

RESOLUCIÓN N° 007
Enero 13 de 2018

**POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PARA LA VIGENCIA 2018.**

La Gerente de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera del Municipio de Donmatias, Antioquia, en uso de sus facultades conferidas en el Ordenamiento Constitucional y Legal, en especial las conferidas en la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO

- A) Que la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las Entidades Públicas y Organismos del Estado.
- B) Que el Decreto Nacional 2145 de 1999, Capítulo III, Artículo 12, considera la planeación como uno de los procesos fundamentales de la administración.
- C) Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Por medio de 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”, establece en su capítulo sexto la obligatoriedad por parte de las Entidades Públicas de elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- D) Que la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; Ley 1757 de 2015 y Ley 1712 de 2014, determina las responsabilidades frente a la elaboración, evaluación y seguimiento de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano.
- E) Que el Decreto 1649 de 2014, por medio del cual se modifica la Estructura del DAPRE, en su artículo 15 trae como función de la Secretaría de Transparencia: “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 de orden nacional y territorial”.
- F) Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, artículo 9 literal g), determina el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
- G) Que el Decreto 1081 de 2015 de la Presidencia de la República, en sus artículos 2.1.4.1 y siguientes, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento: “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

- H) Que la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición, derecho de todo ciudadano a través del cual las entidades públicas en cumplimiento de su deber legal, deben atender y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los términos establecidos en la ley.
- I) Que la Ley 1757 de 2015, en los artículos 48 y siguientes promueve y protege el derecho a la participación ciudadana, mediante espacios de rendición de cuentas de las entidades públicas, estrategia que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.
- J) Que el Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.22.1 y siguientes, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; y el artículo 2.2.21.6.1 del mismo decreto expresa que hace parte de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 según los lineamientos de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción; Ley 1712 de 2014 y Ley 1757 de 2015 como se describe a continuación:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2018**

Responsable de Aprobación:

Juliana Cataño López
Gerente

Responsables de Documentación:

Nelson Monsalve López
Subgerente Administrativo y Financiero.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera es una entidad de carácter técnico transformada según el Acuerdo Municipal 013 de 1993, en Empresa Social del Estado que presta servicios de Salud de Primer Nivel de Atención.

Dando cumplimiento a los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011; artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014, se elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018. Este plan, recoge los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” desarrollada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

En cumplimiento de la metodología, la Entidad elabora y consolida las actividades plasmadas en el plan, y Control Interno realiza el seguimiento al mismo para cada vigencia; velando por una administración transparente, combatiendo la corrupción, mejorando la atención al ciudadano, prestando un servicio oportuno y de calidad, a sus partes interesadas y comunidad en general.

El plan descrito posteriormente, está compuesto por 6 componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción: El cual contiene los riesgos de corrupción identificados en la entidad, de acuerdo a su actividad principal que es, la atención en salud.
- Racionalización de Trámites: En este componente se busca que la entidad sea más eficiente y eficaz en relación a los trámites existentes.
- Rendición de Cuentas: Tiene como propósito comunicar a la comunidad en general, los principales resultados de la gestión que lleva a cabo la entidad desde sus diferentes áreas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Busca garantizar el acceso de la comunidad a los diferentes servicios que presta la entidad, atendiendo las solicitudes, peticiones, denuncias y reclamos de manera oportuna y con calidad.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: Se pretende que la información suministrada por la entidad, así como los canales por medio de los cuales se pueda disponer de ella, sean de fácil acceso por parte de cualquier público.
- Otras iniciativas. En este componente se incluyen algunas actividades que se requieren para mejorar la gestión de la entidad e impacta en el servicio que se presta al ciudadano.

1. OBJETIVO

Definir para la vigencia 2018, actividades y metas encaminadas a evitar actos de corrupción, al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, mediante la gestión de los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites y rendición de cuentas, con el fin de lograr una gestión transparente dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico de los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, a través de su identificación, tratamiento y gestión, con el fin de prevenir su ocurrencia.
- Participar a los ciudadanos de los resultados de la gestión institucional a través de espacios de rendición de cuentas, con el propósito de visible el quehacer de la entidad.
- Disponer de diferentes herramientas tecnológicas por medio de las cuales el ciudadano se pueda comunicar con la entidad, con el objeto de facilitar la comunicación, el acceso a la información y la atención oportuna de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.
- Incentivar el compromiso de los funcionarios y la comunidad en general, en el fortalecimiento de la atención en salud, con el fin de realizar una gestión eficiente y transparente.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera en la ejecución y puesta en marcha de procesos, planes, proyectos, programas, actividades y metas orientadas al cumplimiento de sus funciones.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

4.1. Misión

En la E.S.E Hospital Francisco Eladio Barrera prestamos servicios de salud de primer nivel de atención con responsabilidad, respeto, seguridad y calidad humana a toda la comunidad de Donmatías y su área de influencia.

4.2. Visión

Seremos un hospital confiable, que presta atención humanizada en salud, con calidad, seguridad y compromiso a la comunidad del municipio de Donmatías y sus alrededores.

4.3. Objetivos institucionales

- Atender con humanidad y efectividad a los usuarios de los servicios de la ESE.
- Liderar la participación de la comunidad en la atención en salud.
- Fortalecer la gestión institucional.
- Visibilizar la ESE como entidad prestadora de servicios de salud en el Municipio.

4.4. Objetivos de calidad

- Cualificar el talento humano mediante estrategias de educación, formación y el fomento de la gestión ética para el mejoramiento continuo de la entidad.
- Fortalecer la gestión institucional administrando de manera eficiente los recursos, para garantizar la sostenibilidad de la entidad.
- Gerenciar el direccionamiento estratégico de la ESE desde el sistema gestión institucional, realizando evaluación y seguimiento de los resultados para el cumplimiento de la misión institucional.

4.5. Principios

En la Empresa Social del Estado Hospital Francisco Eladio Barrera del municipio de Donmatías, Antioquia, reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios éticos:

- Tratamos a la persona humana con *Respeto*, consideramos al ser humano en toda su magnitud, apreciamos sus excelencias morales y valoramos la vida y la dignidad humanas.
- Nuestro principal capital es el talento humano.
- Prestamos servicios de salud con calidad y de manera oportuna, sin distinción alguna, como contribución al desarrollo integral de todas las personas.
- Nuestra Empresa Social del Estado es un bien público y como tal es sagrado, por lo tanto, actuamos con *transparencia, economía, responsabilidad y compromiso social*.
- Tanto usuarios como empleados de la E.S.E. son iguales frente al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de sus deberes.
- El reconocimiento de los procesos institucionales, la preparación de nuestro talento humano comprometido y los resultados de nuestra gestión son fundamentales para el *mejoramiento continuo* de nuestro hospital.

4.6. Valores

En la E.S.E. Hospital Francisco Eladio Barrera lograremos nuestros objetivos con la interiorización y el cumplimiento de los siguientes valores:

- **ÉTICA:** Base de nuestra estructura de Prestación de Servicios de Salud que involucra respeto por la dignidad humana, idoneidad, discreción, acatamiento del secreto profesional, responsabilidad, compromiso social y ausencia de cualquier interés particular que esté por fuera del deseo y la voluntad de servir.
- **EQUIDAD:** Prestación de nuestros servicios sin distinción alguna, teniendo como única medida la responsabilidad de solucionar integralmente los problemas de salud de nuestra población.
- **CALIDAD:** Respuesta institucional satisfactoria a las exigencias y necesidades en servicios de salud de cada uno(a) de nuestros(as) usuarios(as).
- **CONOCIMIENTO:** Cualidad de cada uno de los integrantes de la organización hospitalaria, con base en el desempeño consciente, responsable y acertado de sus funciones dentro del proceso de atención a los usuarios
- **EFICIENCIA:** Mejor utilización económica y social del talento humano y de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para prestar servicios de salud con Calidad.
- **LIDERAZGO:** Tendencia orientadora y dinamizadora en la prestación de servicios de salud con calidad, que tienen quienes conforman la E.S.E. y se reconoce tanto local como regionalmente.
- **PARTICIPACIÓN:** Posibilidad que tiene la comunidad de intervenir en la organización, control, gestión y fiscalización de la E.S.E.
- **UNIDAD:** Articulación de políticas, regímenes y procedimientos para representar los intereses del Estado y alcanzar los fines de la seguridad social en Colombia.

5. DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD

5.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción.

Al interior de la entidad, se han identificado posibles eventos que podrían ocasionar hechos de corrupción que son tratados en el componente uno, algunos de ellos son comunes en varias áreas, y se plasman en el mapa de riesgos de corrupción, los cuales son principalmente los siguientes:

- Prometer, ofrecer o conceder, en forma directa o indirecta, a un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la ESE.

- Solicitar o aceptar, en forma directa o indirecta, de un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la ESE.
- Pagar un soborno a un tercero (privado o público) para obtener una ventaja ilegítima frente a la competencia.
- Realizar contribuciones, en dinero o en especie, a una causa política con el propósito de obtener una ventaja comercial o personal.
- Desviar dineros que tengan un objeto social o de patrocinio para el beneficio personal o con el propósito de cometer un acto de piratería.
- Alterar ilícitamente un procedimiento contractual en un proceso de solicitud pública, privada o especial.
- Favorecer, en el ejercicio de sus funciones, los intereses propios o de un tercero por encima de los intereses de la ESE (de acuerdo con los Principios, Valores y Directrices Éticas del Código de Ética Corporativo).

5.2. Trámites y Servicios de la Entidad

Actualmente, la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera comprometida con la atención al ciudadano, está construyendo un proceso misional con el mismo nombre, donde se definiran los responsables de la atención a las solicitudes, trámites, servicios y quejas, estableciendo tiempos y actividades a desarrollar dentro de cada petición.

Además, tiene actualizado el Portafolio de Servicios. En este documento, se encuentran identificados como servicios los siguientes:

- Servicio de Citas Médicas
- Servicio de Cita Odontológica
- Servicio de Fisioterapia
- Servicio de Laboratorio
- Servicio de dispensación farmacéutica
- Servicio de Hospitalización
- Servicios de PyP
- Servicio de transporte asistencia básico
- Servicio de Urgencias

Cada uno de los servicios precitados, se encuentran dispuestos en portal web www.hospitaldonmatias.gov.co en el ícono “Atención al Ciudadano”, con el fin de facilitar el acceso a

la ciudadanía frente a los servicios que presta la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera. Con respecto a algunos de los servicios que ofrece, se puede observar lo siguiente:

- **Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.**

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera está trabajando para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados, por tanto, las necesidades hacia la racionalización y simplificación de trámites, se centrará en el mejoramiento de la Gestión y el fortalecimiento de los canales de Atención al Usuario.

También, en aras de utilizar las herramientas tecnológicas y que la entidad sea más austera, se pretende que la mayor parte de las respuestas a las solicitudes, peticiones y denuncias, se comuniquen vía correo electrónico.

- **Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos.**

La ESE hospital Francisco Eladio Barrera en su quehacer interactúa con entidades públicas y privadas, ciudadanos, grupos de interés y otros organismos, en procura de una comunicación de doble vía, transparente, efectiva y oportuna, para dar a conocer su labor institucional y recibir los aportes y sugerencias para el mejoramiento continuo de la Entidad.

En tal sentido, se ha venido afianzando la comunicación con los públicos definidos en la caracterización de usuarios y con las acciones definidas en cada uno de los componentes que integran el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como un ejercicio permanente y transversal que se oriente a fortalecer la relación ESE - Usuario.

Con base en la caracterización de usuarios que se está realizando en la ESE, se establecerán los canales de comunicación para reafirmar y fortalecer el vínculo de la institución con dicho público, de tal manera que se logre garantizar la atención en salud. Esto se lleva a cabo a través de estrategias como capacitaciones internas, reuniones trimestrales, rendición de cuentas y el uso de herramientas tecnológicas facebook, youtube, página web, entre otros.

- **Diagnóstico de la Estrategia del Servicio al Ciudadano**

Actualmente la entidad cuenta con una persona encargada de recepcionar y analizar todas las comunicaciones que ingresan a la entidad, direccionándolas hacia la dependencia o entidad competente. Adicionalmente, se cuenta con una persona que se encarga de orientar a los usuarios en temas referentes al sistema de salud, los servicios internos y realiza seguimiento a todas las peticiones y solicitudes. Para ello se encuentra documentando un proceso propio, que define tareas y responsables para el cumplimiento en la atención al usuario.

Los canales de atención para la recepción de Trámites, Servicios y Denuncias, que posee la ESE,

son:

Medios virtuales:

- Correo electrónico contactenos@hospitaldonmatias.gov.co
- Página web www.hospitaldonmatias.gov.co dando click en el ícono “Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF)”, y realizar el registro.

Medios Físicos

- Para radicar solicitudes escritas en las instalaciones de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, calle 36A N° 29 – 55, en la oficina de secretaria de gerencia, el horario de atención es Lunes a Jueves de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 17:00 pm; y Viernes de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 14:45 pm.
- Personalmente, en forma verbal o escrita, en las instalaciones de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, en la Oficina de Atención al Usuario, el horario de atención es Lunes a Jueves de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 17:00 pm; y Viernes de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 14:45 pm.
- En los Buzones ubicados en la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, las 24 horas del día

6. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION DE LA ESE HOSPITAL FRANCISCO ELADIO BARRERA

6.1 Política de Transparencia

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, informará a toda la ciudadanía su quehacer y resultados de su gestión a través de espacios de participación tales como: audiencias públicas participativas, espacios de diálogo y a través de nuevas tecnologías, en pro de la Transparencia, claridad y oportunidad en la calidad de la información, involucrando y propendiendo por la participación de las partes interesadas en la dinámica de los espacios antes citados.

6.2. Política Anticorrupción

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera rechaza toda práctica corrupta y para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos señalados en el Código de Ética
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades

- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.

6.2.1 Detección de actos de corrupción

Cada líder de proceso velará por generar acciones que propicien resultados de mitigación de riesgos de corrupción y en caso de que se detecte un hecho de corrupción, remitirá el informe respectivo para presentar a la Alta Dirección, quien por la gravedad determinará la instancia competente, o remitirá el informe del servidor público a Control Interno Disciplinario, según sea el caso.

Con base en la Guía de Administración de Riesgos de la entidad, cada líder de proceso está comprometido en revisar constantemente en su proceso, los posibles riesgos de corrupción y propiciar acciones que atenúen su posible ocurrencia.

6.2.2. Colaboración Interinstitucional en la lucha contra la corrupción.

A fin de combatir la corrupción, la ESE HOSPITAL FRANCISCO ELADIO BARRERA, atenderá y tramitará, igualmente, sin discriminación alguna, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se alleguen a través de diferentes medios de comunicación. Lo anterior, en cumplimiento de la participación ciudadana como principio fundamental, que previene y denuncia la corrupción estatal.

7. MEDIDA O ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera frente a los Conflictos de interés que se puedan presentar en el ejercicio de las funciones administrativa o misionales, y para prevenir la corrupción estableció una estrategia que integrará acciones con respecto a la prevención, el manejo, la divulgación y la resolución de estos, así como los criterios que regulan las relaciones entre la ESE y sus grupos de interés.

7.1. Prácticas frente al conflicto de interés.

La ESE rechaza y prohíbe al Gerente, su equipo directivo, los servidores públicos y contratistas, y todos aquellos vinculados con la Entidad, incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, debido al trabajo o servicio prestado por la ESE.
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- d. Hacer proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la ESE, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas.
- e. Divulgar información reservada de su gestión.

7.2. Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés.

Los deberes de los servidores públicos de la ESE son los establecidos por la Constitución Política, las Leyes, Decretos, Actos Administrativos concordantes y complementarios que así lo establezcan conforme a la legislación vigente. Lo anterior, con respecto a lo fiscal, disciplinario, penal y de cualquier naturaleza específica en que se vea incurso en el cumplimiento de sus funciones.

7.3. Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés.

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la ESE observará las siguientes reglas en su comportamiento diario:

- a. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la ESE.
- b. Evitar participar, directa o indirectamente, en intereses personales o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- c. Abstenerse de realizar actividades que atentan contra los intereses de la ESE.
- d. Evitar gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, se pueda considerar que infringen los intereses de la ESE.
- e. Abstenerse de utilizar su posición en la ESE o el nombre de esta para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- f. Rehuir la entrega de dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- g. Abstenerse de utilizar los recursos de la ESE para labores distintas de las relacionadas con su actividad; por ende, tampoco podrán encauzarlos en provecho personal o de terceros.
- h. Evitar la gestión o celebración de negocios con la ESE para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- i. Abstenerse de aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona jurídica o natural relacionada o no con la ESE, o de personas o entidades con las que sostenga relaciones en razón del ejercicio misional de la entidad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado por la normatividad vigente.

- j. Evitar la participación en procesos de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.
- k. Y los demás que la legislación vigente así señale.

7.4. Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés.

Los servidores públicos de la ESE deberán revelar los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados o incurso, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando al superior jerárquico antes de realizar las funciones o actividades que le sean encomendadas.

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

8.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera se encuentra construyendo un Guía Metodológica para Administrar los Riesgos en la Entidad, en la cual se establecerá que la Administración del riesgo es un proceso efectuado por la Alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de objetivos.

La percepción de los riesgos no se basa solamente en el uso de la metodología, sino en lograr que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural de la planeación de los procesos y en una invitación permanente de estar autoevaluándonos como parte de la mejora continua.

A continuación citamos el compromiso de la Alta dirección frente a la identificación de los riesgos:

- La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, incluye como una de sus políticas institucionales la Política integral para la gestión de los riesgos.
- La alineación de esta con otras políticas y objetivos institucionales establecidos en el Plan de Gestión.
- El compromiso con la asignación de recursos para hacer una gestión efectiva de los riesgos en la entidad.
- La implementación de los mecanismos para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos.
- Los lineamientos articulados con las normas aplicables a la entidad

El Mapa de Riesgos de de Gestión y de Corrupción Institucional es anexo a la política de riesgos que posee la entidad, es producto de la identificación de riesgos de cada proceso y la consolidación de los mismos.

8.1.1. Política de Administración de Riesgos

Con la visión de mejora continua, la Alta Dirección se compromete a implementar mecanismos, para

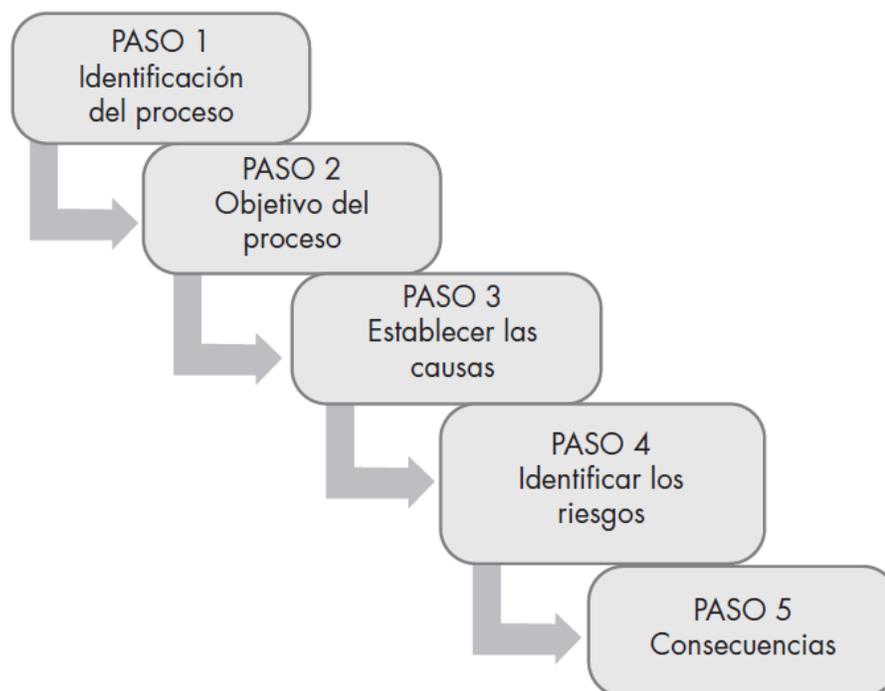
identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos institucionales. La identificación de riesgos incluye la visión de estos como oportunidades para la mejora del proceso.

8.1.2. Estrategia General para la Gestión del Riesgo

La estrategia general para la gestión del riesgo se define en tres pasos: detección, tratamiento y establecimiento de controles siempre con el propósito de prevenir que se materialice el posible riesgo, todo ello utilizando Matriz de Identificación de Riesgo designada para tal fin. Son los líderes de los procesos los responsables de darle la aplicabilidad y cumplimiento de la misma, contribuyendo a su adecuada aplicación y monitoreo.

8.1.3. Metodología de identificación de riesgos de corrupción

La Función Pública desarrolló una metodología específica para el tratamiento de Riesgos de Corrupción, tal metodología fue adaptada al contexto de la ESE. A continuación se describe el paso a paso para la detección de los riesgos:



8.1.4. Mapa de riesgos de Corrupción Institucional (Anexo 1)

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción fue realizada por la alta dirección en un proceso participativo con los líderes de los procesos y su equipo de trabajo, así mismo, se solicitó retroalimentación a la comunidad en general, con la colaboración de la Oficina de Atención al Usuario, con el objetivo de actualizar la valoración de los riesgos de corrupción vigentes en la entidad, su adecuada ubicación en las zonas de riesgo y la oportuna evaluación de controles existentes.

Cabe anotar, que en el mapa se consolidan los posibles riesgos de corrupción, los cuales luego de su valoración y medición quedan ubicados en las zonas altas y extremas, con el fin de que se propongan acciones de mitigación y se establezcan controles que eviten la materialización de estos, según la metodología de la Función Pública aplicada y adoptada en la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera.

8.2. Racionalización de trámites (Anexo 2)

8.2.1. Objetivo de la Racionalización de trámites

Implementar diferentes mecanismos de atención a la ciudadanía, para facilitar el acceso a los servicios y trámites de forma ágil y efectiva.

8.2.2. Estrategia General de la Racionalización de Trámites

Disminuir procedimientos al interior de la entidad, para facilitar a la comunidad el acceso a los trámites y servicios.

8.3. Rendición de cuentas

8.3.1. Objetivo de la Rendición de Cuentas

Comunicar a la comunidad en general, los principales resultados de la gestión que lleva a cabo la entidad desde sus diferentes áreas, mediante el desarrollo de espacios de diálogo y de información que permitan una interacción entre ellos.

8.3.2. Estrategia General de Rendición de Cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas de la ESE en la vigencia 2018, está definida por el conjunto de acciones que garanticen la rendición de cuentas de la Entidad en diferentes espacios, posibilitándole al ciudadano la participación, interacción y utilización de diferentes medios de comunicación, con lo cual se logrará un impacto y cobertura mayor entre los ciudadanos.

8.3.3. Análisis del Estado de la Rendición de Cuentas de la Entidad

En la vigencia 2017, la Gerente en conjunto con su equipo de trabajo realizó tres (03) procesos de

rendición de la cuenta, con el propósito de crear confianza y fortalecer al contacto de la entidad con todos los ciudadanos.

También, a través de las redes sociales se vienen realizando notas informativas donde la entidad presenta su gestión ante diferentes grupos de interés.

8.3.4. Actividades del componente Rendición de cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Mantener actualizada la página Web y las redes sociales con información relevante, veraz y oportuna	Informe trimestral sobre la actualización la página web, con la información mínima, de acuerdo con las exigencias de ley.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Marzo 30, junio 30, septiembre 30 y diciembre 30 de 2018
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Responder a las solicitudes de las áreas para la creación o actualización de campos o bibliotecas en donde publicar la información.	Solicitudes satisfechas	Subgerencia Administrativa y Financiera	Permanente
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Manejo adecuado de la web y redes sociales	Formulación del instructivo para manejo de la web y las redes sociales	Comité de Calidad	Junio 30 de 2018
	Presentar los resultados de la gestión a la ciudadanía.	Publicar semestralmente, los resultados de la gestión de los procesos.	Gerencia	30 de agosto y 28 de febrero
	Sensibilizar al ciudadano en lo que hacemos y somos	Publicar en la página web y redes sociales cada mes, mensajes	Consejo Directivo	Permanente
	Realizar audiencias públicas	Metas establecidas en el plan de gestión	Gerencia	Fechas establecidas en el Cronograma de
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informar y capacitar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana	Acompañamiento a la SIAU	Oficina de Atención al Usuario	Fechas establecidas en el Cronograma 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	Aplicación de una encuesta de Satisfacción para medir su percepción sobre la rendición de cuentas públicas	Se aplicará la encuesta en cada espacio de rendición de cuentas	Oficina de Atención al usuario	Fechas establecidas en el Cronograma de la vigencia 2018
	Informe de satisfacción al cliente semestral	Realizar un informe Trimestral de satisfacción al clientes internos y externos.	Oficina de Atención al Usuario	Abril 10, Julio 10, octubre 10 y enero 10 de 2019

8.4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.

8.4.1. Objetivo de los mecanismos para mejorar la Atención al Usuario

Garantizar el acceso de la comunidad a los diferentes servicios que presta la entidad, atendiendo las solicitudes, peticiones, denuncias y reclamos de manera ágil y eficiente.

8.4.2. Estrategia General de Mecanismos para Mejorar la Atención al Usuario

Generar espacios virtuales con el fin de fortalecer canales de atención para el acceso de la ciudadanía a los servicios y trámites, para lo cual se deben tener categorizados los usuarios de forma tal que permita la adecuada atención de sus solicitudes.

8.4.3. Caracterización de usuarios

La ESE Hospital Francisco Eladio Barrera busca caracterizar a los usuarios, para garantizar la adecuada prestación de los servicios, dado que una constante en las entidades de salud es la diversidad de usuarios, cuando una entidad reconoce esta diversidad e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Una vez se tienen claras las diversas solicitudes de atención, es posible presentar ofertas de servicios focalizadas, en lugar de tratar de satisfacer a todos con una oferta unificada.

Usuarios internos y externos de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera



8.4.4. Mecanismos de Atención

Los canales de atención para la recepción de Denuncias y solicitud de servicios, que posee la ESE, dispone de los siguientes mecanismos de atención:

Medios virtuales:

- Correo electrónico contactenos@hospitaldonmatias.gov.co
- Página web www.hospitaldonmatias.gov.co dando click en el ícono "Petitionen, Quejas, Reclamos y denuncias."

Medios Físicos

- Para radicar **solicitudes escritas** en las instalaciones de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, calle 36A N° 29 – 55, en la oficina de secretaria de gerencia, el horario de atención es Lunes a Jueves de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 17:00 pm; y Viernes de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 14:45 pm.

- **Personalmente, en forma verbal o escrita**, en las instalaciones de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera, calle 36A N° 29 – 55, en la oficina de secretaria de gerencia, el horario de atención es Lunes a Jueves de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 17:00 pm; y Viernes de 08:00 am a 11:45 am y de 13:00 pm a 14:45 pm.

8.4.5. Actividades del componente Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Formular y adoptar los procesos internos de la ESE	Procesos documentados y adoptados por resolución.	Comité de Calidad	Diciembre 30 de 2018
Fortalecimiento de los canales de atención	Solicitud virtual de citas	Notificación electrónica a través del correo electrónico.	Atención al Usuario	Diciembre 30
Relacionamiento con el ciudadano	Disponer en línea la encuesta de satisfacción del usuario, en relación a los trámites, servicios y denuncias.	Encuesta electrónica	Subgerencia Administrativa y Financiera	Junio 30 de 2018

8.5. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

8.5.1. Objetivo de la Transparencia y Acceso a la Información

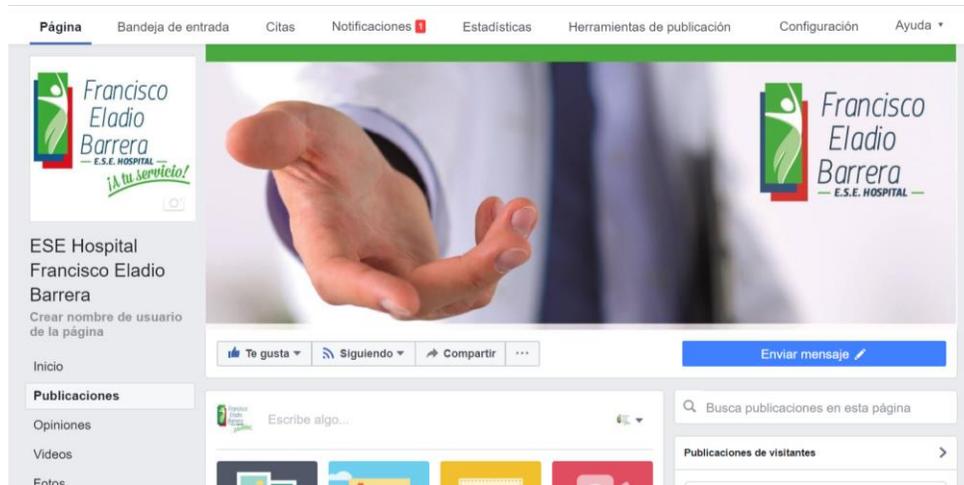
Disponer de canales de atención al ciudadano por medio de los cuales se pueda acceder a la información pública de la entidad, y garantizando la oportunidad y el fácil acceso por parte de los grupos de interés.

8.5.2. Estrategia General de Transparencia y Acceso a la Información

La ESE utilizará tanto las herramientas tecnológicas de la Entidad como las del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y medios físicos para publicar la información y permitirle al ciudadano acceder a la misma siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Facebook:

<https://web.facebook.com/ESE-Hospital-Francisco-Eladio-Barrera-1784918995171427/?ref=settings>



Portal web: www.hospitaldonmatias.gov.co



8.5.3. Actividades del componente Transparencia y acceso a la información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Sub-componente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar la web ajustada a la norma (Ley de Transparencia)	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la Web actualizada	Web actualizada, de acuerdo a la obligación mínima de información publicada según ley	Subgerencia Administrativa y Financiera	Julio y diciembre de 2018
Lineamientos de Transparencia	Responder oportunamente	100% de las solicitudes de	(Número de	Oficina de Atención al	Permanente

Pasiva	las solicitudes de información de los ciudadanos	información respondidas en el tiempo y términos establecidos	solicitudes atendidas /número de solicitudes recibidas) *100%	Usuario	
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Atención por el módulo PQRD, las solicitudes de los grupos étnicos.	Página Web acondicionada a los requerimientos de la Ley	Módulo PQRD actualizado para atender las solicitudes de los grupos étnicos.	Dirección de Sistemas de Buen Gobierno y las TIC	Julio 2018
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar un informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Informe elaborado	Oficina de atención al usuario	Julio y enero de la vigencia

8.6 Otras iniciativas

En este componente se incluyen algunas actividades que se requieren para mejorar la gestión de la entidad e impacta en el servicio que se presta al ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Otras Iniciativas	Cumplimiento del 100% del Plan Estratégico del Talento Humano	Plan Estratégico del Talento Humano ejecutado.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Diciembre 30 de 2018
	Creación y documentación del procedimiento de control interno disciplinario de la entidad	Proceso disciplinarios actualizado	Comité de Calidad y subgerencia Administrativa y Financiera	Junio 30 de 2018
	Realizar Política de Datos Abiertos institucional	Política de Datos Abiertos institucional adoptada	Subgerencia Administrativa y Financiera	Junio 30 de 2018

9. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La elaboración, consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Gerencia, de acuerdo con la información consultada con los responsables de las áreas de gestión de la entidad, quienes responden por cada proceso y las metas establecidas para el cumplimiento del Plan.

Además, el Plan responde a los lineamientos estratégicos y el compromiso que establece la Alta Dirección respecto del objetivo fundamental de éste, que es la lucha contra la corrupción.

La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan, le corresponde a Control Interno, de acuerdo con las fechas establecidas en el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, las cuales son:

- Elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año.
- Primer seguimiento con corte 30 de abril, y publicación del resultado dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento con corte 31 de agosto y publicación del resultado dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento con corte 31 de diciembre, informe consolidado del año y publicación del resultado dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

10. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades incorporadas en cada uno de los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula el avance porcentual de las actividades durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente, y se calcula el promedio de los avances reportados durante el año, para realizar el consolidado anual de cumplimiento.

11. RECURSOS ECONÓMICOS

Para el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2018, los recursos económicos se cuantifican en el tiempo de dedicación de los funcionarios para su elaboración, y la ejecución de cada una de las actividades contempladas en el plan.

12. MECANISMOS DE MEJORA DE METAS QUE NO FUERON LOGRADAS

La encargada de Control Interno con base en el seguimiento cuatrimestral que realiza al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, realiza el consolidado del cumplimiento actual de cada una de las actividades programadas en el año, e informa al Consejo Directivo sobre aquellas actividades que no lograron el 100% de cumplimiento, para que sean incluidas nuevamente en la siguiente vigencia del Plan, con el fin de asegurar su ejecución. El consejo directivo consulta con el área responsable del cumplimiento de dicha acción, y verifica si es viable o no incorporarla otra vez.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Gerencia y Subgerencia Administrativa y Financiera serán las responsables de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para cada vigencia, teniendo en cuenta las sugerencias de los ciudadanos y de las áreas de gestión de la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: Los Jefes de las diferentes áreas de gestión son los responsables de dar a conocer el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano aprobado para la vigencia 2018 y de supervisar periódicamente su cumplimiento.

ARTÍCULO TERCERO: La Asesora de Control Interno será la responsable de realizar el seguimiento y control a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y deberá publicar en la página Web de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera los informes de seguimiento y evaluación de acuerdo con el numeral 9 del artículo primero de esta resolución.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIANA CATAÑO LÓPEZ
Gerente