



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ALEJANDRO PROSPERO REVERED**

**OMAR SUAREZ PRASCA
GERENTE**

Santa Marta, 2017



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.1 OBJETIVO ESPECIFICO	4
1.2 ALCANCE.....	4
2. MARCO LEGAL Y TEORICO.....	5
2.1 MARCO LEGAL.....	5
2.2 MARCO TEORICO.....	8
3. GLOSARIO DE TERMINOS.....	8
4. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	9
4.1 MAPA DE RIESGOS.....	9
5. GESTION CONTRACTUAL.....	10
5.1 GESTION TALENTO HUMANO.....	11
6. FACTURACION, RECAUDO Y PAGO.....	12
7. ATENCION AL USUARIO.....	13
8. MANTENIMIENTO Y INFRAESTRUCTURA.....	13
9. GERENCIA ESTRATEGICA.....	14
9.1 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	15
9.2 TERCER COMPONENTE. RENDICION DE CUENTAS.....	15
9.3 CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	16
9.4 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	
9.5 INICIATIVAS ADICIONALES	
10. SEGUIMIENTO	



INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales por parte de cada institución.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento que son implementadas por la ESE Alejandro Prospero Reverend, para lo cual es necesario hacer la detección de los riesgos de corrupción ya materializados o proclives a serlo, teniendo en cuenta que estos son 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. Y causas de los riesgos de corrupción son un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

Durante el desarrollo del presente documento se identifica la situación inicial resultante de los planes anteriores para cada componente, así como las necesidades, pasando por la formulación de estrategias y actividades específicas a desarrollar durante la vigencia 2017 y terminando con los instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación.

Este Plan se conforma de los siguientes componentes

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – 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
6. Iniciativas Adicionales

En cumplimiento de los cuales se evidencia el compromiso con la participación ciudadana, generando espacios para su acercamiento, conocimiento, participación e intervención en la administración pública.



Necesariamente contribuyendo en la obtención de confianza y de beneficio para la comunidad, por lo que la ESE Alejandro Prospero Reverend ha definido estrategias y acciones que garanticen una gestión transparente, íntegra, equitativa, al servicio y para beneficio de la comunidad.

1. OBJETIVO 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 artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Contribuyendo en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con la Constitución Política, las demás normas vigentes, el **Código de Buen Gobierno y el Código de Ética**, orientándose hacia una gestión transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.
- Disminuir los costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios, mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción del usuario, para hacer más eficiente la gestión pública y facilitarles la interacción con el Hospital a los usuarios.
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación y entrega de información clara y oportuna.

1.2. ALCANCE



Las estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en este documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend de Santa Marta.

2. MARCO LEGAL Y TEORICO

2.1. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: El presente plan anticorrupción permite dar cumplimiento a requerimientos específicos de la Ley 1474 de 2011, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto 1083 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015.

Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: **23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.**

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.



Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.



Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 1649 de 2014: Por el cual se modifica la estructura del departamento Administrativo de la presidencia de república.

Decreto 1081 de 2015: Decreto único reglamentario de la función pública.

2.2. MARCO TEÓRICO



El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, será ese mecanismo que nos permitirá la lucha contra la corrupción de manera asertiva y con estrategias definidas, y nos generara un espacio de acercamiento a la comunidad y de participación ciudadana, propiciando el fortalecimiento de todos los valores institucionales, en cada una de las acciones que la entidad se proponga en razón de su misión y rigiendo a la entidad en materia anticorrupción y de atención al ciudadano.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento que son implementadas por la ESE Alejandro Prospero Reverend, para lo cual es necesario hacer la detección de los riesgos de corrupción ya materializados o proclives a serlo, teniendo en cuenta que estos son 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. y causas de los riesgos de corrupción son un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

2.3 GLOSARIO DE TERMINOS

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Control Político: Lo ejerce el Concejo Municipal, que de acuerdo a la normatividad legal vigente, vigila y controla las actuaciones de la Administración Municipal.

Control Social: Es la cooperación decidida y comprometida de los Servidores Públicos, líderes y comunidad en general, para el logro de los fines esenciales del Estado, a través de la vigilancia de la gestión pública.

Equipo de Agentes de Cambio: Servidores Públicos con las competencias para gestionar la difusión y consolidación ética.



Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a). Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos – eficiencia-; b). El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

Fines Esenciales del Estado: Ordenamiento Constitucional que obliga a servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Gobierno Corporativo: Manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia.

3. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ESE HOSPITAL - CONTRA LA CORUPCIÓN Y QUE SOPORTAN LA COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

3.1.1. Órganos de control y vigilancia externos

Los órganos de control y vigilancia externos de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend son la Contraloría General de Antioquia, la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio de Salud, departamento administrativo de la función pública, Secretaria Seccional de Salud y Protección social de Antioquia, secretaria de salud y bienestar social municipal. Por otra parte, la entidad está sujeta al control social de la ciudadanía. Por tal razón la entidad se compromete a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.



3.2.1. Política frente al control externo de la ESE Alejandro Prospero Reverend

El Gerente de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend y su Equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

3.2. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

3.2.1 Compromiso con la integridad

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend manifiesta su clara disposición a auto regularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

3.3. COMPROMISO CON LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen con la organización firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente la organización se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la organización vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

3.3.1. Acciones para la integridad y la transparencia

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend está en contra de toda práctica corrupta; Para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:



- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el direccionamiento estratégico y en el Código de Ética y buen gobierno.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.

3.3.2. Colaboración Interinstitucional para erradicar prácticas corruptas

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend, a fin de prevenir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

3.3.3. Compromiso en la lucha contra la piratería

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política interna de control de la información en la organización a su vez se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado. No se permite bajar de Internet copias ilegales de software, demos, música, juegos y acceder a las redes sociales en horarios laborales o transmitir material vedado según las leyes y normas institucionales. Y en caso de incumplimiento tomar las medidas disciplinarias de forma pertinente de acuerdo con las normas planteadas internamente.

3.3.4. Compromiso con la Rendición de Cuentas

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de



avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la ESE Hospital y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente será la presentación a la Junta Directiva, las audiencias públicas, con transmisión por radio y televisión si hay disponibilidad, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

3.3.5. Compromiso con el Control Social

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión, sus resultados y la prestación de los servicios de salud, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

3.4. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

3.4.1. Compromiso y responsabilidad con el Medio Ambiente

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a respetar y proteger la diversidad de fauna, flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad establece lineamientos en esta materia que comprendan: Mecanismos de educación y promoción; Uso de tecnologías limpias; Manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

3.5. POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

3.5.1. Compromiso frente a los Conflictos de Interés

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos, que garantizan la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.

3.5.2. Prácticas que deben evitarse para prevenir Conflictos de Interés

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend rechaza, condena y prohíbe que el Gerente del Hospital y su Equipo Directivo, miembros de comités, servidores públicos y todos aquellos vinculados con la Entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.



- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas, tampoco, generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar tramites.

3.5.3. Deberes de los servidores públicos frente a Conflictos de Interés

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend son:

- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Entidad.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos un trato respetuoso equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.
- Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.

3.5.4. Prohibiciones a los servidores públicos en Conflictos de Interés

Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses institucionales.

Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución.

Gestionar, por sí mismo negocios que le originen ventajas conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias en horas y espacios laborales o de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario.

3.5.5. Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses

Los grupos de interés de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que



crean que otro de ellos lo está, informando al Comité de Buen Gobierno y al comité de convivencia institucional o al ente de control competente.

3.6. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

3.6.1. Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend dará cumplimiento formal y real al Estatuto de la Contratación Pública, en lo que le aplique, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes y de acuerdo con el proceso de selección de personal y perfiles establecidos.

3.7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

3.7.1. Compromiso con la Comunicación e Información Pública

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a asumir el control de la información y la comunicación como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la entidad. Será responsabilidad de la dirección implementar adecuadamente mecanismo de control y difusión de la información interna y externamente.

3.7.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello la ESE Hospital San Juan de Dios establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

3.7.3. Compromiso de Confidencialidad

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por



terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.

3.7.4. Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

Política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida y se destinarán los recursos necesarios para hacer despliegue en el uso de las nuevas tecnologías de la información así mismo establecer los mecanismos de control de esta.

En cuanto a los medios de exigibilidad de derecho, la Entidad se compromete a establecer mecanismos encaminados a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad.

3.7.5. Compromiso con el Gobierno en Línea

El Gerente de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada el Sitio Web de la Entidad con la más completa información sobre la marcha del Hospital en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, portafolio de servicios y funcionamiento general de la Entidad.

3.8. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

3.8.1. Compromiso con la Comunidad

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend, se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el establecimiento de políticas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población especialmente de la



más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento continuo, concretando las mismas en cuanto a las minorías étnicas o culturales y de género y sus derechos fundamentales salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

3.8.2. Información y Comunicación con la Comunidad

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la entidad respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de Información que podrán utilizarse son, entre otros, la Oficina de calidad, atención al usuario, boletines, folletos o circulares, periódico, correo electrónico y Web Site.

3.8.3 Atención de Quejas y Reclamos

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend cuenta con una Oficina de Atención al usuario en la cual se podrá presentar cualquier solicitud de sugerencias, quejas, reclamos, consultas e información referente al funcionamiento del Hospital, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; Esta oficina contará con un personal idóneo y disponible que indicara oportunamente el procedimiento para tramitar las solicitudes que se instauren.

4. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

La Gestión del Riesgo de Corrupción se constituye en un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



4.1. MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de Corrupción, es una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y de definir medidas para mitigar, Identificar, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend de Santa Marta.

Por este motivo se identificaron los riesgos trazadores de la corrupción institucional, en procesos sensibles frente al tema de la corrupción, de igual forma se establecieron los indicadores de monitoreo y control, los cuales serán incluidos en la metodología de mapa de riesgos establecida por la institución.

4.2 GESTIÓN CONTRACTUAL

RIESGO: SOLICITAR DÁDIVAS O ACCEDER A SOBORNO

Aceptar por parte del supervisor de los contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por el hospital, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.

RIESGO: FAVORECIMIENTO A TERCEROS

Favorecimiento en la selección y /o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.



RIESGO: CONCUSIÓN –FRAUDE

Aprovechamiento del cargo o autoridad para la realización de compras innecesarias, de insumos y/o equipos, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos de la institución.

RIESGO: CONFLICTO DE INTERÉS

Incurrir en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia, que tenga o busque tener relación de negocios con la institución.

RIESGO: FAVORECIMIENTO A TERCEROS EN GESTIÓN DE MEDICAMENTOS

Inducir a la realización de compra de medicamentos por encima del valor del mercado, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos del Hospital.

INDICADORES

- Hallazgos de Auditoria del proceso contractual.
- Hallazgos de la Contraloría del proceso contractual.
- % funcionarios que se declaran inhabilitados por presentar conflicto de interés.

4.3 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

RIESGO: TRÁFICO DE INFLUENCIAS

Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal o para terceros, o para que procedan en determinado sentido (nombramientos irregulares).

RIESGO: PECULADO (MANEJO INDEBIDO DE NOMINA)



Realizar pagos de nómina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.

RIESGO: INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

Permitir y / o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencias a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

RIESGO: CONFLICTO DE INTERESES

Cuando un colaborador, funcionario, o miembro de junta directiva no se declare Impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

INDICADORES

- % de Cumplimiento Plan Preventivo Disciplinario.
- % investigaciones disciplinarias tramitadas
- Hallazgos de Auditoria

4.4 FACTURACIÓN, RECAUDO Y PAGOS

RIESGO: ACCEDER A COHECHO- SOBORNO (INDEBIDO MANEJO DE PAGOS)

Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

RIESGO: COHECHO (MANEJO IRREGULAR DE ASIGNACIÓN DE CITAS)

Generar obstáculos en la tramitología abusando de su cargo o de sus Funciones con el fin de obtener dadivas, prebendas, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a



cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend de Santa Marta.

RIESGO: MANEJO INDEBIDO DE DINEROS (CAJAS-FACTURACIÓN)

Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios asistenciales.

INDICADORES

- % cumplimiento de soportes para giro en órdenes de pago
- % de pagos errados realizados
- Hallazgos de Auditoría
- Hallazgos de la Contraloría
- % Diferencias de Efectivo (faltantes) en Cajas

4.5 ATENCIÓN AL USUARIO

RIESGO: COHECHO (MANIPULACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN)

Omitir, negar, retardar, falsear o entorpecer la orientación o suministro de información a los usuarios que requieren los servicios de la institución y que no tienen seguridad social con el fin de realizar las encuestas socioeconómicas a cambio de dádivas, prebendas, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.

RIESGO: COHECHO (DILIGENCIAMIENTO INDEBIDO DE FORMULARIOS)

Solicitar algún beneficio de tipo particular o económico a cambio de la elaboración del estudio de capacidad de pago como soporte de pagarés para usuarios que no poseen capacidad de pago.

INDICADORES

- Hallazgos de Auditoría
- Denuncias recibidas
- Hallazgos de Contraloría (encuestas socio económicas, estudio de capacidad de pago –



pagares, asignación de citas)

4.6 MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

RIESGO: PECULADO POR APROPIACIÓN

Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend de Santa Marta buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución

INDICADORES

- % Faltantes de inventario definitivos sin justificación
- % de siniestros por fallas en la custodia de los responsables
- Hallazgos de auditoria
- Hallazgos de Contraloría



4.7 GERENCIA ESTRATÉGICA

RIESGO: UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Realizar uso indebido como funcionario, colaborador, contratista directivo o miembro de la Junta directiva de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend de Santa Marta, información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea esta persona natural o jurídica.

INDICADORES

- Hallazgos de Auditoría
- Hallazgos de Contraloría

GRAFICA MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCIÓN.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
ENTIDAD:									
MISION:									
IDENTIFICACIÓN			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Admón. Del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				



5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Procesos que permiten establecer medios adecuados para mejorar las comunicaciones con

Los usuarios tanto internos como externos, a través del mejoramiento de medios electrónicos,

Optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos de la Entidad, 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 de la ESE con estrategias como:

- Evitar entrega de fotocopia de carne y cedula de ciudadanía cuando aplique.
- Mejorar la recepción de citas médicas a través del call center
- La entidad implementará el envío de la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
- La entidad adoptará como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos y colaborando con el medio ambiente.
- Simplificar 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.
- 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.

6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

- Se realizará la rendición de cuentas con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Publicar en la página web de la institución el Informe de Gestión con sus respectivos soportes conforme a lo establecido en el art 76 de la Ley 1474 de 2011
- Se suscribirán los acuerdos de gestión por parte de los funcionarios
- Publicar los Estados Financieros de la y la ejecución presupuestal en la página web de la institución.



7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Para esto se busca que la ciudadanía participe de forma real y efectiva, a través del fortalecimiento de los siguientes instrumentos:

- ✓ Página Web con actualización permanente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- ✓ En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial y vía telefónica para lo cual se instalara líneas telefónicas en las diferentes dependencias actualizando la red de la institución
- ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna a través de las encuestas de satisfacción al usuario
- ✓ Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, con la creación de un link de quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo del SIAU.
- ✓ Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU
- ✓ Buzones de sugerencias físicos ubicados en las UPSS, los cuales serán abiertos en presencia de un presentante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU.

8. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

La E.S.E. Alejandro Próspero Reverend, 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.

Se implementan 5 estrategias generales para la implementación de las medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública, las cuales son:



- Lineamientos de transparencia activa: Implican la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.
- Lineamientos de transparencia pasiva: Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.
- Elaboración de los instrumentos de gestión de la información: La Ley estableció tres instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades, los cuales son el registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.
- Criterio diferencial de accesibilidad: Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la Ley estableció este criterio el cual debe implementar acciones tendientes a divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, adecuar medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad, implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad e identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades.
- Monitoreo de acceso a la información pública: Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a la información pública, se debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga el número de solicitudes recibidas, las que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y en las que se negó el acceso a la información.

9. INICIATIVAS ADICIONALES

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend se compromete a desarrollar los siguientes indicadores para la medición de su gestión y su desempeño:

9.1. Índice de gestión ética:

Para medir los resultados internos de la gestión ética. Se utilizará un sistema de medición con la aplicación de encuestas. La Entidad se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética.

9.2. Índice de comunicación:



Para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Entidad Se utilizará un sistema de medición con la aplicación de encuestas. La Entidad se compromete a medir anualmente su nivel de comunicación.

9.3. Índice de satisfacción del cliente externo:

Para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios se utilizara un sistema de medición con la aplicación de encuestas.

9.4. Indicadores operativos:

Con los cuales se monitorea el Modelo Estándar de Control Interno, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación pública.

10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La evaluación a la implementación y resultado de los indicadores de gestión se medirán con la periodicidad establecida en los manuales de operación de los procesos y la verificación se realizará como mínimo una vez al año, a través de la revisión del desempeño institucional, realizado por el equipo directivo.

El alcance de las auditorias de gestión realizadas por el comité de Sistemas Integrados de Gestión (Calidad - Control Interno), incluye la evaluación a la gestión del Buen Gobierno, Ética y Plan Anticorrupción de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend, el resultado se informará a los respectivos comités, quienes se encargarán de emprender las acciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados en materia de Buen Gobierno, Ética y Plan Anticorrupción.

11. ADMINISTRACIÓN DEL PLAN ANTICORUPCIÓN



El Plan Anticorrupción, será liderado por la Gerencia y su seguimiento y control se realizará a través de los Comités de Sistemas Integrados de Gestión (Calidad – Control Interno), Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno, los cuales tendrán como responsabilidad realizar acciones de veeduría para su cumplimiento, promover y liderar el proceso de desarrollo de la gestión ética, orientado hacia consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos sus servidores públicos, así como el desarrollo de acciones para la prevención y manejo de los conflictos de interés relacionados con la gestión interna y externa de la organización.

12. DIFUSIÓN, REFORMA Y VIGENCIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

12.1. Sensibilización y Difusión

La sensibilización y socialización del presente Plan Anticorrupción, se incluirá como módulo obligatorio en un proceso de inducción y reinducción de los Servidores Públicos de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend.

La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend publicará en su página web, el presente Plan Anticorrupción, con el objeto de que sea conocido por todos los Servidores Públicos de la Entidad y la Comunidad en General.

12.2. Reforma del Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción podrá ser reformado por decisión del Gerente, por sugerencia del Asesor de Control Interno o del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública o quien este designe) y se informará a los grupos de interés de la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend, a través de medios idóneos, los cambios introducidos.

12.3. Vigencia del Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente y de su publicación.

Reviso y aprobó: Gerente **OMAR SUAREZ PRASCA**

Elaboro: Ofic. Planeación - Control Interno **JOSE GARCIA – ANDRES CUAO**

Seguimiento: Sistemas Integrados de Gestión (Calidad - Control Interno – DAFP – Otros Entes).