



**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 2022

Cartagena de Indias D T y C, enero de 2022.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO NORMATIVO	5
2. CONTEXTO ESTRATEGICO	7
3. OBJETIVOS Y ALCANCE	9
4. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL	10
5. PLAN DE ACCIÓN POR COMPONENTES	17

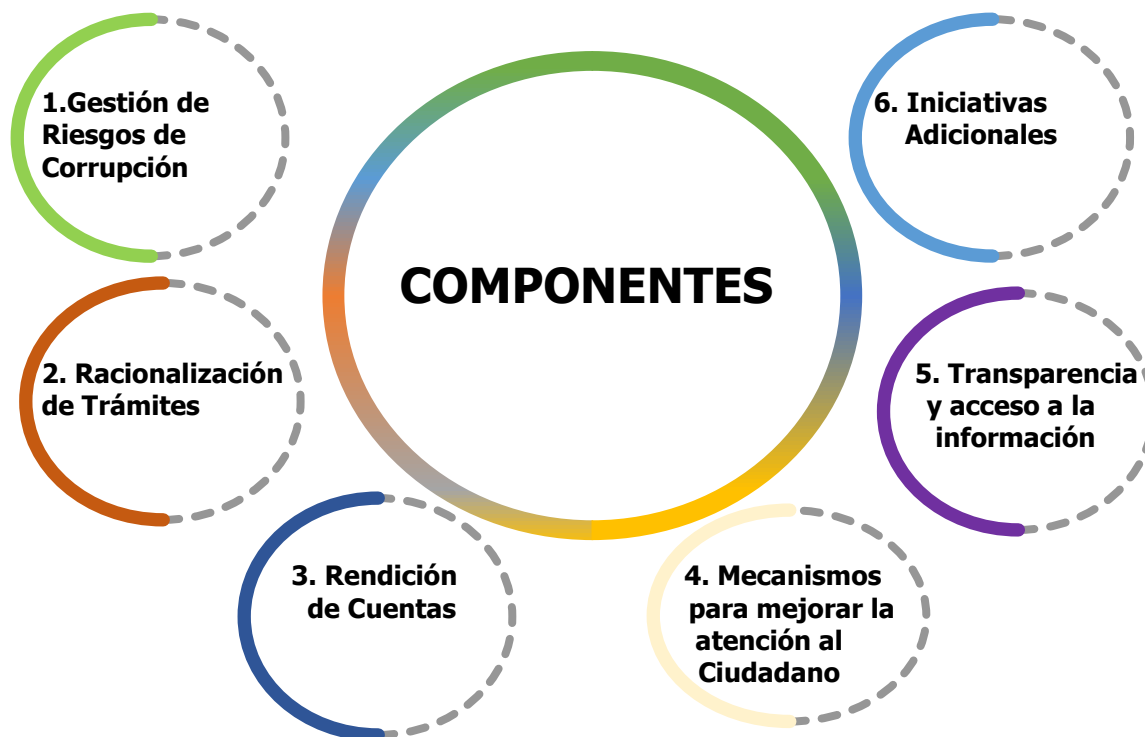
INTRODUCCIÓN

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.

El Estatuto Anticorrupción -Ley 1474 de 2011- en su artículo 73 establece que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dando cumplimiento a lo 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" , el Decreto 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, "que determina todas las pautas del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG" y el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2"; se formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias, definiendo una serie de estrategias con el fin de prevenir o detectar actos que conlleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional, así como acciones necesarias para que todos los grupos de valor de la entidad puedan velar por el fiel cumplimiento de los principios de la administración pública y la normatividad vigente.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo, el cual está conformado por seis (6) componentes, autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.





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 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 la institución. Este documento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Segundo Componente: Racionalización de Trámites. Este componente facilita el acceso a los servicios de trámites, pretende la eliminación de agentes generadores de corrupción materializados en actividades que debe proceder el ciudadano de manera caprichosa e infundada, cobros, dilación entre otras.

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

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar 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.

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: "Abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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

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

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

COHECHO: Es un delito que implica la entrega de un soborno para corromper a alguien y obtener un favor de su parte. Lo habitual es que esta dádiva, que puede concentrarse en dinero, regalos, etc. Se entrega a un funcionario público para que éste concrete u omita una acción. Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

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

1. 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
Marco 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 Suprime el Programa Presidencial y crea una Secretaría para el DAPRE	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		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	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".
Ley 190 de 1995	Todo	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.	
Decreto 124 de 26 de enero de 2016	Todo	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.	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1083 de 2015		Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
	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.
	Decreto 19 de 2012	Todo	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 2052 de 2020	Todo	"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
Resolución 455 de 2021	Todo	"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"	
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Título IV	La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano
		Capítulo I Arts. 48 siguientes	
	Decreto 230 de 2021	Todo	Por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas
Circular Conjunta 100-001 de 2021 DAFP	Todo	"Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz"	

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1755 de 2015 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
Modelo Estándar de Control interno	Ley 87 de 1993	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
	Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG, Versión 2	Todo	Departamento Administrativo de la Función Pública, agosto de 2018.
Transparencia y Acceso al Ciudadano	Ley 1712 de 2014 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.
	Resolución 1519 de 24 de agosto de 2020	Todo	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
	Decreto 1081 de 2015	Cap. 2	Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica
	Ley 1755 de 2015	todo	Regula el Derecho Fundamental de Petición.

2. CONTEXTO ESTRATEGICO

2.1 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.

2.2 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.

2.3 PRINCIPIOS

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4 VALORES INSTITUCIONALES



2.5 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 Mantenimiento de la Salud.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA CON INVERSIÓN SOCIAL

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

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

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

3. OBJETIVOS Y ALCANCE

3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias que permitan fortalecer acciones que contribuyan a la lucha contra la corrupción, gestionando desde la parte ética y humana, 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.

3.2 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 HLICI.
- Incentivar el compromiso de los servidores del Hospital en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir, reducir o mitigar los riesgos.
- Fortalecer la comunicación organizacional para garantizar una completa información tanto a nuestros usuarios como a la ciudadanía en general, a través de los diferentes



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

medios de comunicación de la entidad, página web institucional, chat, intranet, entre otros.

- Generar confianza y transparencia a las diferentes partes interesadas a través de la entrega de información oportuna, clara y confiable de la gestión institucional y el fortalecimiento de los espacios de participación y control social.
- 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.

3.3 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.

3.4 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.

4. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

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 el Departamento Administrativo de Función Pública "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas". La metodología aplicada en la construcción del componente administración de riesgos comprende los siguientes elementos:

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.

Cálculo de la probabilidad e impacto: Se valoran los riesgos, los controles establecidos de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

Análisis de la Probabilidad: Se analiza qué tan posible es que ocurra el riesgo, se expresa en términos de frecuencia o factibilidad, donde frecuencia implica analizar el número de eventos en un periodo determinado, se trata de hechos que se han materializado o se cuenta con un historial de situaciones o eventos asociados al riesgo; factibilidad implica analizar la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, se trata en este caso de un hecho que no se ha presentado pero es posible que suceda.

Análisis del impacto en Riesgos de Corrupción: Para los riesgos de corrupción, el análisis de impacto se realizará teniendo en cuenta solamente los niveles "moderado", "mayor" y "catastrófico", dado que estos riesgos siempre serán significativos; en este orden de ideas, no aplican los niveles de impacto insignificante y menor, que sí aplican para los demás riesgos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Valoración de los Controles: El control se ejecuta como fue diseñado y de manera consistente para mitigar la probabilidad de que el riesgo se materialice y mitigar el impacto del riesgo una vez se materialice.

Tratamiento del riesgo: Como medio para propiciar el logro de los objetivos, las actividades de control se orientan a prevenir y detectar la materialización de los riesgos. Por consiguiente su efectividad depende, de qué tanto se están logrando los objetivos estratégicos y de proceso de la entidad. Le corresponde a la primera línea de defensa el establecimiento de actividades de control.

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.

En la Entidad se cumple con la obligación de reportar a los organismos competentes de forma inmediata sobre posibles actos contrarios a la Constitución, Ley o reglamentos, para que se puedan surtir las investigaciones que haya lugar; tanto las que por competencia deban dirigirse a organismos externos, como las que surten en la Oficina de Control Disciplinario de la ESE HLCI. Con esto se garantiza el respeto y apego a los principios de la Función Administrativa, entre ellos el de la Moralidad.

Durante la vigencia 2021, se presentó un caso de un "Anónimo", en el cual hacían alusión a posibles actos de corrupción (cohecho), el cual por competencia fue puesto a disposición de la Fiscalía General de la Nación – Seccional Bolívar y el Consejo Seccional de la Judicatura.

Así mismo, fue mencionado en el escrito, a un servidor público de la Entidad, por lo tanto, para que se diera inicio a la investigación respectiva a este funcionario se dio traslado del documento tanto a la Fiscalía General de la Nación – Seccional Bolívar como a la Oficina de Control Disciplinario de la ESE HLCI.

La ESE HLCI, ha atendido en debida forma todos los requerimientos elevados por la Fiscalía, coadyuvando en la investigación respectiva.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

SEGUNDO COMPONENTE:

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

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.

El área de Atención al Ciudadano de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias se encarga de recepcionar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones que son recibidas de forma presencial en la recepción y oficinas ubicadas en la sede administrativa, las depositadas en los buzones de sugerencia ubicados en los diferentes Centros de Atención y a través de la Ventanilla Única de Trámites que se encuentra publicada en la página Web de la entidad.

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.

Los trámites de la entidad inscritos en el Sistema único de Información de Trámites -SUIT son los siguientes:

- 1) Asignación de citas para la prestación de servicios de salud
- 2) Radiología e imágenes diagnósticas
- 3) Certificado de Defunción
- 4) Exámen de laboratorio Clínico
- 5) Atención Inicial de Urgencia
- 6) Historia Clínica

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Empresa-Comunidad.



ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

La etapa de planificación la ESE Hospital Local Cartagena de Indias promovió la participación ciudadana, se asignaron responsabilidades y sus tiempos de entrega en cuanto a la consolidación y preparación del informe de rendición de cuentas. Se dió cumplimiento a todas las fases del proceso.

En el Portal Web de la entidad con el fin de facilitar la información para la ciudadanía y usuarios, se contó con un enlace especial de la rendición de cuentas en el cual se publicó Informe de Gestión vigencia 2020.

El evento tuvo lugar en el Auditorio de la ESE HLCI, de la ciudad de Cartagena, El día 29 de marzo de 2021, el periodo a presentarse para la rendición de cuentas corresponde a la vigencia de 2020. Teniendo en cuenta la contingencia por la pandemia COVID-19 la audiencia se realizó por medio de plataforma digitales (ZOOM Y FACEBOOK LIVE), manteniendo todos los protocolos de bio seguridad. En la página web de la entidad se encuentra publicada la información concerniente a la rendición de cuentas realizada.

En la audiencia de rendición de cuentas se abordaron los siguientes temas: Distribución de la población de usuarios de la ESE HLCI, Portafolio de servicios ofertados, Perfil epidemiológico, Consulta externa, Salud oral, Urgencia, Promoción y Mantenimiento de la Salud, Apoyo diagnóstico, Sistema de información al usuario, Situación financiera ESE HLCI, Contratación, facturación, cuentas médicas y Cartera.

El evento fue visualizado por 3.717 personas de manera virtual, a través de la plataforma de ZOOM se conectaron 65 y de la plataforma de FACEBOOK LIVE se conectaron 3.652 personas.

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE HLCI trabaja de manera constante en los mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano, por lo que durante en el 2021 se trabajó en el fortalecimiento de los canales de atención brindando nuevas alternativas de solución a las necesidades de cada Ciudadano, logrando socializar información de interés para la ciudadanía a través de los diferentes medios de atención y comunicación con los que cuenta la entidad, con el fin de ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva la información requerida.

En cuanto al relacionamiento con el ciudadano se logró abrir espacios de comunicación directa con la alta dirección, los cuales permitieron promover la participación ciudadana; de igual manera se socializa la carta de Derechos y deberes de los usuarios de manera presencial en cada Centro y Puesto de Salud, así como también esta fue publicada tanto en las redes sociales como en la página Web institucional con el fin de que esta llegue al mayor número de personas posibles.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Con el Talento Humano se implementaron acciones educativas que buscan fortalecer los conocimientos y habilidades del personal para que estos a su vez puedan ser multiplicadores con los usuarios de los diferentes Centros y Puestos de Salud. Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción y de PQRSDF se elaboraron dos planes de mejora los cuales serán implementados con el fin de continuar trabajando en la mejora continua.

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Las entidades públicas tienen como uno de los más importantes activos la información, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita la ejecución eficaz y efectiva de las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

La información que generan o administran las entidades públicas, debe ser accesible a cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Todos los ciudadanos e interesados pueden conocer la información pública y acceder más eficientemente a trámites y servicios, facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la "Información y Comunicación" una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

TRANSPARENCIA ACTIVA: Relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.

TRANSPARENCIA PASIVA: Relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: Relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD: Relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

En el año 2021 en la entidad se realizó 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 9º y por la estrategia de Gobierno en Línea.

Se dio cumplimiento a las solicitudes de acceso a la información requeridas en los términos establecidos por la ley.

El inventario de activos de información fue actualizado un 67%, faltando 07 áreas por realizar el inventario de activos de un total de 21 áreas.

SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

La ESE HLCI, contempla incluir como parte del plan un subcomponente de socialización 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. Se socializó el código de integridad de la entidad, y las políticas del Modelo Integrado de Gestión- MIPG.

5. PLAN DE ACCIÓN POR COMPONENTES

5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
1. Política Administración de Riesgos.	1.1 Socializar la política de administración de riesgos a todo el personal de la entidad.	2 socializaciones	No. De socializaciones realizadas/No. De socializaciones programadas	Planeación	Mayo-Diciembre
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Cumplimiento en la actualización del Plan anticorrupción	Planeación	Enero
3. Consulta y Divulgación	3.1 Realizar formulario de consulta en la página web para promover la participación de la ciudadanía conociendo sus opiniones y sugerencias	1 formulario	Formulario publicado en la fecha establecida	Planeación	Enero
	3.2 Publicar en la página web de la ESE, el mapa de riesgo de corrupción 2022 actualizado.	Publicación de mapa de riesgo institucional	Publicación realizada en la fecha establecida	Planeación	Enero
4. Monitoreo	4.1 Revisión del mapa de riesgos de corrupción	3 seguimientos	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Líderes de Procesos, Planeación	Enero, Mayo y Septiembre
5. Evaluación y Control	5.1 Evaluación de los controles incorporados al mapa de riesgos de corrupción	3 Seguimientos	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Control Interno	Enero, Mayo y Septiembre

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Estrategia Antitrámites	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
1. Identificación de Trámites	1.1 Revisión de los trámites de la entidad con base a las necesidades de los usuarios.	100% trámites inscritos	No. De trámites inscritos/No. De trámites identificados	Atención al ciudadano Planeación	Enero a Diciembre
	1.2 Publicar y mantener actualizado el Portafolio de Trámites y servicios de la Entidad en el SUIT.	100%	No. De trámites actualizados/No. De trámites inscritos	Planeación, y Procesos Relacionados.	Enero a Diciembre
2. Priorización de Trámites.	2.1 Identificar los trámites que requieran racionalización	100% trámites identificados	No. Tramites priorizados / Total tramites identificados a racionalizar	Planeación, y Procesos Relacionados.	Enero a Diciembre
3. Racionalización de Trámites.	3.1 Socializar en la Página web la estrategia de Racionalización de trámites	Publicación de la estrategia de trámites	Cumplimiento en la publicación de la estrategia de trámites	Planeación	Marzo
	3.2 Racionalizar los Trámites priorizados de Historia Clínica y examen de Laboratorio Clínico	2 trámites racionalizados	No. De trámites racionalizados/ No. De trámites priorizados	Planeación, y Procesos relacionados	Enero a junio



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Rendición de Cuentas.	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
1. Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	1.1 Elaboración de la estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas	Ruta de ejecución del proceso de rendición de cuentas presentada en la fecha establecida.	Gerencia, Planeación y gestión comercial	Febrero
	1.2 Formular el reto, los objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas en Función Pública	Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia registrada en página de Función Pública	Gerencia, Planeación	Febrero
2. Preparación de Rendición de Cuentas	2.1 Publicación de informe de rendición de cuentas en la página WEB de la entidad	Informe Publicado en página web	Informe Publicado en página web	Planeación y Sistemas	Febrero
	2.2 Convocar por medios tradicionales y electrónicos a los ciudadanos y grupos de interés a participar en la rendición de cuentas	5 publicaciones (Página web, redes sociales, periódico de alta difusión, radio, oficios interinstitucionales)	No de publicaciones realizadas/No. De publicaciones programadas	Gestión Comercial	Febrero
	2.3 Invitar a las ASODEUS a participar de manera activa en la rendición de cuentas	43 ASODEUS	No. De ASODEUS invitadas /Total de ASODEUS	Atención al Ciudadano y Gestión Comercial	Febrero
3. Ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas	3.1 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
	3.2 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
	3.3 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	Atención al Ciudadano	Marzo
	3.4 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
	3.5 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
4. Seguimiento y Evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas	4.1 Evaluar la audiencia pública, los resultados servirán de insumo para la mejora continua	1 evaluación	Evaluación realizada	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	Marzo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento o 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 Documentar el procedimiento de trabajo social como apoyo desde la oficina de atención al ciudadano	Procedimientos documentados	No. De procedimientos documentados/Total de procedimientos propuesto	Atención al Ciudadano	Junio
	1.3 Presentación de informe consolidado de seguimiento a la ventanilla única de trámites	12 Informes	No. De informes presentados/No. De informes programados	Atención al Ciudadano	Enero a Diciembre
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención.	2.1 Fortalecer el call center de la institución para facilitar la comunicación con el ciudadano	Funcionamiento del callcenter	Call center implementado	Subgerencia Científica Sistemas	Marzo
	2.2 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
	2.3 Socializar e incentivar el uso de la ventanilla única de trámites en la página web institucional	Socializar en los 43 centros de salud y sede administrativa la existencia y uso de la ventanilla única de trámites	No. De centros socializados/No. Total de centros	Atención al ciudadano	Enero a Diciembre
3. Talento Humano	3.1 Capacitar al Talento Humano del área de Atención al Ciudadano en temas de interés que permitan mantenerse actualizados llegando de manera eficaz a replicar la información en las diferentes comunidades.	4 capacitaciones al personal	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones programadas	Atención al ciudadano	Enero a Diciembre
	3.2 Seguimiento a las quejas relacionadas con el talento humano en la prestación del servicio	100% quejas tratadas	No. De quejas tratadas/ No. De quejas recibidas	Talento Humano Atención al ciudadano	Enero a Diciembre
	3.3 Manejo del comportamiento agresivo en el servicio en doble vía Usuario- Colaborador, Colaborador-Usuario	100% quejas tratadas	No. De quejas agresivas tratadas/ No de quejas recibidas	Talento Humano Atención al ciudadano	Enero a Diciembre
4. Normativo y Preventivo	4.1 Socializar el procedimiento De apertura de buzones PQRSDF, para garantizar la oportunidad en la respuesta de las mismas.	2 socializaciones con responsables de las áreas	No. De socializaciones realizadas/No. De socializaciones programadas	Atención al Ciudadano	Diciembre
	4.2 Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRS	12 seguimientos	No de seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Atención al Ciudadano	Enero a Diciembre
5. Relacionamiento con el Ciudadano.	5.1 Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Caracterización de EAPB, Asociación y grupos organizados y usuarios	Cumplimiento con la caracterización de los usuarios	Atención al ciudadano- Gestión comercial-Subgerencia Científica	Enero a Agosto
	5.2 Socializar la carta de deberes y derechos al usuario dispuesta por la entidad.	12 reportes de Socializaciones realizadas	No. De reportes de socializaciones realizadas/ No de reportes de socializaciones programados	Atención al Ciudadano	Enero a Diciembre
	5.3 Socializar con los Usuarios la importancia del buen uso del ambiente e infraestructura física de los Centros y puestos de Salud	12 reportes de Socializaciones realizadas	No. De socializaciones realizadas/No. De socializaciones programadas	Atención al Ciudadano	Enero a Diciembre

5.5 COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
1. Transparencia Activa.	1.1 Verificación de la información institucional publicada en la página web a través de la página de la entidad de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014, artículo 9° y por la estrategia de Gobierno en Línea.	4 revisiones	No. De revisiones realizadas/ No. De revisiones programadas	Gestión Comercial, Comunicaciones y Sistemas.	Enero a Diciembre
2. Transparencia Pasiva.	2.1 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/No. De solicitudes requeridas	Atención al Ciudadano	Enero a Diciembre
	2.2 Publicación de actos administrativos y respuestas a derechos de peticiones que sean de interés general	100% de publicaciones requeridas	No. De publicaciones realizadas/No. De publicaciones requeridas	Jurídica	Enero a Diciembre
3. Instrumento de Gestión de la Información.	3.1 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
	3.2 Crear una nube donde se archive la información digitalizada de las diferentes áreas	Creación de dirección en la nube	Cumplimiento en la creación de la nube en la fecha establecida	Gestión Documental Sistemas	Mayo
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	4.1 Seguimiento al diligenciamiento de la información del índice de Transparencia y Acceso a la información ITA	1 Seguimiento	Reporte de Cumplimiento	Subgerencia administrativa Control Interno	Julio a Diciembre

5.6 COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Iniciativas Adicionales.	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
Actividades	1.1 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 Elaborar el Programa de Humanización	100% Cumplimiento del Programa	No de actividades realizadas/No. De actividades programadas	Talento Humano	Febrero