



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS**

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cartagena de Indias D T y C, Enero 30 de 2017.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 124 de 2016 y siguiendo los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionamiento de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación Políticas del Departamento Nacional de Planeación, ha actualizado el presente Plan en el marco de la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se constituye en un instrumento estratégico orientado a la prevenir los actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con altos estándares de calidad, calidez y oportunidad; presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos y cada uno de los servidores públicos, particulares y colaboradores de la ESE HLCI.

El talento humano de la institución se direcciona bajo un conjunto de principios y valores que fomentan el compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia y son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando prioridad a los intereses de los pacientes y a la comunidad, estos son divulgados por diferentes mecanismos para ser ejercidos continuamente y que contribuyan al logro del direccionamiento estratégico.

De conformidad con las directrices que establecen las herramientas estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, éste abarca los cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio:

Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos de corrupción, cuyo objetivo es definir medidas preventivas que protejan los recursos que se manejan y generar mayor confianza entre los usuarios, la ciudadanía y nuestra institución.

Segundo Componente: Racionalización de trámites, pretende la eliminación de agentes generadores de corrupción materializados en actividades que debe proceder el ciudadano de manera caprichosa e infundada, cobros, dilación entre otras.

Tercer Componente: Rendición de cuentas, de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control.”

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

Cuarto Componente: Mecanismos para la atención al ciudadano, propende mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidad, mejorando la satisfacción de los usuarios, ciudadanía y facilitando el ejercicio de sus derecho.

Quinto Componente: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información, 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 ley.

Sexto Componente: Iniciativas adicionales, contemplan acciones que se desarrollarán para fortalecer las estrategias de lucha de la entidad contra la corrupción. Comprende también las acciones tendientes a fortalecer la cultura de autocontrol, así como el uso de nuevos recursos tecnológicos de acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

OBJETIVOS Y ALCANCE

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los comportamientos éticos de los servidores públicos, particulares y colaboradores de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias a través de estrategias direccionadas a la lucha contra la corrupción permitiendo generar confianza en sus usuarios, proveedores y partes interesadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fortalecer la cultura de la honestidad, tolerancia, integralidad y la humanización del servicio, enmarcados en el actuar del talento humano de la ESE HLCl.

Fortalecer la comunicación organizacional para garantizar una completa información tanto a nuestros usuarios como a la ciudadanía en general, a través de los diferentes medios de comunicación de la empresa, página web institucional, chat, intranet, entre otros.

Generar espacios que faciliten atender la voz de nuestros clientes internos, externos y ciudadanía en general, direccionados a gestionar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para resolver las no conformidades durante la prestación de servicios.

Garantizar una gestión eficiente y transparente de los procesos contractuales y la administración de recursos.

Capacitar y facilitar a las organizaciones de salud establecidas por ley, veedurías, alianzas comités intra-hospitalarios, para realizar acompañamientos a la comunidad para el ejercicio de sus derechos y deberes.

ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente Plan, se inicia con la aprobación y adopción, hasta la socialización, publicación aplicación por todas las áreas y/o dependencias y colaboradores de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia. En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en las exorbitancias.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y de dictan otras disposiciones.

Decreto 1876 de 1994. Por el cual se reglamenta la Ley 100 de 1993, en relación a las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 139 de 1996. Por el cual se establecen los requisitos y funciones para los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado y Directores de Instituciones Prestadores de Servicios de Salud del sector público.

Ley 734 de 2002. Por el cual se expide el Código Único Disciplinario.

Ley 850 de 2003. Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Decreto 1599 de 2005. Por la cual se adopta el modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Ley 962 de 2005. Ley anti trámites.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-MECI.

Decreto 1083 de 2015. Único Función Pública.

Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho participación ciudadana.

Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

CORRUPCIÓN PRIVADA: Constituye el beneficio de un particular en detrimento de una empresa, se define también como el aprovechamiento del poder del estado por parte de individuos o empresas particulares con fines de lucro.

PECULADO: Disposición que hace un servidor público de bienes materiales para el desempeño de funciones para sí o para otros, este solo es cometido por servidores públicos, y que los bienes estén bajo su custodia.

SOBORNO: Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es ilegal o para que no cumpla con una determinada obligación.

ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO: Es una conducta tipificada como delito y que solo la pueden cometer los servidores públicos; cuando un servidor público no puede demostrar el origen lícito de su riqueza o el aumento de su patrimonio el cual no corresponde con el ingreso que percibe por el ejercicio de sus funciones.

TRÁFICO DE INFLUENCIAS: Es valerse del cargo que ostenta o de la condición que tenga del cargo para obtener beneficios para sí o para terceros. El tráfico de influencias se desarrolla cuando un funcionario tiene cierto poder o autoridad dentro del gobierno y recibe dadas para favorecer a terceros.

FRAUDE: Es todo aquel delito en que alguien consigue un lucro o beneficio a costa de hacer caer en el engaño o error – actitud dolosa - a la víctima.

COHECHO: Es un delito que implica la entrega de un soborno para corromper a alguien y obtener un favor de su parte. Lo habitual es que esta dádiva, que puede concentrarse en dinero, regalos, etc. se entrega a un funcionario público para que éste concrete u omita una acción.

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

CONCUSIÓN: 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 indebidos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

ELEMENTOS ESTRÁTEGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN

Somos una entidad prestadora de servicios integrales de salud, de baja complejidad que mediante procesos asistenciales y administrativos fundamentados en una política integral de gestión, contribuyen al mejoramiento de la salud de la población usuaria de nuestros servicios.

VISION

En el año 2022, la ESE HLCl, será líder en la prestación de los servicios de baja y mediana complejidad mediante procesos de optimización, centrados en la excelencia de la atención al usuario, el respeto a la dignidad humana, cultura de la calidad, innovación tecnológica y el autocontrol institucional.

PRINCIPIOS

DIGNIDAD HUMANA. Garantizar los derechos fundamentales de la persona y la comunidad para el mejoramiento de su calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad que se debe reconocer a todo ser humano.

CALIDAD. Búsqueda permanente de la satisfacción del usuario atendiendo los criterios de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad.

MEJORAMIENTO CONTINUO. Desarrollo operativo de la entidad dentro de los procesos continuos de planeación y control de procesos.

UNIVERSALIDAD. Atender a todas las personas que soliciten nuestros servicios sin discriminación alguna y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales que organiza la atención en salud en el país.

COMPLEMENTARIEDAD. Brindando atención oportuna y continua a las personas, en su entorno social, con servicios de calidad tanto humana como técnica enmarcada dentro de nuestro portafolio de servicios.

RENTABILIDAD SOCIAL. La sociedad debe percibir a la Empresa como una organización que le resuelve los problemas de salud de baja complejidad, educando, informando, mitigando el dolor, produciendo alivio y contribuyendo al bienestar y desarrollo social.

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS. La Empresa presta servicios de salud crecientes de manera progresiva en cobertura y complejidad, generando procesos productivos, estándares medibles, verificables y facturables en su totalidad a costos sostenibles y rentables.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

EFICIENCIA. Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles con criterio de rentabilidad social y económica.

VALORES

Compromiso
Lealtad
Respeto
Responsabilidad
Tolerancia

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Precisan el deber ser y hacer Institucional, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la Misión y alcance de la Visión; la ESE Hospital Local Cartagena de Indias ha definido lineamientos estratégicos que orientan la gestión del talento humano de la Empresa y en particular a los jefes de áreas y/o responsables de procesos los cuales se precisan a continuación:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SEGUROS Y HUMANIZADOS

Satisfacer las necesidades de los usuarios, a través de la prestación de servicios con calidad y humanizados, así como el fortalecimiento de las actividades de promoción y prevención.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA CON INVERSIÓN SOCIAL

Mantener el equilibrio financiero que posibilite asegurar el adecuado funcionamiento de la Empresa y la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

Estructurar un programa de gestión del desarrollo del talento humano y actualización del sistema de información y la estructura tecnológica y logística que repercuta en el desarrollo organizacional y en la prestación de servicios con calidad.

COMPONENTES DEL PLAN

ASPECTOS GENERALES

Con la promulgación de la ley 1474 de 2011, las Entidades Públicas fueron dotadas de una herramienta que fuera posible enfrentar una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción el mejoramiento de la atención al ciudadano por partes de éstas.

Publicadas las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la Estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asume de manera individual cada entidad de conformidad a lo preceptuado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 que trata lo siguiente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual observará entre otros asuntos: mapa de riesgos de corrupción de la empresa, acciones para mitigar éstos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano así como mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en cumplimiento de la normatividad legal del tema debe elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contenga lo siguiente:

- Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

La metodología a aplicar para desarrollados cada uno de los componentes, es la descrita en el documento guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y las políticas y directrices que fije la Empresa.

PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ha establecido los criterios definidos en la Ley 1474 de 2011, que le permiten identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para a la elaboración e implementación del Plan de Manejo de Riesgos, lo constituye la guía diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente administración de riesgos que comprende los siguientes elementos:

Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Empresa que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la Empresa, que generan riesgos de corrupción que repercutan en el posible incumplimiento de la misión institucional.

Valoración del Riesgo: Se valoran los riesgos, los controles establecidos de acuerdo a su ocurrencia o materialización.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Análisis de Riesgos: Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.

Implementación de Políticas para la 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 Empresa.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Política de Administración del Riesgo dentro de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, hace parte integral y esencial de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de los procesos administrativos, así como el cumplimiento de los lineamientos que permitan evitar posibles actos de corrupción y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la rectitud en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

La identificación de los principales factores de riesgos debe estar asociado con el ejercicio de las funciones estratégicas, misionales, administrativas y de apoyo debe señalar como se manifiestan estos riesgos, su descripción y valoración para establecer la mejor manera de prevenirlos y/o mitigarlos.

ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad	A partir del año 2012 se adelantando el proceso de actualización del Sistema de Gestión de Calidad de ESE HLCl, así como el proceso de acreditación de la entidad el cual se encuentra el proceso preparatorio.
Divulgar el Estatuto Anticorrupción a través de la página web de la entidad	Se encuentra publicado en la página web de la entidad, el Estatuto Anticorrupción para libre consulta de los visitantes.
Dar trámite oportuno y eficaz a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	De acuerdo a información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario, se observa que se da trámite oportuno a las solicitudes realizadas por los grupos de interés en un 100%, con un promedio de tiempo de respuesta de 10,7 días calendario.
Participación de usuarios como Representantes de la Junta Directiva de la ESE HLCl.	Se nombra a una persona representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE HLCl, cumpliendo de esta forma con la participación de la comunidad en las decisiones de mejoramiento para la entidad.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

<p>Informar a usuarios, las actividades ejecutadas por la Entidad.</p>	<p>A través de la pagina web de ESE HLCl, se informa a la comunidad sobre todas las actividades que se realizan por parte de la entidad y nuestros grupos de interés, como planes programas, proyectos ejecutados, etc.</p>
<p>Publicación en página web del informe de contratación que se adelanta en la entidad.</p>	<p>En la página web de ESE HLCl, se encuentran la información relacionada con la contratación que adelanta la entidad, a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública, para consultar de las partes interesadas de la entidad. Así mismo, mediante, mediante el link de contratación de la pagina web de ESE HLCl, se realiza la publicación e invitación de convocatorias para la contratación de servicios con la entidad.</p>

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este componente establece los criterios generales para identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la ESE HLCl, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos direccionados a evitarlos, controlarlos y/o mitigarlos; el referente para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción responde a los lineamientos metodológicos del DAFP, las políticas institucionales para la administración del riesgo, el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2”.

SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

El Talento Humano de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, participa activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, trabaja en el establecimiento de medios adecuados que propendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la empresa, a través de la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, con estrategias que permitan:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requieran los usuarios.

Respeto y trato digno a los usuarios, rompiendo el esquema de desconfianza para con la institución.

Adoptar las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la implementación del manual de archivos.

Simplificar los documentos soportes de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.

Implementar Historia Clínica Electrónica, para facilitar la recepción de datos y la entrega de la misma al ciudadano o cualquier ente que la requiera.

Revisar el Normograma y aplicar normas anti trámites para ajustar procedimientos que lo requieran: compras, contratación, presentación de cuentas de proveedores y/o contratistas.

Vincular al ciudadano al Portafolio de Servicios que oferta la Empresa, mediante la modernización de los sistemas de información y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos: publicar horarios de atención en la web, cambios en el portafolio, aplicativo para PQR.

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia, 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 Empresa-Comunidad.

ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública en primer semestre del año siguiente de la vigencia a evaluar, con invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad, asociación de usuarios, grupos organizados.

El informe de la rendición de cuentas anual, se publicará en la página web de la Empresa. La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se apoyará en su equipo de trabajo

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, con el más alto grado de compromiso y profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al auditorio. El Equipo de trabajo cumplirá las siguientes funciones:

Liderar la organización y desarrollo de la audiencia pública de conformidad con la normatividad legal vigente y las pautas dadas por Gerencia de la Empresa.

Aplicar la ruta de rendición de cuentas.

Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión a la audiencia pública, recepción de propuestas y sugerencias.

Recepcionar las preguntas formuladas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, entes de control o funcionarios de la empresa para su trámite y correspondiente respuesta al peticionario.

Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.

Realizar el acta de la audiencia pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.

Organizar la entrega del formulario de evaluación de la Audiencia Pública, una vez se cierre la ésta y consolida los resultados que servirán de insumo para la mejora continua.

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, propendiendo por la calidad y accesibilidad a los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios, cuenta con una página web en la se actualiza de manera permanente en la cual se informa respecto a los programas, trámites y servicios que presta la Empresa para una mayor información al ciudadano.

En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna de manera presencial, virtual y vía telefónica.

Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen Institucional ante el ciudadano.

Recepción de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en la Oficina de Atención al Usuario de la Empresa, las cuales serán recepcionadas, clasificadas y resueltas en los tiempos establecidos.

Buzones de Quejas y Sugerencias ubicados todos los centros de atención de la Empresa, los cuales son abiertos de conformidad a los procedimientos documentados por la Institución.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas y reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.

Implementar acciones educativas, de concientización y promoción de una nueva cultura de responsabilidad a la ciudadanía en general.

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la secretaría de transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la política de acceso a la información pública.

En coordinación con el ministerio de tecnología de la información y comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*.

EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN 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 bajo el control de la ESE HLCI, la garantía del derecho implica:

La obligación de divulgar proactivamente la información.

Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.

La obligación de producir o capturar la información.

ESTRATEGIAS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA.

La transparencia activa implica la disponibilidad de la información a través de los medios físicos y electrónicos que dispone la empresa, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley artículo 9° y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA.

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley; para este propósito se la empresa garantizará una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el cuarto componente. Con relación a la gestión de solicitudes de información, se tendrán en cuenta

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PL-GCI-PAC-28
		VERSION: 2
		FECHA: 27/08/2014

las directrices del Decreto 1081 de 2015: Aplicar el principio de gratitud, es decir no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información; revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades a saber: Registro o inventario de activos de información, Esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Para facilitar que grupos de usuarios específicos accedan a la información que los afecte, la ley estableció criterio diferencial de accesibilidad a información pública; para lo cual la empresa implementará acciones tendientes a: Divulgar la información en formatos altamente comprensibles, Adecuar los medios electrónicos y espacios físicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la empresa generará un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.

SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

La ESE HLCl, contempla incluir como parte del plan un subcomponente de capacitación que posibilite su difusión a todas las partes interesadas y promueva entre los servidores internos y externos de la empresa la cultura del autocontrol y el servicio al ciudadano.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014