



**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 2021  
Versión 2**

**Cartagena de Indias D T y C, Noviembre de 2021.**



## 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 la segunda versión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – para la vigencia 2021, 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 se encuentra 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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

**Iniciativas adicionales:** La cual contempla acciones que se desarrollarán para fortalecer las estrategias de lucha de la entidad contra la corrupción.

### OBJETIVOS Y ALCANCE

#### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer y mejorar el comportamiento de los servidores públicos, particulares y colaboradores de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias a través de estrategias direccionadas a la lucha permanente contra la corrupción, actuando bajo principios éticos y morales, y mediante la aplicación de mecanismos de monitoreo e identificación oportuna de posibles riesgos o actos de corrupción; generando así confianza en nuestros usuarios, proveedores y partes interesadas.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incentivar 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 entidad, 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.

### 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

En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual manera se dan las

garantías a la participación ciudadana mediante mecanismos de control ciudadano a la gestión pública.

Los artículos donde se establecen mecanismos o que están relacionados con la lucha anticorrupción son los siguientes: Artículo 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Tabla 1  
**Soporte Legal**

| TEMA                                                    | NORMA                                                                                                                                                                    | ARTÍCULO                                                                                                                                                  | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodología Plan anticorrupción y Atención al ciudadano | Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) Mod. por Ley 2106 de 2019 Art. 75 (Reglamentada Decreto 2641/12) Mod. por Ley 019 de 2012 Lit. g Art. 72 y el inc. 4 art. 76. | Art. 73 y 76 Mod. por Ley 019 de 2012 inc. 4 art. 76.                                                                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                         | Documento CONPES 167 DE 2013                                                                                                                                             |                                                                                                                                                           | "Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                         | Decreto 4637 de 2011                                                                                                                                                     | Art. 4                                                                                                                                                    | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                         | Suprime el Programa Presidencial y crea una Secretaría para el DAPRE                                                                                                     | Art. 2                                                                                                                                                    | Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                         |                                                                                                                                                                          | Art. 55                                                                                                                                                   | Deroga el Decreto 4637 de 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                         | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE                                                                                                             | Art. 15                                                                                                                                                   | Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley. |
|                                                         | Decreto 1081 de 2015                                                                                                                                                     | D. 1081 Art. 2.1.4.1 y siguientes                                                                                                                         | Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".    |
| Decreto 1083 de 2015                                    | D. 1083 Art. 2.2.22.1 y siguientes                                                                                                                                       | El 1083 estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión                | Decreto 1499 de 2017                                                                                                                                                     | Todo                                                                                                                                                      | Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Trámites                                                | Ley 962 de 2005                                                                                                                                                          | Todo                                                                                                                                                      | Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                  |                                                                                                    |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  | Decreto 1083 de 2015.                                                                              | Título 24                                                                                        | Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                  | Mod. por Decreto 1499 de 2017                                                                      | Arts. 2.2.24.1 siguientes                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                  | Ley 1955 de 2019                                                                                   | Art. 147 y Art. 333                                                                              | Transformación Digital y supresión de trámites                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                  | Decreto Ley 2106 de 2019                                                                           | Todo                                                                                             | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.                                                                                                                                                                                                                     |
| Rendición de cuentas                                             | Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática.                | Título IV<br>Capítulo I<br><br>Arts. 48 siguientes                                               | La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias | Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción)                                                         | Art 76<br>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.<br>Mod. por Ley 019 de 2012 Inc. 4 art. 76. | En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.                                                                                                                               |
|                                                                  | Decreto 1649 de 2014<br><br>Modificación de la estructura del DAPRE                                | Art. 15                                                                                          | Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad. |
|                                                                  | Ley 1755 de 2015<br>Derecho Fundamental de petición                                                | Art. 1                                                                                           | Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.                                                                                                                                                                                                                                |
| Veedurías                                                        | Ley 850 de 2003                                                                                    | Todo                                                                                             | Por medio de 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.                                                                                                                                       |
|                                                                  |                                                                                                    |                                                                                                  | 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.                                                                                                                                                                                                     |
| Modelo Estándar de Control interno                               | Ley 87 de 1993<br>Modificada por Decreto 2106 de 2019<br>Decreto 19 de 2012<br>Ley 1474 de 2011    | Todo                                                                                             | Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones                                                                                                                                                                                                                                  |
| Transparencia y Acceso al Ciudadano                              | Ley 1712 de 2014<br>Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional | Art. 9                                                                                           | Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                  | Decreto 1081 de 2015                                                                               | Cap. 3                                                                                           | Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                  | Ley 1755 de 2015                                                                                   | todo                                                                                             | Regula el 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.

**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 dádivas 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 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,





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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

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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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:

**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

### 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<br/>1.Gestión del<br/>Riesgo de<br/>Corrupción-Mapa<br/>de Corrupción.</b> | <b>Actividades<br/>Programadas</b>                                                                                                                       | <b>Meta de la<br/>Actividad</b> | <b>Indicador de<br/>Cumplimiento</b>                                                  | <b>Responsable</b>               | <b>Fecha<br/>Programada</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| <b>1. Política<br/>Administración de<br/>Riesgos.</b>                                    | <b>1.1</b> Socializar por medio virtual la política de administración de riesgos a todo el personal de la entidad.                                       | 1 Socialización                 | Socialización realizada en el tiempo establecido                                      | Planeación                       | Noviembre                   |
| <b>2. Construcción del<br/>Mapa de Riesgos<br/>de Corrupción.</b>                        | <b>2.1</b> Realizar mesas de trabajo con las áreas involucradas en el mapa de riesgos de corrupción para hacer los ajustes en caso de ser necesario      | 1 mesa de trabajo               | Cumplimiento en la realización de la mesa de trabajo                                  | Planeación                       | Enero                       |
| <b>3. Consulta y<br/>Divulgación</b>                                                     | <b>3.1</b> Publicar en la página web de la ESE, El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, con las respectivas estrategias de cada componente. | 1 publicación                   | Publicación realizada en la fecha establecida                                         | Planeación                       | Enero                       |
|                                                                                          | <b>3.2</b> Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción a funcionarios.                                                                                      | 2 socializaciones               | No. De Socialización del Mapa de Riesgos realizadas/No de socializaciones programadas | Planeación                       | Enero a Diciembre           |
| <b>4. Monitoreo</b>                                                                      | <b>4.1</b> Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 2021.                                                                                   | 3 seguimientos                  | No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados                        | Líderes de Procesos, Planeación. | Enero, Mayo y Septiembre    |
| <b>5. Evaluación y<br/>Control</b>                                                       | <b>5.1</b> Revisar el cumplimiento en actualización y publicación de Mapa de Riesgos.                                                                    | 3 Evaluaciones                  | No. De revisiones realizadas/No. De revisiones programadas                            | Control Interno                  | Enero, Mayo y Septiembre    |



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CODIGO: PL-GCI-PAC-28**

**VERSION: 2**

**FECHA: 27/08/2014**

**MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2021**

| ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS           |                                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                    |                                         |                               |         |                                                                                                                                    |                 |         |         |                  |                                                                                                                                                                                            |                                                   |                     |                                                                      |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------|
| MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2021        |                                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                    |                                         |                               |         |                                                                                                                                    |                 |         |         |                  |                                                                                                                                                                                            |                                                   |                     |                                                                      |
| Proceso                                          | Riesgos                                                                                                                                       | Causas                                                                                                                     | Consecuencias                                                      | Riesgo Inherente                        |                               |         | Control Existente                                                                                                                  | Riesgo Residual |         |         | Opción de manejo | Acciones Preventivas                                                                                                                                                                       | Responsable de la acción                          | Periodo Seguimiento | INDICADOR                                                            |
|                                                  |                                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                    | Probabilidad                            | Impacto                       | Nivel   |                                                                                                                                    | Probabilidad    | Impacto | Nivel   |                  |                                                                                                                                                                                            |                                                   |                     |                                                                      |
| TALENTO HUMANO                                   | Falsedad en documento público o privado.                                                                                                      | Falta de control en el manejo de la información solicitada                                                                 | Mala imagen de la entidad,                                         | 3                                       | 5                             | Extremo | Revisión y verificación de la documentación requerida                                                                              | 1               | 5       | Extremo | Evitar           | 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                     | Mensual             | No de verificaciones en RETHUS/ No. de personas contratadas          |
|                                                  | Falsificación de documento en la selección (diplomas, certificaciones) para la vinculación a la entidad y/o acceder a derechos prestacionales |                                                                                                                            | Sanciones disciplinarias y legales,                                |                                         |                               |         |                                                                                                                                    |                 |         |         |                  | No de verificaciones en SIGEP/ No. de personas Poseionadas                                                                                                                                 |                                                   |                     |                                                                      |
|                                                  |                                                                                                                                               |                                                                                                                            | Pérdidas económicas,                                               |                                         |                               |         |                                                                                                                                    |                 |         |         |                  | No de verificaciones en de requisitos realizadas/ No. de personas contratadas                                                                                                              |                                                   |                     |                                                                      |
|                                                  | Falta de principios y ética profesional                                                                                                       | Pérdida de transparencia.                                                                                                  | No de Contratos verificados/ No. De contratos celebrados           |                                         |                               |         |                                                                                                                                    |                 |         |         |                  |                                                                                                                                                                                            |                                                   |                     |                                                                      |
|                                                  |                                                                                                                                               | Ejecución procedimiento de vinculación                                                                                     |                                                                    | Implementación del código de integridad | Coordinador de talento humano | Mensual | Adopción del código de integridad<br>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             | 5                                       | 3                             | Extremo | Revisión y verificación de la documentación requerida                                                                              | 3               | 3       | Alto    | Reducir          | Determinar perfiles de cargos claros y objetivos,                                                                                                                                          | Coordinador de talento humano                     | Mensual             | No de perfiles levantados/ No. De cargos requeridos                  |
| Intereses personales para favorecer a un tercero |                                                                                                                                               | Demandas a la entidad                                                                                                      | Ejecución procedimiento de vinculación                             |                                         |                               |         | Realizar procesos de vinculación en cumplimiento de los perfiles de cargos prediseñados y la aprobación de pruebas de conocimiento |                 |         |         |                  | No. de procesos realizados / No. de personas vinculadas                                                                                                                                    |                                                   |                     |                                                                      |
|                                                  |                                                                                                                                               | Sanciones disciplinarias, y legales                                                                                        | Verificar criterios objetivos para la celebración de los contratos |                                         |                               |         | Coordinador de Contratación                                                                                                        |                 |         |         |                  | No de Contratos verificados/ No. De contratos celebrados                                                                                                                                   |                                                   |                     |                                                                      |
| 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          | Relacionar las cuentas de cobro y/o facturas recepcionadas en la entidad en orden cronológico de llegada                                                                                   | Financiera, Gerencia                              | Mensual             | Cumplimiento en la relación de cuentas de cobro y/o facturas semanal |
|                                                  |                                                                                                                                               |                                                                                                                            |                                                                    |                                         |                               |         |                                                                                                                                    |                 |         |         |                  |                                                                                                                                                                                            | Subgerencia Administrativa y Financiera, Gerencia |                     | No. De pagos priorizados realizados/ No. De Pagos priorizados        |



## 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. (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 entes de control, Control Interno, Control Disciplinario                                                                         | 1 | 4 | Alto    | Reducir   | Debido al contrato establecido con el fideicomiso, existen unos acuerdos entre las partes que soporten 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                                  | Mensual        | (No. De cuentas que cumplen con los requisitos de ley/No. De cuentas autorizadas) x100      |
|                        |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                    |   |   |          |                                                                                                                                             |   |   |         |           | Realizar auditoría a los contratos de la entidad                                                                                                                                                                                                                                                                     | Control Interno                                                        |                | Auditorías realizadas/Auditorías programadas                                                |
|                        | 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   | Realizar seguimiento a los equipos e insumos contratados                                                                                                                                                                                                                                                             | Subgerencia administrativa, PU Recursos Físicos, Servicio Farmacéutico | Trimestral     | No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados                              |
|                        | Sustracción y comercialización de insumos y medicamentos de los servicios                                                                               | Falta de ética, valores, falta de controles                                                                                                                      | Detrimento patrimonial, sanciones disciplinarias y legales                                                         | 2 | 5 | Extremo  | Listas de chequeos,                                                                                                                         | 1 | 5 | Extremo | Reducir   | Auditorías de pertinencia y control de medicamentos administrados                                                                                                                                                                                                                                                    | Coordinadores de servicio y Coordinador de servicio farmacéutico       | Trimestral     | No. De auditorías realizadas/ No de auditorías programadas                                  |
|                        | Tráfico de influencias a favor de un tercero para celebración de contratos con sobrecosto por COVID-19                                                  | Intereses personales                                                                                                                                             | Detrimento patrimonial                                                                                             | 2 | 3 | Moderado | Realizar los contratos con el lleno de los requisitos legales de acuerdo al manual de contratación y realizar los estudios correspondientes | 2 | 4 | Alto    | Compartir | Realizar auditoría a los contratos realizados en función de la emergencia sanitaria Covid-19                                                                                                                                                                                                                         | Control interno                                                        | Única medición | Auditoría realizada en la fecha establecida                                                 |
| <b>CUENTAS MÉDICAS</b> | Recibir dádivas de las diferentes EPS en la negociación de la liquidación de las glosas.                                                                | Intereses personales, falta de ética                                                                                                                             | Detrimento patrimonial                                                                                             | 1 | 4 | Alto     | Auditorías de control interno y revisor fiscal                                                                                              | 1 | 4 | Alto    | Reducir   | Realizar trimestralmente evaluación de coberturas y cruzarla con la notificación de glosa                                                                                                                                                                                                                            | Glosas y Científica (PyP)                                              | Trimestral     | Valor dela glosa/ valor facturado                                                           |
| <b>SISTEMAS</b>        | Acceso No autorizado a los activos informáticos de la entidad                                                                                           | Modificación de la información concierne a los procesos administrativos y asistenciales por parte de personal no autorizado.                                     | Sanciones disciplinarias, y legales<br>Divulgación de información privada<br>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   | Seguimientos al Firewall, implementación de políticas de seguridad y acceso a la información                                                                                                                                                                                                                         | Sistemas                                                               | Diario         | Número de accesos alcanzados por parte de un tercero/número de intentos de acceso realizado |



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CODIGO: PL-GCI-PAC-28**

**VERSION: 2**

**FECHA: 27/08/2014**

|                         |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                             |                                                                                      |   |   |         |                                                                                                                             |   |   |         |         |                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                        |                                                                |                                                                                                           |                                                                                                            |                                                                |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>JURÍDICA</b>         | 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 | Informe mensual de los procesos                                                                                                                                      | Jurídica                                          | Mensual                                                | No de informes presentados/No. de informes programados         |                                                                                                           |                                                                                                            |                                                                |
|                         | Peculado por apropiación de los recursos que sean entregados a la entidad como consecuencia de los procesos judiciales                                  | Intereses personales, Falta de ética y sentido de pertenencia                                                                               | Sanciones, penales, fiscales, y disciplinarias,                                      | 1 | 1 | Bajo    | No existe control                                                                                                           | 1 | 1 | Bajo    | Evitar  | Informe de relación de títulos cobrados                                                                                                                              |                                                   | Trimestral                                             | No de informes presentados/No. de informes programados         |                                                                                                           |                                                                                                            |                                                                |
| <b>MANTENIMIENTO</b>    | 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 | 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 | Mensual, bimensual o trimestral según ciclo de trabajo | 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    |         |                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                        |                                                                | Realizar formatos de control, seguimiento a informes y vigilancia de actividades programadas y ejecutadas | Diario                                                                                                     | No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados |
|                         | Pérdida de combustible                                                                                                                                  | Falta de control, vigilancia y seguimiento                                                                                                  |                                                                                      | 4 | 4 | Extremo |                                                                                                                             | 1 | 4 | Alto    |         |                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                        |                                                                | Reducir                                                                                                   | Realizar formatos de control, seguimiento a informes y vigilancia de actividades programadas y ejecutadas. | Semanal                                                        |
| <b>GESTIÓN MISIONAL</b> | Pérdida de 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.       | 5 | 4 | Extremo | Aplicación de listas de chequeo para la verificación y existencia de los medicamentos y equipos.                            | 3 | 4 | Extremo | Reducir | Inventarios en los 43 centros de salud                                                                                                                               | Recursos Físicos                                  | Trimestral                                             | Inventarios Realizados/ Inventarios programados                |                                                                                                           |                                                                                                            |                                                                |
|                         |                                                                                                                                                         | Ausencia de aplicación de controles en las unidades funcionales (listas de chequeo).                                                        | Detrimento patrimonial.                                                              |   |   |         |                                                                                                                             |   |   |         |         |                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                        |                                                                |                                                                                                           |                                                                                                            |                                                                |
|                         |                                                                                                                                                         | Inexistencia de seguimiento entre los medicamentos entregados y utilizados.                                                                 | Implicación negativa de la imagen institucional. Sanciones disciplinarias, y legales |   |   |         |                                                                                                                             |   |   |         |         |                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                        |                                                                |                                                                                                           |                                                                                                            |                                                                |



## 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 Atención al Ciudadano, en donde se responden 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 PQRSFD.

| Componente 2. Antitrámites                | Actividades Programadas                                                                              | Meta de la Actividad | Indicador de Cumplimiento                                                  | Responsable                         | Fecha Programada  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 1. Identificación de Trámites             | 1.1 Programar mesas de trabajo para registrar en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites). | 2 mesas de trabajo   | No. De mesas de trabajo realizadas/ No. De mesas de trabajo programadas    | Planeación                          | Enero a junio     |
| 2. Publicación y Divulgación de Trámites. | 2.1 Publicar y mantener actualizado el Portafolio de Trámites y servicios de la Entidad en el SUIT.  | 100%                 | Cumplimiento en la publicación y actualización del Portafolio de Trámites. | Planeación, y Procesos Relacionados | Enero a Diciembre |
|                                           | 2.2. Implementación de Ventanilla Única de Trámites                                                  | 100%                 | Cumplimiento en la implementación de Ventanilla Única de Trámites          | Atención al Ciudadano               | Diciembre         |
|                                           | 2.3 Publicación de trámites en la página web.                                                        | 100%                 | Cumplimiento en la publicación de los Trámites en la página web            | Sistemas                            | Enero a Diciembre |
| 3. Racionalización de Trámites.           | 3.1 Racionalizar los Trámites que sean necesarios                                                    | 100%                 | No. De trámites racionalizados/ No. De trámites necesarios a racionalizar  | Planeación, y Procesos relacionados | Enero a Diciembre |

### 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





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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, realizó la rendición de cuentas por medio de audiencia pública en el mes de marzo de la presente vigencia, con invitación pública y participación directa de la comunidad, asociación de usuarios, grupos organizados.

El informe de la rendición de cuentas anual, se publicó en la página web de la entidad. La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se apoyó en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, con el más alto grado de compromiso y profesionalismo, con el fin de garantizar la veracidad y oportunidad de la información suministrada al auditorio.

| Componente 3. Rendición de Cuentas.                               | Actividades Programadas                                                                                                                                                                          | Meta de la Actividad                   | Indicador de Cumplimiento                                                                                                                                                                                        | Responsable                              | Fecha Programada |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|
| 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible.             | 1.1 Establecer Ruta para la ejecución del proceso de Rendición de Cuentas.                                                                                                                       | 1 Ruta establecida                     | Ruta de ejecución del proceso de rendición de cuentas presentada en la fecha establecida.                                                                                                                        | Gerencia, Planeación y gestión comercial | Febrero          |
|                                                                   | 1.2 Socialización del informe de Gestión a la Audiencia Pública.                                                                                                                                 | 1 Socialización                        | Socialización de informe de Gestión a la Audiencia Pública realizada en la fecha establecida                                                                                                                     | Planeación                               | Marzo            |
| 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.                                                                               | 100% de inscripciones realizadas       | Cumplimiento en la Realización de las Inscripciones de las Personas, Organizaciones y Entidades interesadas en participar en el evento.                                                                          | Gestión Comercial                        | Febrero y Marzo  |
|                                                                   | 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 | 100% de preguntas recepcionadas        | Cumplimiento en la Recepción de las preguntas formuladas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, entes de control o funcionarios de la empresa para su trámite y correspondiente respuesta al peticionario | Gestión comercial, Atención al Ciudadano | Marzo            |
|                                                                   | 2.3 Realización del evento de Rendición de cuentas a la ciudadanía                                                                                                                               | 1 Rendición de cuentas a la ciudadanía | Cumplimiento en la realización de la Rendición de cuentas a la Ciudadanía                                                                                                                                        | Gerencia                                 | Marzo            |
|                                                                   | 2.4 Elaboración de informe de audiencia pública rendición de cuentas                                                                                                                             | Informe de rendición de cuentas        | Cumplimiento en la elaboración del Informe                                                                                                                                                                       | Planeación y gestión comercial           | Abril            |
| 3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas. | 3.1 Socialización a las ASODEUS con el fin de incentivar la participación en la Rendición de Cuentas                                                                                             | 1 Socialización                        | Socialización realizada en la fecha establecida                                                                                                                                                                  | Atención al Ciudadano                    | Febrero          |



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

|                                                               |                                                                                             |                             |                                                                        |                   |       |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| 4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional. | 4.1 Evaluar la audiencia pública, los resultados servirán de insumo para la mejora continua | 1 evaluación                | Cumplimiento en la evaluación de la audiencia pública                  | Gestión Comercial | Marzo |
|                                                               | 4.2 Realizar el acta de la audiencia pública de rendición de cuentas                        | 1 Acta de audiencia Pública | Cumplimiento en la realización el acta pública de rendición de cuentas | Control Interno   | Abril |

### 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. | Actividades Programadas                                                                                                                                   | Meta de la Actividad                                                                    | Indicador de Cumplimiento                                                                    | Responsable           | Fecha Programada      |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.    | 1.1 Socializar en medios institucionales, canales de comunicación y/o redes sociales la información de interés a los ciudadanos.                          | 2 Socializaciones                                                                       | No. socializaciones realizadas/ No. socializaciones programadas                              | Atención al Ciudadano | Noviembre y Diciembre |
|                                                                 | 1.2 Actualizar y documentar los procedimientos de la oficina de atención al ciudadano                                                                     | 100% procedimientos documentados                                                        | No. De procedimientos documentados/Total de procedimientos del área                          | Atención al Ciudadano | Junio                 |
| 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 | Socializar en los 43 centros de salud y sede administrativa los canales de comunicación | No. De centros socializados/No. Total de centros                                             | Atención al ciudadano | Enero a Diciembre     |
| 3. Talento Humano                                               | 3.1 Implementar acciones educativas, de concientización y promoción de una nueva cultura de responsabilidad a la ciudadanía en general                    | 2 capacitaciones al personal                                                            | No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones programadas                           | Atención al ciudadano | Enero a Diciembre     |
| 4. Normativo y Preventivo                                       | 4.1 Socializar el procedimiento para la apertura de buzones de quejas y sugerencias para garantizar la oportunidad en la respuesta.                       | 2 Socializaciones (Subgerencia administrativa y Subgerencia Científica)                 | No. De socializaciones realizadas/No. De socializaciones programadas                         | Atención al Ciudadano | Diciembre             |
| 5. Relacionamento con el Ciudadano.                             | 5.1 Socializar la carta de deberes y derechos al usuario dispuesta por la entidad.                                                                        | 12 reportes de Socializaciones realizadas                                               | No. De reportes de socializaciones realizados/ No de reportes de socializaciones programados | Atención al Ciudadano | Enero a Diciembre     |
|                                                                 | 5.2 Socializar el buen manejo del ambiente físico e infraestructura por parte de los usuarios y colaboradores de la ESE                                   | 12 reportes de Socializaciones realizadas                                               | No. De socializaciones realizadas/No. De socializaciones programadas                         | Atención al Ciudadano | Enero a Diciembre     |



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

|  |                                                                                                            |                          |                                                                                                                                  |                       |                     |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|  | 5.3 Realizar Plan de Mejoramiento teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de satisfacción y PQRS. | 2 Planes de mejoramiento | Cumplimiento en la Realización del Plan de Mejoramiento teniendo en cuenta el resultado de la evaluación de satisfacción y PQRS. | Atención al Ciudadano | Junio.<br>Diciembre |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|

### 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 1712 de 2014 artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### **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 le garantiza a la empresa 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 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

| Componente 5.<br>Mecanismo para la transparencia y acceso a la información | Actividades Programadas                                                                                                                                                                                                                                                                                | Meta de la Actividad                          | Indicador de Cumplimiento                                                               | Responsable                                   | Fecha Programada                     |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>1. Transparencia Activa.</b>                                            | <b>1.1</b> Revisión 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 1712 de 2014, artículo 9° y por la estrategia de Gobierno en Línea.                                        | 100% Revisión<br>Página web                   | Revisión realizada en la fecha establecida                                              | Gestión Comercial, Comunicaciones y Sistemas. | Enero a Diciembre                    |
| <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.                                                                                                                                                                     | 100% de solicitudes gestionadas adecuadamente | No. De solicitudes gestionadas/<br>No. De solicitudes requeridas                        | Atención al Ciudadano                         | Enero a Diciembre                    |
|                                                                            | <b>2.2</b> Actualizar y publicar el Normograma Institucional, respecto a los temas de participación ciudadana, derechos y deberes, gobierno digital, modelo de planeación y gestión, tramite de PQRS, rendición de cuentas, protección de datos, antitrámites, gestión de los riesgos y transparencia. | 100% Normograma Actualizado                   |                                                                                         | Jurídica                                      | Diciembre                            |
| <b>3. Instrumento de Gestión de la Información.</b>                        | <b>3.1</b> Inventario de activos de información actualizado                                                                                                                                                                                                                                            | 100% de Inventario de información actualizado | Cumplimiento en la realización y actualización de inventario de activos de información. | Gestión Documental.                           | Enero a Diciembre                    |
| <b>4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.</b>                   | <b>4.1</b> Generar informes de solicitudes de acceso a información que contenga: Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra área o Institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, Número de solicitudes a las que se le negó el acceso a la información. | 4 Informes                                    | No. De informes realizados/<br>No. De informes programados                              | Atención al ciudadano                         | Marzo, Junio, Septiembre y diciembre |



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### 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.

| Componente 6. Iniciativas Adicionales. | Actividades Programadas                                                                         | Meta de la Actividad | Indicador de Cumplimiento                                                | Responsable    | Fecha Programada    |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| 1. Actividades                         | 1.1 Realizar y Socializar el Código de Integridad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias. | 6 socializaciones    | Cumplimiento en la Realización y Socialización del Código de Integridad. | Talento Humano | Febrero a Diciembre |
|                                        | 1.2 Socializar virtualmente las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG     | 1 Socialización      | Socialización realizada en la fecha establecida                          | Planeación     | Diciembre           |