
	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 1 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**E.S.E. CLINICA GUANE
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**

2019

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 2 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

CREDITOS

LIZ ALIETH MATEUS SANTAMARÍA
Gerente

CESAR AUGUSTO DUARTE ARIAS
Jefe Oficina de Planeación

FÉLIX ACELAS MEJÍA
Apoyo MIPG y Calidad

ALEJANDRO RUEDA CHACÓN
Diseño CPS apoyo Web

OTROS PARTICIPANTES:


Leyla Paola Rey Avendaño
Subdirectora Administrativa y Financiera

Ingrid Paola Díaz Posada
Subdirectora Científica

María Isabel Meléndez Villamizar
Jefe Oficina Almacén e Inventarios

Luis Antonio Galvis Acevedo
Jefe Oficina Control Interno Administrativo

Alberto Barón
Tesorero General


	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 3 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

INTRODUCCIÓN

La E.S.E. CLINICA GUANE DE FLORIDABLANCA Y SU RED INTEGRAL DE SERVICIOS, mediante el presente documento describe las estrategias y actividades del “PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO” correspondiente a la vigencia 2019, el cual se implementa como herramienta administrativa encaminada a fortalecer las políticas del Buen Gobierno, Transparencia, Modernización, Eficiencia y lucha contra la corrupción; así como mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud y la accesibilidad a los mismos, previendo la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.


Para la elaboración del presente Plan, se tomó como base las guías referenciadas por EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA, para la construcción del mismo y las actividades planteadas por los responsables de cada una de las áreas operativas de la E.S.E., evidenciando el trabajo articulado entre las mismas, con el objetivo de contar con un instructivo de tipo preventivo contra la corrupción y debida atención al ciudadano. Adicionalmente se tuvo en cuenta la evaluación del Plan anticorrupción de la vigencia 2018.

La E.S.E. Clínica Guane y su RIS, adopta la gestión del riesgo de corrupción, no tan sólo para el cumplimiento de una política pública, sino que la Alta Dirección, asume por convicción la necesidad de controlar la corrupción en aras de proteger los recursos públicos.

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 4 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

1. OBJETIVOS


- Contribuir con aplicación de estrategias de lucha contra la corrupción implementadas en la E.S.E. para erradicar hasta el menor foco de corrupción existente o riesgo sobreviniente de corrupción alguna.
- Pretender mediante mecanismos concretos la eficiente atención al usuario, buscando el reto a la excelencia en la prestación de servicios objeto de la misión institucional.
- Inculcar directamente o por intermedio de la asociación de usuarios la cultura de denuncia de actos de corrupción, así como su activa participación en exigencia de derechos y cumplimiento de los deberes de que son objeto en la prestación de los servicios de salud encomendados a la E.S.E.
- Hacer de los diferentes trámites de acceso a los servicios de salud, que sean con comodidad, mínimo de requisitos, atención personalizada y a entera satisfacción del usuario.

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 5 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

2. MARCO NORMATIVO

Gestión del Riesgo de Corrupción	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar estos riesgos. Al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-, le corresponde diseñar la metodología para elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE.	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República	Art. 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."
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1499 de 2017		Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Integración de Planes Institucionales	Decreto 612 de 2018		Por el cual se fijan las directrices para la integración de los Planes Institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado

3. COMPONENTES DEL PLAN

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 6 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

3.1 COMPONENTE N° 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

La E.S.E. Clínica Guane y su RIS, adopta la gestión del riesgo con el fin de mitigar posibles efectos adversos que puedan desencadenar en sanciones económicas, disciplinarias y penales, en detrimento de sus funcionarios y de la misma entidad. Mediante la gestión del riesgo se fortalece la imagen institucional, contribuyendo al cumplimiento del deber con servicios confiables y trámites oportunos, fortaleciendo en la entidad la cultura del autocontrol y la autoevaluación.

En la elaboración del presente Plan, aplica lo pertinente a la Administración del Riesgo de Corrupción, descrito en el Manual Integrado para la Administración de Riesgos, adaptado por la E.S.E. mediante resolución No. 021 del 31 de marzo de 2016.

3.1.1 LINEAMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- **POLÍTICA DE RIESGOS**

La E.S.E. Clínica Guane y su RIS, adopta la gestión del riesgo con el fin de mitigar posibles efectos adversos que puedan desencadenar en sanciones económicas, disciplinarias y penales, en detrimento de sus funcionarios y de la misma entidad. Mediante la gestión del riesgo se fortalece la imagen institucional, contribuyendo al cumplimiento del deber con servicios confiables y trámites oportunos, fortaleciendo en la entidad la cultura del autocontrol y la autoevaluación.


- **MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

El Mapa de Riesgos Institucional está conformado por los riesgos de procesos, cuya evaluación del riesgo residual se ubique en las zonas altas y extremas, así como por los riesgos de corrupción, los cuales son controlados independientemente de la zona en que se ubiquen.

- **MANEJO DEL RIESGO**

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del 2015, se establecen los siguientes criterios para manejo del riesgo:

- El riesgo de corrupción se controla independientemente del nivel del riesgo inherente o residual
- Independientemente del nivel del riesgo inherente, se toman controles y acciones que permitan llevar el riesgo residual a zona baja. En caso de no ser posible, se

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 7 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

extremarán los controles del riesgo con el fin de alcanzar la zona mencionada durante la presente vigencia.


- Si un riesgo ubicado en cualquier zona se llega a materializar, se ejecutará una acción preventiva de forma inmediata a través del Plan de Mejoramiento Institucional, estipulando controles más pertinentes, es decir, diferentes a las planificadas en el mapa de riesgos inicial, realizando los correspondientes ajustes en el mapa. Además, de ser necesario, se implementará un plan de contingencia para garantizar la continuidad o restablecimiento del servicio afectado.

3.2 COMPONENTE N° 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La E.S.E. CLINICA GUANE, no desfallecerá en el establecimiento de medios adecuados que conlleven a mejorar la atención personalizada tanto al usuario externo como interno y continuara en la realización de actividades de planificación, estandarización y control de tramites u otros procedimientos administrativos que sean objeto de mejora en el transcurso de la presente vigencia para su consolidación hacia el futuro.

Dentro de la estrategia de racionalización de trámites, en la E.S.E. se ha socializado previo trabajo de campo, el adecuado uso de los medios electrónicos y de telefonía, la divulgación, la promoción y facilitación de acceso al uso de los servicios de salud y otros complementarios a prestar por parte de la E.S.E., acudiendo a lo siguiente:

- 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 el requerimiento de fotocopia de carne y cedula de ciudadanía cuando aplique, es decir basta con la presentación física del documento que acredite identidad y beneficiario del servicio.
- Atender y asignar solicitud de citas médicas vía telefónica, además de la asignación presencial en horarios sin restricción a la jornada laboral.
- Se divulga y propicia el uso de la ventanilla única de correspondencia.
- Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos de comunicación interna.

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 8 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	


- Se restringe la exigencia de 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.

Sumado a lo anterior en la entidad se cuenta con el Programa de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente, la Ley 1450 de 2011 en su Artículo 234, Servicio al Ciudadano, dice que las entidades públicas proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

3.3 COMPONENTE N° 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación E.S.E CLINICA GUANE Y SU RIS – Con la Comunidad. Teniendo en cuenta los lineamientos y contenidos formulados en la Ley 1757 de 2015, sobre la política de Rendición de Cuentas creada por el COMPES 3654 de 2010, con el objetivo de informar a la comunidad sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de acción y gestión de la Institución, y de cómo se está ejecutando el presupuesto de la Entidad. En tal sentido el Documento COMPES 3654 de 2010, en apartes a su justificación dice: “Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de esta de las diferentes entidades y temas sobre los cuales está interesada. Puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.”

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 “ ... un 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, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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 dela gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 9 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

3.4 COMPONENTE N° 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.


Por consiguiente, el nuevo Modelo de Gestión Pública ubica al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

En tal sentido, la E.S.E Clínica Guane acoge los direccionamientos de este nuevo enfoque de política para la gestión pública, procurando la mejora continua de sus procesos, colocando al ciudadano y a nuestro usuario en particular, como la razón de ser de nuestra misión y visión.

3.5 COMPONENTE N° 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION PÚBLICA

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Igualmente, a través de este componente, la E.S.E Clínica Guane busca garantizar el derecho que tiene los ciudadanos de acceder a contenidos en cualquier documento, que

	PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	Versión: 05
		Fecha: 31/01/2019	Página 10 de 10
Elaboró: Funcionarios de planta		Aprobó: Liz Alieth Mateus Santamaría Cargo: Gerente	

las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad

3.6 COMPONENTE N° 6 INICIATIVAS ADICIONALES

La E.S.E. Clínica Guane acoge este componente con miras a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción. Por tal motivo, desde nuestro direccionamiento estratégico y la práctica de desarrollo administrativo, se plantean estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

- Nota: El seguimiento y evaluación se realizara por parte del Jefe de Planeación y jefe de Control Interno de la entidad.

4. MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN

Con base en los criterios de los seis componentes descritos anteriormente, la E.S.E. Clínica Guane y su RIS, formula la concreción del Plan Anticorrupción para la vigencia 2019, a través de la siguiente matriz:

[\(Ver matriz\)](#)

**LIZ ALIETH MATEUS SANTAMARIA
GERENTE**