

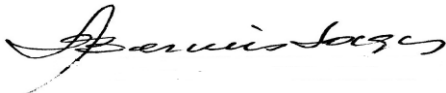
PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION
ALCIUDADANO 2017**



Flor Garcia Peñaranda

FLOR GARCIA PEÑARANDA
GERENTE



Delvis Bernier Lagos

DELVIS BERNIER LAGOS
ASESORA DE PLANEACION

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. GENERALIDADES	5
4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS	6
4.2. MEDIDAS ANTITRAMITES	16
4.3. LA RENDICION DE CUENTAS	19
4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	19
5. CONSOLIDACIÓN, DIVULGACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	20
6. CRONOGRAMA ACTIVIDADES	24
7. BIBLIOGRAFIA.....	25

1. INTRODUCCION

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora de los Remedios, ha diseñado e implementado el plan que contiene las estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Dicho plan contiene: el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas anti trámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Cada líder del proceso, es el responsable de elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, está a cargo del proceso de Gestión de Mejoramiento Continuo, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. El Asesor de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado dentro del Plan estratégico y de gestión, dentro de la administración de riesgos de la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Apoyar a la transformación de cada uno de los procesos que evite la generación de actos de corrupción, creando un espacio o escenario institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan adoptar y crear estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano hacia una gestión eficiente, transparente y segura.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia, la seguridad y la transparencia.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos.
- Adoptar estrategias para la racionalización de trámites y procedimientos.
- Identificar los trámites y procedimientos administrativos.
- Hacer un análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite.
- Priorizar los trámites a intervenir.
- Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos de la entidad que los afecten.
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

3. GENERALIDADES

Para la identificación, análisis, valoración y definición del mapa de riesgos anticorrupción se adhiere a la metodología El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

La entidad revisará los procesos y procedimientos definidos en aras de determinar el mapa de riesgos de corrupción, razón por la cual se publicará bimensualmente en la página WEB de la Institución el informe de contratación que se presente a la Contraloría Departamental.

El mapa de riesgos anticorrupción será actualizado anualmente y publicado en la página WEB de la entidad.

Divulgación en la página web de la entidad Plan Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS

Para la identificación, análisis, valoración y definición del mapa de riesgos anticorrupción se diseñó el formato “Matriz de Riesgo de Corrupción.xls” dinámico, que cada proceso definido en el Mapa de Procesos de la Entidad deberá diligenciar para identificar, analizar y valorar los riesgos de corrupción, que permita tomar las medidas para controlarlos y evitarlos.

Con la finalidad de hacer un proceso consecutivo y dinámico desde la identificación hasta la definición del Mapa de Riesgos Anticorrupción, se diseña el formato con base en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", pero en una sola base que permita visualizar todas las etapas de definición del Mapa de Riesgos de Corrupción.

A continuación la Base de Datos “Matriz de Riesgo de Corrupción.xls”.

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Identificación del proceso

El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

Objetivo del proceso.

Se debe señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

Establecer las causas

A partir de los factores internos y externos, se determinan los agentes generadores del riesgo. Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.

Identificar los eventos de riesgo

Como se anotó anteriormente, los riesgos de corrupción se establecen sobre procesos. El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción

no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Definición de riesgo de corrupción

Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.

Con el fin de facilitar la identificación de riesgos de corrupción y de evitar que se presenten confusiones entre un riesgo de gestión y uno de corrupción, se sugiere la utilización de la Matriz de definición de riesgo de corrupción, que incorpora cada uno de los componentes de su definición. Si en la descripción del riesgo, las casillas son contestadas todas afirmativamente, se trata de un riesgo de corrupción.

Consecuencias

Son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

La consecuencia se convierte en un insumo de la mayor importancia, toda vez que es la base para determinar el impacto.

4.1.2. VALORACION DEL RIESGO

ANÁLISIS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Esta etapa tiene como principal objetivo medir el riesgo inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.

Probabilidad

Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

Impacto

Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

4.1.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Es de aclarar que los criterios para valorar el riesgo de corrupción señalada a continuación, se tomaron de la Guía para la Administración Pública de Función Pública- 2011. Página 19 y siguientes.

Probabilidad:

a) Rara vez: Ocurre en circunstancias excepcionales. El evento no se ha presentado en los últimos cinco (5) años.

b) Improbable: Puede ocurrir. El evento se presentó una vez en los últimos 5 años.

c) Posible: Es posible que suceda. El evento se presentó una vez en los últimos 2 años.

d) Probable: Es viable que el evento ocurra en la mayoría de los casos. El evento se presentó una vez en el último año.

e) Casi seguro: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente. El evento se presentó más de una vez al año.

Medición del riesgo de corrupción –probabilidad

Medición del Riesgo de Corrupción Probabilidad			
Descriptor	Descripción	Frecuencia	Nivel
Rara vez	Excepcional <i>Ocurre En Excepcionales</i>	No se ha presentado en los últimos 5 años	1
Improbable	Improbable <i>Puede Ocurrir</i>	Se presentó una vez en los últimos 5 años	2
Posible	Posible <i>Es posible que suceda.</i>	Se presentó una vez en los últimos 2 años	3
Probable	Es probable <i>Ocurre en la mayoría de los casos</i>	Se presento una vez en el último año.	4
Casi seguro	Es muy seguro <i>El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. es muy seguro que se presente</i>	Se ha presentado más de una vez al año	5

IMPACTO

1. **Moderado:** Genera medianas consecuencias sobre la entidad.
2. **Mayor:** Genera altas consecuencias sobre la entidad.
3. **Catastrófico:** Genera consecuencias desastrosas para la entidad. Tratándose de riesgos de corrupción el impacto siempre será negativo; en este orden de ideas, no aplica la descripción de riesgos insignificante o menores señalados en la Guía de Función Pública.

Medición del riesgo de Corrupción -impacto

Medición del Riesgo de Corrupción- Impacto		
Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera a mediana consecuencias para la entidad	5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad Genera altas consecuencias para la entidad	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad.	20

El impacto se mide según el efecto que puede causar el hecho de corrupción al cumplimiento de los fines de la entidad. Para facilitar la asignación del puntaje es aconsejable diligenciar el siguiente formato

Pregunta	1		2		3		4	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1 ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		x						
2 ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	x							
3 ¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?	x							
4 ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?	x							
5 ¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?	x							
6 ¿Generar pérdida de recursos económicos?	x							
7 ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		x						
8 ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?		x						
9 ¿Generar pérdida de información de la Entidad?		x						
10 ¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?	x							
11 ¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	x							
12 ¿Dar lugar a procesos disciplinarios?	x							
13 ¿Dar lugar a procesos fiscales?	x							
14 ¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	x							
15 ¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	x							
16 ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		x						
17 ¿Afectar la imagen regional?	x							
18 ¿Afectar la imagen nacional?		x						
Total preguntas Afirmativas	12		0		0		0	
Total preguntas Negativas	6		0		0		0	
CLASIFICACION DEL RIESGO	Catastrófico		Moderado		Moderado		Moderado	

4.1.4. DESCRIPCCION DE LOS CONTROLES

Preventivos

Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.

Detectivos

Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

Correctivos

Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

Determinar el riesgo Residual

Se comparan los resultados obtenidos del riesgo inherente con los controles establecidos, para establecer la zona del riesgo final. Se califica de acuerdo con la siguiente tabla.

<i>Calificación de los controles</i>	<i>Puntaje a disminuir</i>
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Hay que tener en cuenta que con la calificación obtenida se realiza un desplazamiento en la matriz, así: si el control afecta la probabilidad se avanza hacia abajo. Si afecta el impacto se avanza a la izquierda. Evaluación del Riesgo de Corrupción = Primera calificación y evaluación del riesgo de corrupción VS controles identificados

4.2. MEDIDAS ANTITRAMITES

Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública. (Cuesta Gómez & Ortega Santamaría).

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la

Corrupción, materializados en exigencias absurdas e Innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✓ Mejorar la competitividad del país.
- ✓ Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

La entidad establecerá 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:

- Identificar, analizar y priorizar los tramites y procedimientos a intervenir para racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- Solicitud de citas médicas por teléfono y/o internet.
- Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos.

- Garantizar la entrega de resumen de historia clínica al egreso del usuario junto con la formula y plan de cuidados ambulatorios y citas programadas de seguimiento.
- Entrega de ecografías y estudios radiográficos en medio magnético.
- Se adoptara la ventanilla única de atención al usuario, la entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
- Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos en la medida de lo posible.
- 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.
- Adoptar un aplicativo para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.
- Tramite de quejas verbales resumidas y solución inmediata en los casos posibles.
- Modificar la declaración de derechos y deberes e incluir el derecho a solicitudes inmediatas sin mediar procesos de tramites innecesarios, teniendo prelación por niños, mujeres embarazadas, ancianos y personas con discapacidad..
- Interlocución permanente y continua con usuarios mediante el sistema de información y atención al usuario.
- Ejecución de programas con “hospital al Barrio” que permite la escucha activa de la voz de la comunidad.
- Posibilitar que los usuarios interpongan quejas, reclamos o sugerencias en la página web de la entidad.

4.3. LA RENDICION DE CUENTAS

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.(Cuesta Gómez & Ortega Santamaría).

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora de los Remedios realizará rendición cuentas 1 vez al año con la invitación pública a su realización y participación directa a la comunidad hospitalaria, Junta Directiva, alianza de usuarios y ciudadanía en general.

Cada rendición de cuentas se publicará en la página WEB de la entidad.

En cada rendición de cuentas se suscribirán acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad social empresarial.

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

En cada proceso misional se fortalecerá la Atención al Usuario para proveer una Información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.

La entidad tiene documentado el procedimiento de atención y respuesta a Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos dentro del proceso de Atención al

Usuario. Este proceso es el responsable de seleccionarlas, clasificarlas y dar trámite interno para dar respuesta pertinente a los usuarios dentro de los términos definidos por la ley.

Buzones de sugerencias físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de dos usuarios, asesor de control interno y serán tabulados por Atención al Usuario y evaluadas por los integrantes del Comité de ética.

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.

Asignación de un líder por proceso de manera que exista un servidor con la responsabilidad de resolver dudas, inquietudes y necesidades de los usuarios

Incluir auditoría interna de la ruta de contratación de bienes y servicios que realiza la entidad, con informe de hallazgos que permita corregir los sesgos que se puedan presentar en el proceso y que afecten los principios de transparencia y eficiencia de sus recursos

Establecer cronograma de publicación de informes de rendición de cuentas y otros en la página web.

5. CONSOLIDACIÓN, DIVULGACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación y Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y el mapa de riesgo de corrupción de la entidad, estará a cargo de la Oficina de

planeación, quienes además servirán de facilitador 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.

El monitoreo y revisión estará a cargo de todos los líderes de procesos en conjunto con su grupo de apoyo que deberán monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgo de corrupción y si es del caso ajustarlo.

La importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es -por sus propias características una actividad difícil de detecta.

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción. El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

- ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Para la consolidación, seguimiento y control de las acciones programadas dentro del Plan Anticorrupción se diseña el formato: “013 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. A continuación el formato:

Formato: Registro y seguimiento estrategias plan anticorrupción y de atención al Ciudadano.

Estrategia, mecanismo, medida	No.	Actividades	Responsable	Fecha	Anotaciones
Mapa de riesgos de Corrupcion	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
Estrategias Antitrámites	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
Estrategia de Rendición de Cuentas	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
Otras Estrategias	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
Consolidado del Documento		Cargo: Nombre: Firma	_____	_____	_____
Seguimiento de la Estrategia		Cargo: Nombre: Firma	Jefe de Control Interno _____	_____	_____

6. CRONOGRAMA ACTIVIDADES

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades	Fecha cumplimiento	Responsable
Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisión y actualización de la Identificación de los riesgos de corrupción.	28/2/2017	
	Revisión y ajustes del Análisis de los riesgos de corrupción.	28/2/2017	
	Revisión y actualización de la Valoración de los riesgos de corrupción.	28/2/2017	
	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción.	15/3/2017	
	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos de corrupción.	15/3/2017	
Estrategia anti trámites	Identificación de los trámites y procedimientos administrativos.	28/2/2017	
	Análisis normativo de los soportes legales de cada trámite.	28/2/2017	
	Priorización de trámites a intervenir.	15/3/2017	
	Racionalización de los trámites.	15/3/2017	
	Inscripción de inventario de trámites en el SUIT.	30/6/2017	
Estrategia de rendición de cuentas	Publicación de la rendición de cuentas en la página WEB de la entidad.	1/4/2017	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Actualización permanente de la Página WEB sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad.	Semestral	

7. BIBLIOGRAFIA

Cuesta Gómez, A., & Ortega Santamaría, M. L. *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Bogota.

Departamento Administrativo De La Función Pública. Manual Técnico Del Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano – Meci 2014.