de comunicación entre los implicados en la estructuración de los contratos. Pérdida de documentos. Eufemismos contractuales. Contratos con Empresas no constituidas legalmente. Auditorías laxas y poco objetivas que pueden entrafar actos corruptos.	Incumplimiento de la Ley. Sanciones y Multas. Aprobar la adquisición de bienes o servicios no pertinentes, innecesarios. Omisión del incumplimiento de uno o más requisitos establecido por la institución. Viciar la contratación o celebrarse.	Interno	2	20	40	Estudios previos para justificar la necesidad del servicio y la viabilidad financiera. Cumplimiento del Manual de Contratación. Verificación de títulos. Verificación de Antecedentes Judiciales. Designación de un Supervisor a cada Contrato. Ejecución de CDP.	IV	20	MODERADO	REDUCIR	Auditorías al Proceso Contractual	No. De sanciones por parte de los Entes de Control	Control Interno
------	---	------------------	------------	---	---	---------	---	----	----	--	----	----	----------	---------	-----------------------------------	--	-----------------

**"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"**

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA**  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 25 de 39

### **SUBCOMPONENTE 3. CONSULTA Y DIVULGACION**

El Mapa de Riesgos de Corrupción construido para La E.S.E, podrá ser consultado por la Ciudadanía, a través de la Pagina web [www.esesanantoniodepadua.gov.co](http://www.esesanantoniodepadua.gov.co)

### **SUBCOMPONENTE 4. MONITOREO Y REVISION**

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo, realizaran monitoreo y revisión periódica al documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso propondrán ajustes y cambios. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar, pero un compromiso de todos los funcionarios públicos.

### **SUBCOMPONENTE 5. SEGUIMIENTO**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, adelantara el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido, en sus procesos de Auditoría Interna analizará las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

### **PLAN DE ACCION COMPONENTE 1:**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Política de Administración de Riesgos	1 Difundir la Política de Riesgos adoptada en el Sistema Integrado de Gestión	Comunicaciones Internas (1) Publicación en la Página Web (1)	Control Interno Calidad	FEBRERO DE 2019	FEBRERO DE 2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Realizar talleres a las dependencias sobre la gestión del riesgo de corrupción y conjuntamente realizar mesas de trabajo para la validación y/o actualización de	Talleres realizados (2)	Líderes de Proceso Oficina de Control Interno	ABRIL DE 2019	SEPTIEMBRE DE 2019

*cambiamos tus temores en amor y vida*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiada, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 26 de 39

		los riesgos de corrupción definidos.				
Consulta y divulgación	3	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web del Hospital	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)	TIC Calidad Oficina de Control Interno	ABRIL DE 2019	ABRIL DE 2019
	4	Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción del Hospital para conocimiento y control al interior de la entidad	Correo electrónico y/o Comunicaciones Internas y Comité de Gestión y Desempeño institucional (2)	Área de Calidad Oficina de Control Interno	MAYO DE 2019	JUNIO DE 2019
Monitoreo y Revisión	5	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran.	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción (3)	Líderes de Proceso	JUNIO DE 2019	DICIEMBRE DE 2019
Seguimiento	6	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento (3)	Oficina de Control Interno	ABRIL DE 2019	DICIEMBRE DE 2019

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

*"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado". Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.*



## 6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública. Cada Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

### **ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:**

El Hospital San Antonio de Padua, en cabeza del Gerente, se encuentra trabajando en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en la actualización de sus procesos de manera que se logre la disminución de trámites innecesarios existentes.

Se han establecido mecanismos adecuados que han permitido mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, el fortalecimiento del uso de medios electrónicos, la optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA**  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 28 de 39

procedimientos administrativos y divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital.

Las estrategias que se han implementado y que se desean fortalecer en la Institución son:

- Supresión o racionalización de trámites requeridos por la Empresa para la prestación de Servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía. (Disminución de Filas)
- Solicitud de citas médicas a través de call center.
- Utilización de la Ventanilla Única.
- Implementación del Programa de Gestión Documental.
- Fortalecer el uso del Aplicativo PQS en la página WEB de la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua.
- Adopción de pautas y reglas claras en la administración de los Archivos para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la elaboración y Adopción del Manual General de Información.
- Impresión de resultados de Exámenes de Laboratorio únicamente cuando el Usuario lo requieran.
- Disminución de documentos para el cobro de cuentas.
- Mejorar la comunicación de la Información publica a través de la página WEB.
- Carnetizar a todos los funcionarios para facilitar la identificación de los responsables y colaboradores en cada proceso, para que el usuario tenga claro a quién dirigirse en caso de ayuda o queja.

### **FASE 1. IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES**

Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 201218.

***Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO****EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA****Fecha:** 28/01/19  
**Código:** PL-PE-003  
**Versión:** 04  
**Página:** 29 de 39**FASE 2. PRIORIZACION**

Para la priorización de estos trámites se revisarán aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de la Entidad y acerquen la E.S.E al ciudadano. Algunos de ellos pueden ser: PQRS, Auditorías realizadas, Encuestas a la comunidad, Plan de Desarrollo, tiempos de espera para resolución de solicitudes.

**FASE 3. RACIONALIZACION DE TRÁMITES**

En esta Fase, la E.S.E buscará, de acuerdo a sus posibilidades, implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos. Se pretende generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y Página Web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario.

Además, se fortalecerá la Estrategia de Racionalización de Tramites con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Los tipos de racionalización posibles de implementar pueden desarrollarse a través de actividades Normativas, Administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente a la E.SE.:

**Normativa:**

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa.
- Reducción o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal. (En los procedimientos que sean necesarios).
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

**Administrativa:**

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Estandarización de trámites o formularios.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

**Tecnológica:**

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios digitalizados en línea.

**Juntos caminaremos los temores en amor y vida"**

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiada, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



- Envío de documentos electrónicos.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales.

**PLAN DE ACCION COMPONENTE 2:**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Racionalización de Trámites	1. Implementación del Programa de Gestión Documental.	Implementación de los Procedimientos de Gestión Documental	Sistemas de Información-Calidad	ABRIL DE 2019	DICIEMBRE DE 2019
	2. Fortalecer el uso del Aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de Buzones de Sugerencia ubicados en las Áreas de la E.S.E y mediante la página WEB de la Entidad.	1 Informe de PQRS mensual	SIAU SISTEMAS DE INFORMACION	FEBRERO DE 2019	DICIEMBRE DE 2019
	3. Capacitación de Personal en Orientación y Atención a usuarios.	Capacitación realizada (1)	SUBGERENCIA ASISENCIAL-TALENTO HUMANO	JULIO DE 2019	JULIO DE 2019
	4. Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites registrados en el SUIT.	1 Informe Semestral del área responsable	TIC	FEBRERO DE 2019	DICIEMBRE DE 2019

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

*"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."*



### 6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las Entidades elaboren anualmente una Estrategia de Rendición de Cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

#### **CONSIDERACIONES DE UNA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

- Se estructura como un procedimiento conformado por un conjunto de normas, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la Entidad y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su Gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras Entidades Públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- 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 Hospital y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

#### **ESTRATEGIA A IMPLEMENTAR:**

En la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua la Rendición de Cuentas del cumplimiento de la Gestión, se realizará de manera anual con participación directa de la Comunidad y la Asociación de Usuarios y contemplará las consideraciones establecidas para tal fin en la Normatividad vigente.

Su objeto será de Informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las Metas contenidas en el Plan de Desarrollo y el Plan de Gestión.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO****EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 32 de 39

Comunicando acerca del avance de los Planes Operativos Anuales, Indicadores de gestión, Producción y calidad.

El Informe de Gestión de la vigencia rendida, se publicará en la Página web de la Entidad y se enviará a los diferentes Organismos de Control.

El Hospital San Antonio se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de Rendición de cuentas, con un máximo compromiso y profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público participante.

El desarrollo de esta actividad se ejecutará conforme a lo establecido en el Procedimiento P-GG-004 Participación Ciudadana del Proceso Gestión Gerencial y de acuerdo a la normatividad que rija a nivel Nacional, Departamental y territorial en materia de Rendición de Cuentas.

**PLAN DE ACCION COMPONENTE 3:**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Rendición de Cuentas	1 Consolidar datos, entregar oportunamente y publicar informe de Gestión	1 Informe de Gestión Publicado	Gerencia Planeación Estratégica Sistemas	FEBRERO DE 2019	FEBRERO DE 2019
	2 Preparar y difundir información sobre la gestión institucional para los espacios de diálogo con los grupos de valor.	1 Publicación en Pagina Web 1 Publicación en Redes Sociales Correos electrónicos y correspondencia	Gerencia Planeación Estratégica Sistemas	FEBRERO DE 2019	FEBRERO DE 2019
	3 Comunicar a los participantes en los escenarios de rendición de cuentas acerca del resultado de su participación.	Rendición de Cuentas efectuada (1)	Gerencia y Líderes de Proceso	MARZO DE 2019	MARZO DE 2019

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

*"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado". Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.*



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA**  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 33 de 39

[REDACTED]	4	Aplicar una encuesta en la audiencia de rendición de cuentas que mida el contenido y la forma en que se desarrolló.	1 Evaluación desarrollada	Planeación- Calidad	MARZO DE 2019	MARZO DE 2019
	5	Realizar Informe de Rendición de Cuentas y publicarlo en la página Web de la Institución.	1 Informe publicado	Gerencia Planeación Estratégica Sistemas	MARZO DE 2019	MARZO DE 2019

#### **6.4. CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO**

Este componente se desarrolla 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 través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la E.S.E con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, la E.S.E realizará:

Una revisión integral utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se identificará el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

***“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”***

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado". Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

**Fecha:** 28/01/19  
**Código:** PL-PE-003  
**Versión:** 04  
**Página:** 34 de 39

- También se espera que durante la Vigencia se realicen Encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Entidad. Esta información permitirá identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- De otra parte, se realizarán Encuestas de percepción a los funcionarios que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

Para realizar el proceso de análisis y determinación de los resultados de la información identificada a través de las herramientas mencionadas, la Entidad dará cumplimiento a lo establecido en el proceso de PQRS.

Las acciones de mejora que se planteen en relación a este diagnostico inicial deben estar encaminadas a mejorar la calidad y accesibilidad de los Servicios que se prestan a la ciudadanía.

Algunas de ellas podrán ser:

- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la Páginas web de la Entidad.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Fortalecer el Protocolo de Atención y Educación al usuario en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención.
- Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de capacitación.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de

*Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital."



## PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha: 28/01/19  
Código: PL-PE-003  
Versión: 04  
Página: 35 de 39

servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.

- Establecer un sistema de incentivos pecuniarios y no pecuniarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

### **6.5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por 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 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.

#### **ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR**

- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Las demás establecidas en la Ley 1712 de 2014 establecida por la Procuraduría General de la Nación.
- Definir y difundir el Portafolio de Servicios a usuarios de la Entidad y ciudadanos en general.
- Implementar y optimizar Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

***“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”***

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiada, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO****EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA - LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA****Fecha:** 28/01/19  
**Código:** PL-PE-003  
**Versión:** 04  
**Página:** 36 de 39

- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Formar a los colaboradores en competencias laborales como Atención al Cliente, Aplicación de Medicamentos, para fortalecer la Atención prestada al Ciudadano.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios y puntos de atención, dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Adecuar y reestructurar las áreas físicas de la Institución para mejorar la privacidad y ofrecer comodidad a los Usuarios.
- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la E.S.E debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



- El número de solicitudes recibidas
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

### PLAN DE ACCION COMPONENTE 5:

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Transparencia y Acceso a la Información	1 Actualizar la información institucional registrada en "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.	Componente actualizado	Sistemas de Información Líderes de Proceso	FEBRERO DE 2019	NOVIEMBRE DE 2019
	2 Verificar el registro de los contratos suscritos por la Función Pública en el SECOP- SIA OBSERVA	100% de los Contratos suscritos, publicados	Contratación	FEBRERO DE 2019	NOVIEMBRE DE 2019
	4 Boletines con información sobre el avance de la gestión institucional generados y publicados	4 Informes publicados	Oficina de Control Interno	ABRIL DE 2019	DICIEMBRE DE 2019

**"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"**

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA  
PLANEACION ESTRATEGICA**

Fecha: 28/01/19

Código: PL-PE-003

Versión: 04

Página: 38 de 39

## **6.6. COMPONENTE SEXTO: INICIATIVAS ADICIONALES**

### **CÓDIGO DE ÉTICA:**

La E.S.E actualizará su Código de Ética, definiendo los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Igualmente se incluirán en el, los lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

## **7. SEGUIMIENTO Y EVALUACION**

La verificación de la elaboración, de su ejecución, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno.

La Oficina de Control interno realizara seguimiento trimestral al Plan.

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital, Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital.



**PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA – LA PLATA HUILA**  
**PLANEACION ESTRATEGICA**

**Fecha:** 28/01/19  
**Código:** PL-PE-003  
**Versión:** 04  
**Página:** 39 de 39

**LA PLATA HUILA, ENERO DE 2019**

**CONTROL DE REVISIONES**

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
1	19/10/15	Elaboración Primera Versión
2	27/01/17	Elaboración Segunda Versión
3	29/01/18	Elaboración Tercera Versión. Actualización de los Componentes y elaboración de Planes de Acción.
4	28/01/19	Elaboración Cuarta Versión. Actualización de elaboración de Planes de Acción.

Elaborado por: <b>Nombre:</b> Sahira Piedad Valencia Cuellar <b>Cargo:</b> Asesor MECI <b>Firma:</b>	Fecha: 23 de Enero de 2019
Revisado por: <b>Nombre:</b> Rafael Luna Joyas <b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano <b>Firma:</b>	Fecha: 25 de Enero de 2019
Aprobado por: <b>Nombre:</b> Javier Bahamón Salas <b>Cargo:</b> Gerente <b>Firma:</b>	Fecha: 28 de Enero de 2019

***"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"***

*"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usada, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del hospital."*