



**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 2023**

**Cartagena de Indias D T y C, enero de 2023**



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

### TABLA DE CONTENIDO

#### Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. MARCO NORMATIVO</b> .....	6
<b>2. CONTEXTO ESTRATEGICO</b> .....	8
<b>3. OBJETIVOS Y ALCANCE</b> .....	10
<b>4. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL</b> .....	11
<b>5. PLAN DE ACCIÓN POR COMPONENTES</b> .....	19



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

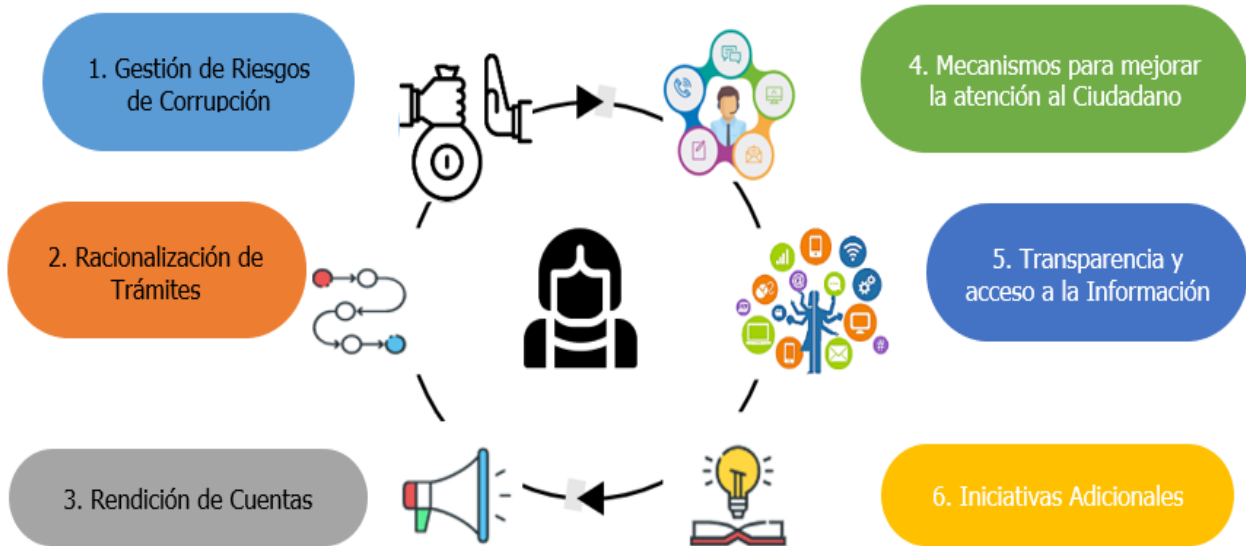
### INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Local Cartagena de Indias constituye una categoría especial de entidad de derecho público, descentralizada, del orden Distrital, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita al Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS - e integrante del Sistema General de Seguridad Social y sometida al régimen jurídico de la Ley 100, del Capítulo III, artículos 194, 195 y 196; además a la normatividad que los modifique, adicione, reformen, reglamenten o sustituyan, orientada a la prestación de servicios asistenciales de primer nivel de atención en salud.

El Estatuto Anticorrupción 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. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información, todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

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", desarrollado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias, como un instrumento de nivel estratégico con el fin de prevenir o detectar actos que conlleven a la corrupción, mejorar la atención de los ciudadanos y la efectividad del control de la gestión institucional, garantizando la transparencia, buscando participación activa de la ciudadanía con el fin de generar confianza en los grupos de valor de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo, el cual está conformado por cinco (5) componentes, autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un (1) componente de Iniciativas adicionales.



**Primer Componente:** Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos de corrupción, es una herramienta que 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 que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

**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.

**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.

## **1. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994
- Ley 190 de 1995 (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 962 de 2005 “Por la cual 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”.
- Ley 1150 de 2007 (Dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- CONPES 3654 de abril de 2010, en el cual se establece la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- 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. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011. Art 4. Suprime el programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

- Decreto 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Documento CONPES 167 de 2013, "Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción".
- Decreto 943 de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1649 de 2014 "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República".
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Documento Guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Presidencia de la República. 2015.
- Decreto 1081 de 2015. Art 2.1.4.1 y siguientes Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Ley 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- 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".
- Decreto 1499 de 2017. Se actualiza el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG - del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.
- Ley 1955 de 2019. Art. 147 y Art. 333 Transformación Digital y supresión de trámites
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Dirección de gestión y desempeño institucional. 2020.
- Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG, Versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública, agosto de 2018.
- Decreto 2106 de 2019. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"
- Ley 2016 del 27 de 2020. Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1519 de 2020 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.
- Ley 2052 de 2020. "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".

- Ley 2195 de 2021. Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha en contra de la corrupción y se dictan otras disposiciones, modificándose el artículo 34 de la Ley 1474 de 2011.
- Resolución 455 de 2021. “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”.
- Decreto 230 de 2021. “Por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas
- Circular Conjunta 100-001 de 2021 DAFP. Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz”.

## 2. CONTEXTO ESTRATEGICO

### 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.

#### VISIÓN

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.

### 2.1 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.

## 2.2 VALORES INSTITUCIONALES



## **2.3 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 repercute en el desarrollo organizacional y en la prestación de servicios con calidad.

## **3. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Formular e implementar acciones que contribuyan a la lucha contra la corrupción, 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**

- Implementar mecanismos para incentivar la cultura de la honestidad, tolerancia, integralidad y la humanización del servicio, enmarcados en el actuar del talento humano de la ESE HL CI.
- 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 medios de comunicación de la entidad, página web institucional, chat, intranet, entre otros.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

- Generar confianza y transparencia de los grupos de valor a través del acceso a la información oportuna, clara y confiable, fortaleciendo los espacios de participación ciudadana.
- 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.
- Racionalizar los trámites, con el fin de mejorar el acceso de los servicios prestados por la entidad.

### 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 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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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 Plan anticorrupción 2023 contiene el mapa de riesgos de corrupción, donde están identificados los riesgos de corrupción, el cual se elaboró siguiendo 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.

**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,



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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.

### **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 Participación social y comunitaria 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

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:

### **a) Asignación de citas para la prestación de servicios de salud**

Propósito de cara al usuario: Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=56716>

### **b) Radiología e imágenes diagnósticas**

Propósito de cara al usuario: Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=56732>

### **c) Certificado de Defunción**

Propósito de cara al usuario: Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=56706>

### **d) Exámen de laboratorio Clínico**

Propósito de cara al usuario: Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=56734>

### **e) Atención Inicial de Urgencia**

Propósito de cara al usuario: Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa, con diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.



<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=56710>

#### **f) Historia Clínica**

Propósito de cara al usuario: Obtener la historia clínica en la que se registra cronológicamente: 1. Las condiciones de salud del paciente o familia. 2. Los actos médicos (consejos a pacientes para mejoría de salud, diagnósticos y tratamiento de enfermedades). 3. Demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.

<https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=56669>

Los trámites que se encuentran en proceso de inscripción son:

- 1) Dispensación de medicamentos y dispositivos (Islas)
- 2) Certificado de Nacido vivo
- 3) Certificado médico para estudiantes.

### **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 dio 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 2021.

El evento tuvo lugar en la ESE HLCI, de la ciudad de Cartagena, el día 30 de marzo de 2022 a las 10:00 am, del periodo correspondiente a la vigencia de 2021. 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 bioseguridad. En la página





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

web de la entidad se encuentra publicada la información concerniente a la rendición de cuentas realizada.

Se realizó la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía, la cual fue publicada con 30 días de antelación al evento en la página web de la entidad, al igual que el informe de rendición de cuentas con corte 31 de diciembre de 2021.

Se diligenció el formato correspondiente a la estrategia de rendición de cuentas en la función pública, donde se formuló reto, objetivos, metas e indicadores.

Tabla 1

## Evidencia de Radicación de Estrategia de Rendición de Cuentas en Función Pública

Usuario: coord.planeacion@ecccartagenedeindias.gov.co - AURA MILENA MORENO ORTIZ      Entidad: HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS - CARTAGENA DE INDIAS      Vigencia: 2021      Cerrar Sección

---

**Estrategia de Implementación**

Agregar    Reporte    Regresar

**Reto\***  
 La ESE Hospital Local Cartagena de Indias, teniendo presente la necesidad de crear los espacios de interacción con la ciudadanía y además de asegurar que todos sus usuarios estén bien informados de la gestión realizada por la administración pública, elabora la rendición de cuentas estableciendo los mecanismos para que la ciudadanía consulte la información suministrada.  
 El reto describe el impacto que la entidad desea lograr a través de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, considerando que debe planear avanzar del nivel en que se encuentra (determinado por el autodiagnóstico) al nivel que se propone alcanzar.

**Objetivo General\***  
 Garantizar que la ciudadanía conozca con anticipación la forma en la cual pueden participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, asegurando así un ejercicio respaldado por un procedimiento efectivo y transparente.  
 El objetivo general es el resultado esperado que la entidad se propone desarrollar a través de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas. Debe formularse en concordancia con el reto.

**Meta\***  
 La ESE Hospital Local Cartagena de Indias tiene como meta generar transparencia, y condiciones de confianza entre la entidad, los grupos de valor, los entes de control y la ciudadanía en general, brindando toda la información correspondiente a la gestión realizada en el año 2021.  
 Determinar el resultado deseado frente al reto del proceso de rendición de cuentas, el cual planes y se compromete a lograr. Es el punto final deseado para la organización en el desarrollo del objetivo planteado.

Agregar

Objetivo	
Dialogar con los ciudadanos para conocer sus necesidades y preocupaciones con el fin de fortalecer los trámites y servicios que les presta la entidad y mejorar las prácticas de participación ciudadana.	Eliminar
Diseñar estrategias que incentiven la participación ciudadana, como elemento fundamental de la Rendición de Cuentas.	Eliminar
Expresar de manera clara, oportuna y puntual a los ciudadanos los resultados obtenidos de la gestión realizada en el año 2021.	Eliminar

**Desde (Duración)\*** 2/1/22

**Hacia (Duración)\*** 3/30/22

Desde (Duración) de la estrategia de rendición de cuentas

Hacia (Duración) de la estrategia de rendición de cuentas

Meta/Producto			
Lograr que los grupos de valor participen de manera activa en la Rendición de cuentas.	Programar	Editar	Eliminar
Dar respuesta al 100% de las preguntas recepcionadas de la ciudadanía	Programar	Editar	Eliminar
Divulgar de manera clara y transparente la gestión de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.	Programar	Editar	Eliminar
Aplicar estrategia de evaluación a la audiencia pública.	Programar	Editar	Eliminar
Elaboración de Informe de audiencia pública	Programar	Editar	Eliminar
Elaborar un adecuado escenario para la ejecución de la Rendición de Cuentas	Programar	Editar	Eliminar
Realizar informe de análisis identificando debilidades y fortalezas de la Rendición de Cuentas	Programar	Editar	Eliminar
Realizar diseño de la estrategia de Rendición de cuentas.	Programar	Editar	Eliminar
Definir la estrategia e implementar de la Rendición de cuentas.	Programar	Editar	Eliminar

Fuente: Oficina Asesora de Gestión Estratégica





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

En la audiencia de rendición de cuentas se presentó el informe de gestión y de ejecución presupuestal de la entidad.

Dando cumplimiento al requerimiento de función pública de realizar la rendición de cuentas con enfoque de paz, la entidad incluyó en el informe de rendición de cuentas los temas de humanización y seguridad al paciente.

El evento fue transmitido en vivo a través de la fans page de facebook tuvo un alcance de 440 personas y 354 interacciones. Posterior al evento se posteó momentos de la rendición de cuentas y tuvo un alcance de 733 personas con 108 interacciones, solo en esta plataforma, mientras que en instagram tuvo un alcance de 156 reproducciones.

### **CUARTO COMPONENTE**

#### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La ESE HLCI a través de su Oficina de Participación Social y Comunitaria se encarga de promover la Participación Ciudadana, suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva la información requerida a todos sus usuarios; es por eso que desde el área se realizan todas las gestiones pertinentes a mantener la comunicación directa y permanente con los usuarios tendientes siempre a mejorar la atención de los mismos.

De manera permanente trabaja en mejorar los mecanismos y canales de atención y comunicación para la atención al Ciudadano, por lo que durante el año 2022 se continuó trabajando en el fortalecimiento de los canales de atención brindando nuevas alternativas de solución a las necesidades de cada Ciudadano, de esta manera además de todos los canales existentes como el telefónico, virtual, redes sociales, chat institucional, entre otros, se trabajó en la reestructuración del Call center para el agendamiento de citas.

El Call center para asignación de citas empezó a funcionar en el mes de julio del 2022 donde fueron atendidas de manera exitosa 3.827 lo que corresponde al 30% de llamadas exitosas; en el mes de diciembre de 15.100 llamadas que entraron al Call center 12.673 fueron atendidas con éxito, lo que corresponde al 84%.

En cuanto al relacionamiento con el ciudadano se siguen abriendo espacios de comunicación directa con la alta dirección, los cuales permiten promover la participación ciudadana; se continúa en el proceso de comunicación permanente con los usuarios que llegan a las salas de espera, donde se les socializa información de interés para ellos como es la carta de Derechos y deberes de los usuarios, Portafolio de servicios, canales de comunicación, entre otros.

Con el Talento Humano se implementan 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; de igual manera y de la mano del área de talento humano se realizan los seguimientos referentes a las PQRSDF en temas de



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

humanización de los servicios principalmente en miras de continuar brindándole la mejor atención a los usuarios y ciudadanía en general.

### QUINTO COMPONENTE

#### MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Las entidades públicas tienen la información, como uno de los más importantes activos, porque 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 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.

**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 2022 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 9° 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.

La Procuraduría evaluó el Índice de Transparencia y Acceso a la Información pública-ITA, el reporte de la auditoría alcanzó un resultado de 82%.

El inventario de activos de información fue actualizado un 87.5%, faltando 03 áreas por realizar el inventario de activos de un total de 24 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
<b>1. Política Administración de Riesgos.</b>	<b>1.1</b> Socializar la política de administración de riesgos a todo el personal de la entidad.	2 socializaciones	No. De socializaciones realizadas/No. De socializaciones programadas	Gestión Estratégica	Mayo-Diciembre
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</b>	<b>2.1</b> Consolidar el mapa de riesgos de corrupción 2023	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Cumplimiento en la consolidación del Plan anticorrupción	Gestión Estratégica	Enero
<b>3. Consulta y Divulgación</b>	<b>3.1</b> 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	Gestión Estratégica	Enero
	<b>3.2</b> Publicar en la página web de la ESE, el mapa de riesgo de corrupción 2023 actualizado.	Publicación de mapa de riesgo institucional	Publicación realizada en la fecha establecida	Gestión Estratégica	Enero
<b>4. Monitoreo</b>	<b>4.1</b> Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción por procesos	3 seguimientos	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Líderes de Procesos, Gestión Estratégica	Enero, Mayo y Septiembre
<b>5. Evaluación y Control</b>	<b>5.1</b> 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	Participación Social y Comunitaria Gestión Estratégica	Enero a Diciembre
	1.2 Realizar la actualización de trámites en el SUIT	100%	No. De trámites actualizados/No. De trámites inscritos	Gestión estratégica, y Procesos Relacionados.	Enero a Diciembre
2. Priorización de Trámites.	2.1 Racionalizar los trámites que se requieran	100% trámites racionalizados	No. Tramites racionalizados/ Total trámites identificados a racionalizar	Gestión Estratégica, 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	Gestión Estratégica	Marzo
	3.2 Racionalizar los Trámites priorizados de Exámen de laboratorio y Asignación de citas	2 trámites racionalizados	No. De trámites racionalizados/ No. De trámites priorizados	Gestión Estratégica, y Procesos relacionados	Enero a junio

## 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, Gestión Estratégica y Mercadeo y Comunicaciones	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, Gestión Estratégica	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	Gestión Estratégica 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, listas de difusión de más de 20.000 contactos de WhatsApp, 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	Participación Social y Comunitaria - Mercadeo y Comunicaciones	Febrero

Rendición de Cuentas.	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
<b>3. Ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas</b>	<b>3.1</b> 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.	Mercadeo y Comunicaciones	Febrero y Marzo
	<b>3.2</b> 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	Participación Social y Comunitaria	Marzo
	<b>3.3</b> 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
	<b>3.4</b> Elaboración de informe de audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas	Cumplimiento en la elaboración del Informe	Gestión Estratégica y Mercadeo y Comunicaciones	Abril
<b>4. Seguimiento y Evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas</b>	<b>4.1</b> 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
	<b>4.2</b> En cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web.	100% de respuestas enviadas	No de respuestas enviadas/No de preguntas recibidas	Gestión Estratégica	Abril

#### 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
<b>1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.</b>	<b>1.1</b> Socializar en medios institucionales, canales de comunicación y/o redes sociales la información de interés a los Ciudadanos.	4 Socializaciones	No. socializaciones realizadas/ No. socializaciones programadas	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
	<b>1.2</b> Realizar visitas de socialización de procedimiento de trabajo social en los centros de atención con urgencias.	8 Centros	No. De centros visitados/Total de centros con urgencias	Participación Social y Comunitaria	Enero a mayo
	<b>1.3</b> Presentación de informe consolidado de seguimiento a la ventanilla única de trámites	4 Informes	No. De informes presentados/No. De informes programados	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
<b>2 Fortalecimiento de los Canales de Atención.</b>	<b>2.1</b> Realizar seguimiento mensual al funcionamiento del call center de la institución	12 Seguimientos	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
	<b>2.2</b> Agendamiento de citas por página web	Implementación citas web	Módulos de citas web implementado	Sistemas	Marzo a junio
	<b>2.3</b> Socializar con los usuarios 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	Participación Social y Comunitaria - Gestión Comercial	Enero a Diciembre
	<b>2.4</b> Utilización de Infomerciales	43 centros de salud	No. De centros con Infomerciales/Total de centros	Sistemas- Gestión Comercial	Marzo a Septiembre

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
<b>3. Talento Humano</b>	<b>3.1</b> Capacitar al Talento Humano del área de Participación Social y Comunitaria en temas de interés que permitan mantenerse actualizados llegando de manera eficaz a transmitir la información en las diferentes comunidades.	4 capacitaciones al personal	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones programadas	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
	<b>3.2</b> 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- Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
	<b>3.3</b> 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- Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
	<b>3.4</b> Seguimiento a operatividad del comité de Ética	12 seguimientos	No. De seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
<b>4. Normativo y Preventivo</b>	<b>4.1</b> Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRS	12 seguimientos	No de seguimientos realizados/No. De seguimientos programados	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
<b>5. Relacionamento con el Ciudadano.</b>	<b>5.1</b> Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Caracterización de usuarios y Actualización Caracterización de EAPB	No. De Caracterizaciones realizadas	Gestión comercial-Subgerencia Científica	Enero a junio
	<b>5.2</b> 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	Participación Social y Comunitaria	Enero a Diciembre
	<b>5.3</b> 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	Participación Social y Comunitaria	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
<b>1. Transparencia Activa.</b>	<b>1.1</b> 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
<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/No. De solicitudes requeridas	Jurídica	Enero a Diciembre
	<b>2.2</b> 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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PL-GCI-PAC-28

VERSION: 2

FECHA: 27/08/2014

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
<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>3.2</b> Servidor de almacenamiento en la entidad	Implementación de servidor	Servidor implementado en la fecha establecida	Sistemas	Marzo a Junio
<b>4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.</b>	<b>4.1</b> Seguimiento al diligenciamiento de la información del índice de Transparencia y Acceso a la información ITA	1 Seguimiento	Reporte de Cumplimiento	Gestión Estratégica Control Interno	Julio a Diciembre

### 5.6 COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Iniciativas Adicionales	Actividades Programadas	Meta de la Actividad	Indicador de Cumplimiento	Responsable	Fecha Programada
<b>Actividades</b>	<b>1.1</b> 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
	<b>1.2</b> Continuar el Programa de Humanización	100% Cumplimiento del Programa	No de actividades realizadas/No. De actividades programadas	Talento Humano	Febrero
	<b>1.3</b> Socializar responsabilidad médico legal	2 socializaciones	No. De socializaciones realizadas/No de socializaciones programadas	Jurídica	Enero a diciembre
	<b>1.4</b> Socializar las acciones judiciales y disciplinarias que haya a lugar por la mala praxis de los funcionarios	2 socializaciones	No. De socializaciones realizadas/No de socializaciones programadas	Jurídica-Control Disciplinario	Enero a diciembre