



**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

VIGENCIA 2020

Cartagena de Indias D T y C, enero de 2020.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Local de Cartagena de Indias, es una entidad del estado, del orden distrital, descentralizada, de naturaleza contractual especial, orientada a la prestación de servicios asistenciales de primer nivel de atención en salud. Dando cumplimiento al mandato ordenado en el Decreto 124 de 2016, "por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y el Decreto 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados -Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información 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, la ESE Hospital Local Cartagena de Indias presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2019, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción y garantías de acceso a la información, prevención de 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está conformado por seis (6) componentes, autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio los cuales se describen a continuación:

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. Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

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."

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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

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 HLCI.

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 intrahospitalarios, para realizar acompañamientos a la comunidad para el ejercicio de sus derechos y deberes.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Obtener un nivel óptimo de satisfacción de nuestros usuarios.
- Prestar servicios cumpliendo los requisitos legales.
- Asegurar la competencia técnica y humana del personal de la organización.

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.

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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

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.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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 organizada como prestador primario, que mediante el enfoque de atención primaria en salud y un recurso humano competente, humano y ético, garantiza el derecho a la adecuada y segura atención en salud a la población usuaria, procurando el goce efectivo al bienestar.

VISION

En el año 2030 la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, es reconocida como Prestador Primario acreditado en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad, resultado de la implementación del modelo de gestión del riesgo soportado en la planeación, la calidad, el control y la transparencia de sus procesos.

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

Honestidad
Respeto
Compromiso
Diligencia
Justicia

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 repercute 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:



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

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.

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		
Subcomponente	Actividades	
1. Política Administración de Riesgos	1.1	Divulgar la Política de Administración de Riesgos en la página web
	1.2	Informar a la Junta Directiva y al Comité de Control Interno y Calidad sobre los resultados en la gestión del Sistema de Administración de los Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

		SARLAFT.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción 2020
3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página web de la ESE, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 con las respectivas estrategias de cada componente.
	3.2	Socializar mapa de riesgos de corrupción a funcionarios
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Programar agenda de revisión a los mapas de riesgos (3) tres veces al año.
5. Seguimiento	5.1	Revisar el cumplimiento en actualización y publicación de mapa de riesgos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS

MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2020

Proceso/Objetivo	Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control Existente	Riesgo Residual			Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
				Probabilidad	Impacto	Nivel		Probabilidad	Impacto	Nivel							
TALENTO HUMANO	Falsedad en documento público o privado. Falsificación de documento en la selección (diplomas, certificaciones) para la vinculación a la entidad y/o acceder a derechos prestacionales	Falta de control en el manejo de la información solicitada	Mala imagen de la entidad, Sanciones disciplinarias y legales, Pérdidas económicas, Pérdida de transparencia.	3	5	Extremo	Revisión y verificación de la documentación requerida	1	5	Extremo	Reducir	Fortalecer los mecanismos de control en la recepción y manejo de la documentación	Talento Humano/	Mensual	Se verificará para el personal asistencial su inscripción en el RETHUS, herramienta que permite verificar la fecha de autorización para el ejercicio en los servicios médico asistenciales	Coordinador de talento humano	No de verificaciones en RETHUS/ No. de personas contratadas
															Para los servidores públicos se verificará su historia laboral en la plataforma SIGEP DEL DAFP	Coordinador de talento humano	No de verificaciones en SIGEP/ No. de personas Posesionadas
															Se hará verificación de requisitos (cursos de ley, experiencia, etc.)	Coordinador de talento humano	No de verificaciones en de requisitos realizadas/ No. de personas contratadas
	Falta de principios y ética profesional	Ejecución procedimiento de vinculación	Ejecución procedimiento de vinculación	3	3	Alto	Ejecución procedimiento de vinculación	3	3	Alto	Reducir	Fortalecer a los Trabajadores en temas de ética e integridad	Talento Humano	Mensual	Revisar la información entregada por los contratistas antes de realizar cada contrato; Así mismo se verificará en el SIGEP que la información suministrada por los futuros contratistas cumple con lo que la ley determina.	Coordinador de Contratación	No de Contratos verificados/ No. De contratos celebrados
															Implementación del código de integridad	Coordinador de talento humano	Adopción del código de integridad
															Socializaciones Realizadas/Socializaciones Programadas		
Tramitar vinculaciones de personal en favor de un tercero.	Influencia de Terceros para vinculación en la entidad	Vinculación de funcionarios sin cumplir los requisitos Demandas a la entidad Sanciones disciplinarias, y legales	5	3	Extremo	Revisión y verificación de la documentación requerida	3	3	Alto	Reducir	Fortalecer los mecanismos de control en la recepción y manejo de la documentación	Talento Humano/ Contratación	Mensual	Determinar perfiles de cargos claros y objetivos,	Coordinador de talento humano	No de perfiles levantados/ No. De cargos requeridos	
														Realizar procesos de vinculación en cumplimiento de los perfiles de cargos predefinidos y la aprobación de pruebas de conocimiento		Coordinador de talento humano	No. de procesos realizados / No. de personas vinculadas
														Verificar criterios objetivos para la celebración de los contratos			Coordinador de Contratación



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Cohecho para ejecutar el pago de cuentas a los contratistas de bienes o prestación de servicios (Subgerencia administrativa-Contratación)	Intereses personales, No utilización de canales de comunicación internos para incentivar la práctica de principios éticos.	Mala imagen institucional, falta de transparencia.	1	4	Alto	Auditorías antes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	4	Alto	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	Relacionar las cuentas de cobro y/o facturas recepcionadas en la entidad en orden cronológico de llegada	Financiera, Gerencia	Cumplimiento en la relación de cuentas de cobro y/o facturas semanal
	Pedir dádivas a terceros por otorgamiento de contratos (Subgerencia administrativa)	Intereses personales.	Mala imagen institucional, Sanciones legales, Posible pérdidas de los recursos del estado, falta de transparencia	1	4	Alto	Auditorías antes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	4	Alto	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	Realizar socialización de ética y valores dentro de la institución. En temas de contratación a los funcionarios de la ESE Hospital Local	Subgerencia Administrativa y Financiera	No. De pagos priorizados realizados/ No. De Pagos priorizados
	Autorizar el pago de cuentas a contratistas de bienes o prestación de servicios sin cumplir con los requisitos que exige la ley. (Gerente-Contratación)	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	1	4	Alto	Auditorías antes de control, Control Interno, Control Disciplinario	1	4	Alto	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	Debido al contrato establecido con el fideicomiso, existen unos acuerdos entre las partes que soporte las facturas u obligaciones con terceros. Se implementó la verificación de una lista de chequeo para la recepción de facturas, la cual incluye los requisitos de ley y soportes para la recepción de la misma	Gerencia y Subgerencia administrativa	(No. De cuentas que cumplen con los requisitos de ley/No. De cuentas autorizadas) x100
	Recibimiento de equipos e insumos diferente a lo especificado en los términos contractuales	Contratos en donde no se detallan especificaciones de lo que se compra (equipos, insumos) recepción de bienes y servicios sin los controles y el personal idóneo	Detrimento Patrimonial, Pérdida de los recursos, Sanciones disciplinarias, y legales, mala prestación del servicio	1	4	Alto	Comité de Compras, Recepción técnica, auditorías, supervisor de contrato	1	4	Alto	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, PU Recursos Físicos, Servicio Farmacéutico, Supervisores de contratos	Trimestral	Realizar seguimiento a los equipos e insumos contratados	Subgerencia administrativa, PU Recursos Físicos, Servicio Farmacéutico	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados
Los precios que	No comparar	Detrimento	1	4	Alto	Auditorías, Comité	1	4	Alto	Reducir	Antes de solicitar las	Supervisor de	Cada vez que se	Realizar la evaluación	Contratación,	No. De evaluaciones	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

	se paguen de los bienes y servicios no se encuentren conforme a lo establecido en el estudio de mercado	las cotizaciones recibidas entre sí	patrimonial, sanciones disciplinarias y legales				de compras, Contratación, Supervisor de contrato				cotizaciones se deben comparar con los precios del mercado	Contrato	celebre contrato	comparando las cotizaciones recibidas	supervisor de contrato, comité de compras	realizadas/No. De contratos otorgados	
	Sustracción y comercialización de equipos, y/o cambio de insumos y medicamentos de los servicios	Falta de ética, valores, falta de controles	Detrimiento patrimonial, sanciones disciplinarias y legales	2	5	Extremo	Listas de cheques,	1	5	Extremo	Reducir	Llevar un buen control de Kardex, que el sistema controle el inventario de insumos y medicamentos Charlas de concientización en el uso correcto de medicamentos e insumos	Coordinadores de servicio	Trimestral	Auditorías de pertinencia y control de medicamentos administrados	Coordinadores de servicio	No. De auditorías realizadas/ No de auditorías programadas
	Participación en el desfalco al SOAT y detrimento a la entidad.	Falta de ética del personal, Falta de compromiso con la institución	Detrimiento Patrimonial, riesgo en la salud e integridad física del paciente,	5	4	Extremo	Auditorías a los procesos de atención de urgencias en los centros, seguimientos	3	4	Extremo	Reducir	Controlar los desplazamientos de las ambulancias electrónicamente Dar cumplimiento a la normatividad	Coordinador de Urgencia	Mensual	Realizar auditorías para hacer seguimiento a los pacientes SOAT	Coordinador de Urgencias	No. De auditorías realizadas/ No de auditorías programadas
Facturación	Recibir dádivas de las diferentes EPS en la negociación de la liquidación de las glosas.	Intereses personales, falta de ética	Detrimiento patrimonial	1	4	Alto	Auditorías de control interno y revisor fiscal	1	4	Alto	Reducir	Tomar los correctivos en la subgerencia científica para cumplir estrictamente los contratos que se realizaron con cada una de las EPS	Subgerencia Científica	mensual	Realizar mensualmente evaluación de coberturas y cruzarla con la notificación de glosa	Facturación y Científica (PyP)	Valor de la glosa/ valor facturado
Sistemas	Acceso No autorizado a los activos informáticos de la entidad	Modificación de la información concerniente a los procesos administrativos y asistenciales por parte de personal no autorizado.	Sanciones disciplinarias, y legales Divulgación de información privada Mala imagen de la institución	1	5	Extremo	Implementación de la seguridad en los servidores donde se encuentra el sistema de información de las historias clínicas	1	5	Extremo	Reducir	La entidad cuenta con firewall de seguridad en el cual se hace seguimiento diario monitoreando los intentos de acceso no autorizados	Sistemas	Diario	Seguimientos al Firewall, implementación de políticas de seguridad y acceso a la información	Sistemas	Número de accesos alcanzados por parte de un tercero/número de intentos de acceso realizado
Jurídica	Recibimiento de dádivas por parte de los asesores jurídicos encargados de la defensa judicial para dejar vencer los términos de los procesos judiciales	Negligencia por parte del apoderado Falta de seguimiento a los procesos judiciales	Sanciones disciplinarias, y legales	1	4	Alto	Verificación de los procesos judiciales a través de la página de la rama judicial o en su defecto verificación en sitio	1	4	Alto	Reducir	Vigilancia del estado de los procesos por parte del jefe de área	Coordinador de Jurídica	Mensual	Contratación de una empresa encargada de verificación de procesos	Jurídica	Informe mensual de los procesos



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Mantenimiento	Certificaciones de trabajos no ejecutados	Omisión por parte de los coordinadores de los centros, al firmar el reporte sin revisar las actividades ejecutadas y los insumos instalados	Investigaciones disciplinarias y legales, detrimento patrimonial	1	4	Alto	Listas de chequeo, elaboración de formatos, reuniones de seguridad, formatos de control codificados, visitas de seguimiento	1	4	Alto	Reducir	Hacer seguimiento, control y vigilancia del trabajo ejecutado y del insumo instalado	Coordinador de centro, coordinador de mantenimiento, supervisor de contrato	Mensual, bimensual o trimestral según ciclo de trabajo	Realizar seguimiento y control a los trabajos ejecutados presencialmente en los centros y las certificaciones de los trabajos ejecutados por ciclos según cronograma	Coordinador de mantenimiento y supervisor de obra	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados		
	Pérdida de insumos y/o materiales de construcción	Falta de control, vigilancia y seguimiento		4	4	Extremo		1	4	Alto				Diario	Realizar formatos de control, seguimiento a informes y vigilancia de actividades programadas y ejecutadas		No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados		
	Pérdida de combustible	Falta de control, vigilancia y seguimiento		4	4	Extremo		1	4	Alto				Semanal	Realizar formatos de control, seguimiento a informes y vigilancia de actividades programadas y ejecutadas.		No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados		
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.	Atención inadecuada al usuario por la falta de medicamentos y equipos médicos. Detrimento patrimonial. Implicación negativa de la imagen institucional. Sanciones disciplinarias, y legales	5	4	Extremo	Aplicación de listas de chequeo para la verificación y existencia de los medicamentos y equipos.	3	4	Extremo	Reducir	Seguimiento del Kardex de entrada y salida en las asistencias técnicas que se realizan en los centros de salud donde hay farmacia	Coordinadores de servicios Enfermeras Jefes coordinador de Farmacia Recursos Físicos Control Disciplinario	Mensual	6 Seguimientos aleatorios al Kardex de los centros de salud que tienen urgencia (48 seguimientos)	Coordinador de Farmacia Regentes	No. De seguimientos realizados al Kardex, /No. de seguimientos programados		
		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.	Seguimiento permanente del inventario de los equipos médicos	Recursos Físicos	Trimestral	Inventarios en los 43 centros de salud	Recursos Físicos	Inventarios Realizados/ Inventarios programados
		Hacer seguimiento diario de las pertenencias de cada consultorio										Coordinador de centro y enfermera jefe	Diario	Realizar seguimiento a formato para entrega de equipos médicos en cada turno	Subgerencia Científica	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados			



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.

COMPONENTE 2. ANTITRAMITES		
Subcomponente	Actividades	
1. Identificación de trámites	1.1	Programar mesas de trabajo para registrar en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites)
2. Publicación y divulgación de los trámites	2.1	Publicar y mantener actualizado el portafolio de trámites y servicios de la entidad en el SUIT
	2.2	Implementación de ventanilla única de trámites y servicios en la página web
3. Racionalización de trámites	3.1	Racionalizar los trámites que sean necesarios



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	
1. Información de Calidad y en Lenguaje comprensible	1.1	Establecer ruta para la ejecución del proceso de Rendición de Cuentas.
	1.2	Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión a la audiencia pública.
2. Diálogo de Doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.
	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



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

	2.3	Realizar el acta de la audiencia pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la entidad.
3. Incentivos para Motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Generación de la base de datos de los participantes en la rendición de cuentas para generar retroalimentación.
4. Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Organizar la entrega del formulario de evaluación de la audiencia pública, los resultados servirán de insumo para la mejora continua.

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR 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:

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Subcomponente	Actividades	
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Adecuación según la norma técnica para el funcionamiento del área de atención al Ciudadano
	1.2	Documentar los procedimientos de la oficina de Atención al ciudadano
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Difundir los diferentes canales de comunicación (presencial, virtual y vía telefónica.) que permitan al ciudadano obtener información veraz y oportuna.
3. Talento Humano	3.1	Implementar acciones educativas, de concientización y promoción de una nueva cultura de responsabilidad a la ciudadanía en general.
4. Normativo y procedimiento	4.1	Ajustar el procedimiento para la apertura de buzones de quejas y sugerencias para garantizar la oportunidad en la respuesta.

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

	4.2	Realizar trimestralmente la revisión de la información publicada en la plataforma SUIT sobre los procedimientos que requieran actualización normativa
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Socializar la carta de deberes y derechos al usuario dispuesta por la entidad.
	5.2	Socializar el buen manejo del ambiente físico e infraestructura por parte de los usuarios y colaboradores de la ESE
	5.3	Control de acceso a personal interno y externo de la entidad (Registro de entrada y salida, control de ingreso y egreso de equipos de cómputo, control de ingreso y egreso de documentación.
	5.4	Realizar plan de mejoramiento teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de satisfacción y PQRS

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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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 1712 de 2014 artículo 9º 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 gratuidad, 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



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		
Subcomponente	Actividades	
1. Transparencia Activa	1.1	Revisar mensualmente 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 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.
2. Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar adecuadamente las solicitudes de acceso a la información requeridas, en los términos establecidos por la ley
	2.2	Identificar la categoría de la Información (Información reserva; Información pública-buscar la norma).
3. Instrumentos de gestión de la información	3.1	Inventario de activos de la información
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES	
Actividades	
1	Realizar y socializar el código de Integridad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias
2	Realizar socialización y evaluación de adherencia de políticas de MIPG
3	Llevar control de los documentos donde aparezcan relacionados los funcionarios de la entidad