



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO 2017**

CÓDIGO PG-PL-PI-02

VERSIÓN SEGUNDA

FECHA ENERO/2017

HOJA 1 / 13

HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ E.S.E

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VALLEDUPAR

ENERO DE 2017

| | Elaborado | Revisado | | Aprobado |
|----------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Nombre: | JAIBER NEGRETE VILLAFANE | MARIA DOLORES FRANCO | YENITH SILENY GOMEZ | ARMANDO DE JESUS ALMEIRA QUIROZ |
| Cargo: | ASESOR DE PLANEACION | LIDER DEL PROCEDIMIENTO MECI | ASESOR JURIDICO | GERENTE |
| Firma: | | | | |

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO 2017**

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 2 / 13 |

GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

ARMANDO DE JESUS ALMEIRA QUIROZ

Gerente

YENITH SILENY GOMEZ

Asesora Oficina Jurídica y C.I.D.

ISIDRO GOMEZ

Jefe Oficina de Control Interno

JAIBER NEGRETE VILLAFÑE

Jefe oficina asesora de Planeación y Mercadeo

INES MARGARITA

Subdirectora Financiera

MAGRETH SANCHEZ BLANCO

Jefe de Recursos Humano

FRNKIN MEZA DAZA

Tesorero

MARIANGELICA YARURO

Contabilidad

ISMAEL TINOCO

Presupuesto

ALFONSO RIVERO RESTREPO

Coordinador asistencial

MARTHA ARAGON CASTILLA

Farmacia

OLGA HERNÁNDEZ

Docencia y servicio

MARIA DOLORES FRANCO BEDOLLA

Líder del proceso de MECI

JHON JAIRO PAVA

Almacenista

HERIBERTO GONZALEZ

Mantenimiento

HEINER AROCA ARAUJO

Sistema

ESTELA CAVAS

Estadística

PEDRO JUAN BRACHO

Costos

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 3 / 13 |

1. PRESENTACION

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, acordes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Publicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, la cual se constituye como una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

- 1. PRIMER COMPONENTE:** Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- 2. SEGUNDO COMPONENTE:** Racionalización de Trámites.
- 3. TERCER COMPONENTE:** Rendición de Cuentas.
- 4. CUARTO COMPONENTE:** mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- 5. QUINTO COMPONENTE:** mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- 6. SEXTO COMPONENTE:** Iniciativas adicionales


En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la ley 1474 de 2012, la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, ha querido definir los mecanismos básicos con el

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

| | | | |
|--|--|---------|-------------|
|  | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017 | CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| | | VERSIÓN | SEGUNDA |
| | | FECHA | ENERO/2017 |
| | | HOJA | 4 / 13 |

fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que esta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con el énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del hospital fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población, establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación del Hospital y del nomograma institucional que permita la elaboración y presentación permanente del informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.

Es importante destacar que para el primer componente de la estrategia, asociada a la identificación de los riesgos de corrupción y acciones para su manejo, la herramienta hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción, en tanto que para los demás componentes, se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades líderes de las diferentes políticas, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Al hilo con lo anterior, el presente documento, que recoge el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital Rosario Pumarejo de López E.S.E, para la vigencia 2017, abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para el primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, específicamente el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, se ha generado para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la detección de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlar y evitar los riesgos asociados.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 5 / 13 |

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción se ha desarrollado en concordancia con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y se han seguido los parámetros establecidos en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2- 2015” establecida inicialmente por el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.

Posteriormente y como elemento fundamental para suprimir potenciales escenarios de corrupción, en el *Segundo componente: Racionalización de Trámites*, se aborda con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites o procedimientos existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto al *tercer componente: Rendición de cuentas*, se ha considerado que, como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades, con los ciudadanos y con los demás actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente se pretende conseguir una total transparencia en la gestión de la entidad, en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Con relación al *cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*, conscientes de que nuestros esfuerzos deben garantizar la accesibilidad de los ciudadanos, se implementa y da continuidad a los mecanismos de acceso a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, a través de distintos canales.

El quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y acceso a información pública nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 6 / 13 |

CONPES 167 de 2013 “*estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*”.

Finalmente, se incluye un sexto componente de iniciativas adicionales que incorporan dentro del ejercicio de planeación de la entidad, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 7 / 13 |

2. OBJETIVOS

- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el hospital asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz

3. MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud de mediana complejidad en el Departamento del Cesar y áreas de influencia, por tener un talento humano idóneo, comprometidos con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, de su familia, incluyente y participativa, fundamentada en la relación docencia servicio; respetuosa del entorno ambiental. (Res. 459 de 01/12/2015).

4. VISIÓN


Nuestro Hospital en el año 2020 será una institución de alta complejidad, líder en la prestación de servicios de salud, aplicando altos estándares de calidad con humanización, en búsqueda permanente de la excelencia. (Res. 459 de 01/12/2015).

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.

| | | | |
|--|--|---------|-------------|
|  | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017 | CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| | | VERSIÓN | SEGUNDA |
| | | FECHA | ENERO/2017 |
| | | HOJA | 8 / 13 |

5. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

- Socializar y realizar seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas de la administración y el riesgo de corrupción.
- Identificación de riesgos de corrupción tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción , sus causas y sus consecuencias.
- Realizar el monitoreo y evaluación del mapa definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables de este y la medicion de los indicadores.
- Se divulgará a través de la página web del Hospital, el mapa de riesgos de corrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Hospital, como por la comunidad en general.
- Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
- Se publicará constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- Se garantizará que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en la Página Web del Hospital.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 9 / 13 |

- Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Hospital, con calidad, oportunidad y eficacia.
- Se publicará mensualmente en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestar.

SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.

Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- Evitar entrega de fotocopia de carne y cedula de ciudadanía cuando aplique.
- Aplicativo web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas.
- Solicitud de citas médicas por teléfono.
- Entrega de historia clínica digital por internet según se defina en procedimiento.
- Se continuará fortaleciendo y mejorando el cumplimiento de la ventanilla y el Sistema de Información y Atención al Usuario **SIAU**, para los trámites y servicios que presta el Hospital. Además, puede realizar consultas, quejas y sugerencias a través de la página Web de la Institución.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 10 / 13 |

- Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.
- Se adoptará el Manual o Programa de Gestión Documental, como instrumento de apoyo para el desarrollo de sus procedimientos, manuales y automatizados de Correspondencia, Archivos de Gestión, Central e Histórico y Archivo Clínico y se harán los ajustes a que haya lugar.
- Se simplificará los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.

TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.

- Se realizará la rendición de cuentas en el primer trimestre de la presente vigencia fiscal 2017, con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.
- Se suscribirán los acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad social empresarial.

CUARTO COMPONENTE: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerán y mejorarán los siguientes instrumentos:

- Página Web con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 11 / 13 |

- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo del SIAU, quien será el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas ante los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno y de Calidad, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.
- Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad.
- Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados y evaluadas por el SIAU y presentarlas ante los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno y de Calidad, quienes buscaran las soluciones respectivas y realizaran el respectivo seguimiento.
- Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 12 / 13 |

QUINTO COMPONENTE: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

- Desarrollar las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional; con el fin de desarrollar el primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la Calidad de la información pública
- Fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso
- Dar a conocer la información pública que se genera en la ESE.
- Generar una cultura de transparencia
- Diseñar e implementar adecuadamente la normatividad vigente y sus instrumentos.
- Desarrollar las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que con el fin de garantizar la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

Transparencia activa,

Transparencia pasiva

Instrumentos de Gestión de la Información

Monitoreo, Criterio diferencial

Accesibilidad

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017

| | |
|---------|-------------|
| CÓDIGO | PG-PL-PI-02 |
| VERSIÓN | SEGUNDA |
| FECHA | ENERO/2017 |
| HOJA | 13 / 13 |

SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales:

- Socialización y/o divulgación del código de ética de la entidad con todos los funcionarios y servidores públicos de la entidad.
- Implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, y nombramiento del oficial de cumplimiento de dicho sistema dentro de la entidad (asesor de planeación). Resolución 029 del 06 de enero de 2017.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co

NOTA: el presente documento se encuentra debidamente legalizado en la oficina de planeación de la E.S.E.