



Hospital Nuestra Señora  
de los Remedios E.S.E.

Nit. 892115009-7

¡Con calidad mi prioridad eres Tú!

---

# *PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016*

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312

E-mail: [esehnsr952@hotmail.com](mailto:esehnsr952@hotmail.com)

Riohacha-Guajira

---

## *PRESENTACION*

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios está regido por una serie de principios, valores, y comportamientos, que consolidan la cultura institucional mediante un continuo aprendizaje y la participación del personal de la institución; situación que se refleja en la transparencia de todas las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como servidores públicos y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución.

El presente documento describe las estrategias y las actividades del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016” que la ESE Hospital Nuestra Señora De Los Remedios

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.

Que el decreto 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada. Que el decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Que la citada metodología en el año 2015 fue objeto de revisión y actualización, entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Por lo anterior forma parte de la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios La ESE a través de los lineamientos de las cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial. Para su elaboración, la tomó como punto de referencia la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP. De igual manera, las actividades planteadas para el 2016 en cada una de las cuatro estrategias evidencian el trabajo articulado con entidades como el Ministerio de Trabajo, El DNP y el DAFP en pro de construir un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción

**FLOR ELVIRA GARCIA PEÑARANDA**  
**GERENTE**

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312  
E-mail: [esehnsr952@hotmail.com](mailto:esehnsr952@hotmail.com) Riohacha-Guajira

## MARCO LEGAL

**Ley 1757 de 2015:** "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

**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 1712 de 2014:** "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

**Ley 1474 de 2011** "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".

**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".

**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 1083 de 2015** "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".

**Decreto 1081 de 2015** "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

**Decreto 103 de 2015** "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

**Decreto 943 de 2014** "por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI". Decreto 019 de 2012 "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

**Decreto 2641 de 2012** "por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

**Decreto Nacional 4632 de 2011** "por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones".



## OBJETIVOS GENERAL

Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el **Decreto 124 del 26 de enero del 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 y a la vez Contribuir en la lucha contra la corrupción desarrollando con las mismas estrategias para lograr una gestión íntegra y transparente, enmarcada en la normatividad aplicable, que permita asegurarle al usuario los servicios de salud con dignidad.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. *Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por el Hospital, aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.*
2. *Custodiar, capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.*
3. *Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión, con el fin de tomar las medidas que permitan contrarrestarlos.*
4. *Fortificar los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en el hospital, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.*
5. *Generar responsabilidad general en cada una de las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervienen directamente en las actividades que adelanta el Hospital, procurando la confiabilidad de los procesos y la información.*
6. *Igualar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir, e incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por el Hospital.*

7. Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten directa o indirectamente.
8. Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

## **ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCCION DE LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIO S**

Para la elaboración e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la E.S.E. Hospital Nuestra Señora De Los Remedios Del Distrito de Riohacha desarrollará las siguientes acciones:

- 1.- Transparencia y buen manejo de los recursos públicos,
- 2.- Dar estricto cumplimiento al manual y estatuto de contratación vigente en la institución
- 3.- Respetar el debido proceso en las actuaciones administrativas y asistenciales,
- 4.- Publicación de la contratación según normatividad vigente
- 5.- Divulgación y publicación de la información pública excepto la que tenga reserva legal
- 6.- Implementación de procedimientos, protocolos y guías para los servicios asistenciales
- 7.- Fortalecimiento en la plataforma estratégica de la ESE
- 8.-Compromiso de los servidores públicos y contratistas en la evaluación institucionales individual.
- 9.- Compromiso de los servidores públicos y contratistas frente a los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación del sistema de control interno.

## **METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora De Los Remedios Del Distrito De Riohacha , para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano toma como referencia los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, por las guías y directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, para cada uno de sus componentes:

- 1.- Mapa de Riesgos de Corrupción,
- 2.- Racionalización de Trámites
- 3.-Rendición de Cuentas
- 4.-Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- 5.- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312

E-mail: [esehnsr952@hotmail.com](mailto:esehnsr952@hotmail.com)

Riohacha-Guajira

Igualmente, la Entidad realiza la elaboración de planes de acción conforme a sus lineamientos internos y políticas del sector salud.

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados para prevenirlos o evitarlos.

**Identificación De Los Riesgos:** Para la identificación de riesgos de corrupción es necesario llevar a cabo las siguientes fases:

- a) Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.
- b) Establecer las causas: identificar las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.
- c) Descripción del riesgo de corrupción, cuando hayan sido identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso.

**Análisis de Riesgos:** Determinar el grado de materialización del riesgo de corrupción en la Entidad que constituye una conducta inaceptable o indeseable.

Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios:

- a.- **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y
- b. -**Posible:** El evento puede ocurrir en algún momento.

**Valoración del Riesgo:** Relación de los riesgos identificados frente a los controles establecidos que pueden ser preventivos o correctivos. Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

- a.- **Controles preventivos:** Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y
- b.- **Controles correctivos,:** Que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

**Política de Administración de Riesgos:** Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la Entidad

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312

E-mail: esehnsr952@hotmail.com

Riohacha-Guajira



con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son: Evitar el riesgo tomando las medidas encaminadas a prevenir su materialización y/o reducir el riesgo: tomado medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). Una tercera acción es reducir el riesgo, método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

**Seguimiento a Riesgos** Establecimiento de acciones de seguimiento para que permanentemente se revisen las causas de los riesgos de corrupción. La Entidad realizará el seguimiento a los mapas de riesgo, cada cuatro meses.

**Mapa de Riesgos** : Matriz que contiene el detalle de los riesgos de corrupción identificados, el análisis, las medidas de mitigación y el seguimiento.

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Busca facilitar el acceso a los servicios de salud que brinda la E.S.E. Hospital Nuestra señora de los Remedios con el propósito de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes en la Entidad. La estrategia de este componente de lucha contra la corrupción debe incluir, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- 1.- Respeto y trato digno al ciudadano,
- 2.-Facilitar la gestión de los servidores públicos
- 3.-Mejorar la competitividad del país
- 4.-Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano

Los lineamientos generales de este componente, permitirán determinar el estado actual de los trámites y servicios que desarrolla la Entidad de conformidad con los requisitos de ley y con la Estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de alcanzar beneficios de tiempo y costos para los usuarios y para la Entidad.

**Rendición De Cuentas:** Es la expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, en busca de la transparencia de la gestión de la administración pública. La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente en afianzar la relación entre la Entidad, los usuarios, ciudadanos, proveedores y demás partes interesadas. Implica determinar dentro de su contenido, los elementos de información, diálogo e incentivos en la planeación de rendición de cuentas que realiza la E.S.E. Hospital Nuestra Señora De Los Remedios. Igualmente, la rendición de cuentas se considera como un proceso en el cual se garantiza el deber de informar y el derecho a ser informado de acción continua y bidireccional con la participación de los ciudadanos, antes de control y vigilancia.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Es la expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, en busca de la transparencia de la gestión de la administración pública.

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente en afianzar la relación entre la Entidad, los usuarios, ciudadanos, proveedores y demás partes interesadas. Implica determinar dentro de su contenido, los elementos de información, diálogo e incentivos en la planeación de rendición de cuentas que realiza la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de los Remedios. Igualmente, la rendición de cuentas se considera como un proceso en el cual se garantiza el deber de informar y el derecho a ser informado de acción continua y bidireccional con la participación de los ciudadanos, entes de control y vigilancia.

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, garantizando el debido proceso administrativo.

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano son los siguientes:

### Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:

**Definir y difundir** el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.

**Implementar y optimizar:** a.- los procedimientos internos que soporten la entrega de trámites y servicios al ciudadano. b.- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

**Medir la satisfacción del ciudadano** en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

**Identificar necesidades**, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

**Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:** -a.- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. b.- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - c.- Tiempos de entrega de cada trámite o servicios.- d.- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. e.- Horarios y puntos de atención. - f.- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. g.- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.



### Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación, sensibilización y vocación del servicio.

### Fortalecimiento de los canales de atención

- 1.-Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana
- 2.-Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- 3.-Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos,
- 4.-Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización,
- 5.-Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y • homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio

### Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información

Este componente 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 la ley.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Las estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, son las siguientes:

**Transparencia Activa:** La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

La Entidad debe publicar la información en el sitio web oficial, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

La publicación y/o divulgación de información de:

Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.

Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312

E-mail: [esehnsr952@hotmail.com](mailto:esehnsr952@hotmail.com)

Riohacha-Guajira

Divulgación de datos abiertos.

Publicación de información sobre contratación pública.

Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

**Transparencia Pasiva :** Es la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Para dar respuesta a solicitudes de información, se tendrá en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015:

a.- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública :

### **Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades públicas:

- 1.- El Registro o inventario de activos de Información,
- 2.- El Esquema de publicación de información,
- 3.- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

### **Criterio diferencial de accesibilidad**

Para facilitar el acceso a la información a poblaciones que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

1.- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, de forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, que permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas con discapacidad.

2.- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a la población en situación de discapacidad

3.- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad

4.- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312

E-mail: [esehnsr952@hotmail.com](mailto:esehnsr952@hotmail.com)

Riohacha-Guajira

---

## Monitoreo del Acceso a la Información Pública

La Entidad generará informes para el monitoreo y seguimiento de las solicitudes de acceso a información pública, que contenga:

El número de solicitudes recibidas

El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

El tiempo de respuesta a cada solicitud,

El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de la entidad, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Para la consolidación, seguimiento y control de las acciones programadas dentro del Plan Anticorrupción se diseña el formato: “Registro y seguimiento Estrategias Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”. Donde se registrará cada una de las Estrategias realizadas descritas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La evaluación y medición de las actividades se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2-2015, de la Presidencia de la República

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se medirá en términos de porcentaje de la siguiente forma:

De 0 a 59% zona baja (color rojo).

De 60 a 79% zona media (color amarillo).

De 80 a 100% zona alta (color verde).

El indicador será: N° Actividades cumplidas / N° Actividades programadas

## ANEXOS

Dirección: Calle 12 Carrera 15 Esquina Telefax: 7273312

E-mail: esehnsr952@hotmail.com

Riohacha-Guajira

- Anexo 1:** Gestión del Riesgo de Corrupción,
- Anexo 2:** Racionalización de Trámites,
- Anexo 3:** Rendición de Cuentas
- Anexo 4:** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano,
- Anexo 5:** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

## **Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción**

Proyecto asesora de planeación