



**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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Cartagena de Indias D T y C, Julio de 2018.**



## 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 estratégicas 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 la entidad, mejorando la satisfacción de los usuarios, ciudadanía y facilitando el ejercicio de sus derechos.

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 HL CI.

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 inician con la aprobación y adopción, hasta la socialización, publicación y aplicación por todas las áreas y/o dependencias y colaboradores de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

#### 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

### 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

**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.

## 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.*



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### 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.

**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:



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### 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 posible de enfrentar una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y 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 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.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

La metodología a aplicar para desarrollar 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 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, y 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.

**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.

<b>COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>		
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	
<b>1. Política Administración de Riesgos</b>	<b>1.1</b>	Realizar Política de Administración de Riesgos de Gestión y Corrupción
	<b>1.2</b>	Divulgar la Política de Administración de Riesgos de Gestión y Corrupción en la página web
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<b>2.1</b>	Realización del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2018.
<b>3. Consulta y Divulgación</b>	<b>3.2</b>	Publicar en la página web de la entidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	<b>3.3</b>	Divulgar en la inducción de los trabajadores los mecanismos de sanción y los canales de denuncia interna y externa ante una posible ocurrencia de delitos en la entidad.
<b>4. Monitoreo y Revisión</b>	<b>4.1</b>	Definir controles y acciones para mitigar Riesgos de Corrupción
	<b>4.2</b>	Realizar revisión preliminar para verificación de la implementación de controles
<b>5. Seguimiento</b>	<b>5.1</b>	Realizar los seguimientos a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

GESTION FINANCIERA	Desviación de recursos económicos	Intereses personales, Falta de interés por parte de la dirección para mantener programas a favor de la ética.	Detrimento Patrimonial, Pérdida de los recursos, Investigaciones fiscales y disciplinarias	1	20	Moderado	Auditorías entes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	5	Moderado	Reducir	Cumplir con todas las directrices y procedimientos establecidos en cada uno de los procesos de la entidad. Cumplir con las normas vigentes. Aplicar el código de ética y de Integridad.	Subgerencia administrativa y Financiera, Gerencia	Trimestral	2018-11-01	31/12/2018	<b>1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda</b> <b>2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados.</b> <b>3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada</b>
	Cohecho para ejecutar el pago de cuentas a los contratistas de bienes o prestación de servicios	Intereses personales, No utilización de canales de comunicación internos para incentivar la práctica de principios éticos.	Mala imagen institucional, falta de transparencia.	1	20	Moderado	Auditorías entes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	5	Moderado	Reducir	Cumplir con todas las directrices y procedimientos establecidos en cada uno de los procesos de la entidad. Cumplir con las normas vigentes. Aplicar el código de ética y de Integridad.	Subgerencia administrativa y Financiera, Gerencia	Mensual	2018-09-01	31/12/2018	
	Pedir dádivas a terceros por otorgamiento de contratos	Intereses personales.	Mala imagen institucional, Sanciones legales, Posible pérdidas de los recursos del estado, falta de transparencia	1	20	Moderado	Auditorías entes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	5	Moderado	Reducir	Cumplir con todas las directrices y procedimientos establecidos en cada uno de los procesos de la entidad. Cumplir con las normas vigentes. Aplicar el código de ética y de Integridad.	Subgerencia administrativa y Financiera, Gerencia	Mensual	2018-06-01	2018-12-31	
	Afectar rubros presupuestales que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio cambio de una retribución económica	Intereses personales, mala administración de los recursos.	Investigaciones fiscales y disciplinarias, falta de transparencia	1	20	Moderado	Auditorías entes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	5	Moderado	Reducir	Cumplir con todas las directrices y procedimientos establecidos en cada uno de los procesos de la entidad. Cumplir con las normas vigentes. Aplicar el código de ética y de Integridad.	Subgerencia administrativa y Financiera, Gerencia	Mensual	2018-10-01	2018-10-31	



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

	Autorizar el pago de cuentas a contratistas de bienes o prestación de servicios sin cumplir con los requisitos que exige la ley.	Intereses personales, Falta de interés por parte de la dirección para mantener programas a favor de la ética.	Investigaciones fiscales y disciplinarias, falta de transparencia	3	10	Alto	Auditorías entes de control, Control Interno, Control Disciplinario	3	10	Alto	Eliminar o reducir	Cumplir con todas las directrices y procedimientos establecidos en cada uno de los procesos de la entidad. Cumplir con las normas vigentes. Aplicar el código de ética y de Integridad.	Subgerencia administrativa y Financiera, Supervisores de Contratos	Mensual	01/02/2018	31/12/2018	
GESTIÓN MISIONAL	Recibir dádivas por asignar una cita médica	Intereses particulares. Ofrecimiento de dádivas a los funcionarios. Favorecimiento de terceros.	Pérdida de credibilidad en la institución. Mala imagen Institucional. Desconfianza y sanciones al funcionario.	1	10	Bajo	Comité de Ética Código Interno Disciplinario	1	10	Bajo	Reducir	Cumplir con todas las directrices y procedimientos establecidos en cada uno de los procesos de la entidad. Dar total cumplimiento a las normas vigentes.	Control Disciplinario	Bimensual	01/02/2018	31/12/2018	Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda  Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados.  Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada
													Secretaría Comité de Ética	Mensual	01/02/2018	31/12/2018	
													Secretaría Comité de Ética	Mensual	01/02/2018	31/12/2018	
												Consulta Externa	Única medición	2018-10-15	2018-10-15		
GESTIÓN MISIONAL	Pérdida de los medicamentos y/o equipos médicos.	No se cuenta con los protocolos y/o procedimientos de manejo de medicamentos y equipos. Entrega de turno deficiente. Ausencia de aplicación de controles en las unidades funcionales (listas de chequeo). Inexistencia de seguimiento entre los medicamentos entregados y utilizados.	Atención inadecuada al usuario por la falta de medicamentos y equipos médicos. Detrimento patrimonial. Implicación negativa de la imagen institucional.	3	5	Moderado	Aplicación de listas de chequeo para la verificación y existencia de los medicamentos y equipos.	3	5	Moderado	Eliminar	Seguimiento del Karex de entrada y salida en las asistencias técnicas que se realizan en los centros de salud donde hay farmacia	Coordinadores de servicios Enfermeras Jefes Farmacia Recursos Físicos Control Disciplinario	Mensual	01/05/2018	31/12/2018	Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda  Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados.  Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada
													Control Disciplinario Empresa Temporal	Mensual	2018-02-01	2018-12-31	
													Recursos Físicos	Trimestral	2018-01-01	2018-12-31	



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### 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 cuenta con un área de Sistema de Información al Usuario, en donde se responderán las peticiones, quejas y reclamos que son recibidas de forma presencial y físico, igualmente cuenta con buzones de sugerencia en todos los centros de atención.

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias vinculará 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: Publicación de horarios de atención en la web, cambios en el portafolio, aplicativo para PQR.

<b>COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>		
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	
<b>1. Identificación de trámites</b>	<b>1.1</b>	Actualizar la Guía de trámites y servicios -GTyS de la entidad, de acuerdo al plan de trabajo desarrollado para la vigencia 2018.
	<b>1.2</b>	Registrar y publicar en SUIT, trámites y servicios inventariados por la entidad.
<b>2. Publicación y divulgación de los trámites</b>	<b>2.1</b>	Publicar y mantener actualizado el portafolio de trámites y servicios de la entidad.
<b>3. Priorización de Trámites</b>	<b>3.1</b>	Priorizar trámites o servicios que sean objeto de racionalización durante la vigencia 2018.
<b>4. Racionalización de tramites</b>	<b>4.1</b>	Racionalizar de trámites, servicios y OPA's,



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### 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 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.

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS		
Subcomponente	Actividades	
<b>1. Información de Calidad y en Lenguaje comprensible</b>	1.1	Publicar Plan Estratégico Institucional
	1.2	Publicar los avances trimestrales del Plan Operativo Anual
	1.3	Elaborar y publicar el Informe de Gestión de la Entidad.
	1.4	Realizar boletines sobre los acontecimientos realizados de mayor relevancia de la institución ESE HLCI
<b>2. Diálogo de Doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</b>	2.1	Liderar la organización y desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, de conformidad con la normatividad legal vigente y las pautas dadas por la Gerencia de la Empresa.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

	2.2	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.
	2.3	Realizar y publicar informe del proceso de rendición de cuentas de la entidad
<b>3. Incentivos para Motivar a cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Capacitar a los trabajadores de la entidad en temas relacionados con: Transparencia y acceso a la información, Derechos Humanos y Participación Ciudadana
<b>4. Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional</b>	4.1	Elaborar y publicar Informe General de la Estrategia de Rendición de Cuentas
	4.2	Aplicar encuesta a la ciudadanía para conocer la opinión que tienen sobre la gestión que realiza nuestra entidad.
	4.3	Medición y socialización de las encuestas de percepción y satisfacción por procesos.

### 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, se ha venido fortaleciendo y seguirá en proceso de fortalecimiento y mejora los siguientes instrumentos:

<b>COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	
<b>1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1	Actualizar y publicar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados de la entidad.
	1.2	Elaborar plan de mejoramiento sobre las propuestas, quejas y reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
	1.3	Implementar acciones educativas, de concientización y promoción de una nueva cultura de responsabilidad a la ciudadanía en general.





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

<b>2. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	<b>2.2</b>	Actualizar y publicar los protocolos de atención al ciudadano de la entidad.
<b>3. Talento Humano</b>	<b>3.1</b>	Fortalecer las competencias de los trabajadores que atienden a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
<b>4. Normativo y procedimiento</b>	<b>4.1</b>	Actualización de información publicada en la plataforma SUIT sobre los procedimientos que requieran actualización normativa.
	<b>4.2</b>	Actualizar y publicar en medios virtuales y físicos la carta de trato digno al usuario dispuesta por la entidad.
<b>5. Relacionamiento con el ciudadano</b>	<b>5.2</b>	Participar en eventos organizados por entidades públicas o privadas

### 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 HLICI, 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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### 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 1712 de 2014 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 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.

### 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.

<b>COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	
<b>1. Transparencia Activa</b>	<b>1.1</b>	Revisión periódica de la disponibilidad de información contenida 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.
<b>2. Transparencia Pasiva</b>	<b>2.1</b>	Gestionar adecuadamente las solicitudes de acceso a la información requeridas, en los términos establecidos por la ley
<b>3. Instrumentos de gestión de la información</b>	<b>3.1</b>	Actualización de inventario de Activos de información con los que cuenta la ESE.
	<b>3.2</b>	Divulgación del índice de información
<b>4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	<b>4.1</b>	Generar 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.

<b>SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES</b>	
<b>Actividades</b>	
<b>1</b>	Realizar jornadas de capacitación para promover entre los servidores internos y externos de la empresa la cultura del autocontrol y el servicio al ciudadano