

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCEMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 1 de 10		

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	JUSTIFICACION DEL CAMBIO	VERSION
29/04/2013	Creación del documento	DECRETO 2641/2012	1
30/01/2015	Actualización de la codificación de acuerdo al organigrama estructural y estructura de procesos.	Acuerdo 008 de 17 de Julio de 2014 la Junta Directiva aprueba el organigrama estructural. Acuerdo 010 del 23 de Septiembre de 2014, adopta la nueva estructura de procesos de la ESE Salud del Tundama	2

1. OBJETIVOS

General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de la E.S.E SALUD DEL TUNDAMA, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Específicos

- Construir, adoptar y revisar el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E SALUD DEL TUNDAMA y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano de la E.S.E.

2. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los procesos contemplados en el mapa de procesos de la E.S.E SALUD DEL TUNDAMA.

3. RESPONSABLES

Gerencia, Control interno.

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCeMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 2 de 10		

4. SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL

- **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.

5. DEFINICIONES

- **Ley Antitramites:** Esta Ley es una iniciativa gubernamental que se creo para reducir buena parte de los trámites y procedimientos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado.
- **Tramites:** Se entiende por trámite un conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia en el momento en que el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

6. DESARROLLO DEL PLAN

MISION.

“Somos una Empresa Social del Estado en la que promovemos la salud y prevenimos la enfermedad, mediante la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención ambulatoria, con un equipo humano comprometido con la calidad, seguridad, innovación, responsabilidad social y la atención centrada en las personas y sus familias, contribuyendo al bienestar y mejoramiento en sus condiciones de salud”.

VISION.

“Seremos para el año 2015, una institución de primer nivel de atención ambulatoria enfocada en la atención primaria en salud, reconocida a nivel nacional por la integridad y cobertura de los servicios, la innovación en los programas de

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCEMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 3 de 10		

promoción de la salud y prevención de la enfermedad y por la atención humanizada, segura y centrada en el usuario y su familia”.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

- **Equidad:** Brindamos a cada quien lo que necesita según su condición.
- **Responsabilidad social:** Estamos comprometidos con la comunidad, medio ambiente, colaboradores y sus familias.
- **Trabajo en equipo:** Participamos y cooperamos de manera efectiva en el desarrollo de la misión de la institución.
- **Mejoramiento continuo:** Es nuestra actitud de aprendizaje permanente para lograr el óptimo desempeño.
- **Atención centrada en el ser humano:** Actuamos con sensibilidad, empatía y eficacia salvaguardando los derechos de las personas.

VALORES

- **Sentido de pertenencia:** Asumimos como propio el trabajo de la organización.
- **Integridad:** Los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades se comprometen a actuar con honradez, moralidad, rectitud, dignidad y decoro aportando toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral, en el cumplimiento de sus actividades. En cualquier circunstancia actuarán de tal forma que su conducta genere y fortalezca la confianza de la colectividad institucional sobre su integridad y prestigio para beneficio propio de la entidad.
- **Respeto:** Reconocemos y toleramos las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de las personas.
- **Amabilidad:** Brindamos un trato cordial y cálido a las personas.

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCeMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 4 de 10		

- **Honestidad:** Actuamos coherentemente con nuestros valores y principios.
- **Responsabilidad:** Hacemos lo que debemos según lo establecido.
- **Solidaridad:** Practicamos la ayuda mutua, interesándonos y contribuyendo a la solución de las necesidades del otro.
- **Prudencia:** Manejamos con entereza la información, de tal forma que no se divulgue, ni se dé a conocer la información confidencial relacionada con la vida, la salud o la institución.
- **Actitud de servicio.** Cada colaborador actúa con disposición permanente hacia nuestros usuarios, pacientes y sus familias buscando siempre su bienestar con calidez, consideración y amabilidad.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRESENTACION

Con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, conscientes de los fines esenciales del Estado, considerada la corrupción como uno de los fenómenos más lesivos, porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos, La ESE SALUD DEL TUNDAMA, ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional.

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCeMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 5 de 10		

ESTRATEGIAS

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.
2. Estrategia Antitrámites, este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Institución, mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación con el Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la ESE.

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PLAN DE TRABAJO- 2015

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCeMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACION	19/02/2015
Pág. 6 de 10			

1. MODULO: PLANEACION Y GESTION

Componente: Talento humano – direccionamiento estrategico

Elemento: Acuerdos compromisos y protocolos eticos

Tabla 1 Acuerdos y compromisos eticos

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA
Fortalecimiento del Sistema Nacional de lucha contra la corrupcion.	1.Sensibilizacion y difucion a todos los colaboradores en principios Eticos y valores. 2. Difusion y medición de adherencia al código de ética y buen gobierno.	Control Interno – Talento Humano	Febrero-Mayo- Agosto- Noviembre
Practicas de buen gobierno, la etica, la transparencia y la lucha contra la corrupcion	1.Publicacion en pagina Web: Plan de acción, indicadores de Gestion, Ejecucion presupuestal, Estados financieros,	Lider de proceso	Mensual

Fuente: Autora

2. MODULO: PLANEACION Y GESTION

Componente: Administración del riesgo

Elemento: Identificación del riesgo

Tabla 2 Identificación del Riesgo

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCEMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACION	19/02/2015
			Pág. 7 de 10

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA
Administración del riesgo de hechos de corrupción	Seguimiento Mapa de riesgo de corrupción	Control Interno	Junio 30
			Diciembre 30

Fuente: Autora

3. MODULO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Componente: Auditoria interna – Planes de mejoramiento

Elemento: Auditoria interna – Planes de mejoramiento

Tabla 3 Auditoria Interna - Planes de Mejoramiento

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA
Control y Mejora	Realizar seguimiento y evaluación al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Control Interno	Abril 30
			Agosto 30
			31 Diciembre
Control y Mejora	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Control Interno	Junio 30 Diciembre 30
Control y Mejora	Elaborar planes de mejora de los Hallazgos de las auditorias del plan anticorrupción en plan de mejoramiento Institucional y por procesos.	Control Interno	Abril 30 Agosto 30 Diciembre 31

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCEMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACION	19/02/2015
		Pág. 8 de 10	

4. EJE TRANSVERSAL : PLANEACION Y GESTION

Tabla 4 Planeación y gestión

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA
Antitramites	Inventario de Tramites	Control interno- Lider de proceso- sistemas de informacion	Abril 30 de
Antitramites	Diagnostico de tramites que se deben intervenir	Control interno- Lider de proceso- sistemas de informacion	Mayo 30 de
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA
Acciones con transparencia y participacion ciudadana	1. Informes sobre funcionamiento y resultados del sistema de PQRS y encuestas de satisfacción al comité de ética hospitalaria.	SIAU	Marzo 30 de
Acciones con transparencia y participacion ciudadana	Difundir y promover los derechos y deberes de los usuarios	SIAU	Abril 30 de
Gestion del servicio al ciudadano	Seguimiento a la resolutividad de las PQR	Control interno	Trimestral
Gestion del servicio al ciudadano	Evaluación de medición de encuestas de satisfacción con relación a los tramites	SIAU	Semestral
Gestion del servicio al ciudadano	Reuniones periódicas con la Asociacion de usuarios, para identificar necesidades y expectativas de los usuarios.	SIAU	Mensual
Estrategia de	Poner a disposición de los usuarios, mediante medios		Mensual

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA		CMGCEMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO		VERSION	2
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
			Pág. 9 de 10	

Comunicacion	de difusión(folletos, portafolios, boletines, carteleras, correo electrónico, charlas, capacitaciones) tramites y servicios. Horarios y puntos de atención, medios de recepción de PQRS y denuncias de actos corruptos.	SIAU- Lider de Comunicaciones	
Servicio Humanizado	Sensibilización en desarrollo de competencias y habilidades para la prestación del servicio (Atención humanizada del servicio)	Talento Humano	Abril- Junio
Servicio Humanizado	Generar incentivos a los colaboradores que mejor prestan el servicio	Gerencia- Talento humano	Mensual
Rendicion de cuentas	Planeacion de la rendición de cuentas	Gerencia	Abril
Rendicion de cuentas	Coordinar la preparación y ejecución de la audiencia publica de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654	Gerencia	Mayo
Rendicion de cuentas	Ejecución de iniciativas de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654	Gerencia	Junio

Fuente: Autora

 CONTROL Y MEJORA	CONTROL EVALUACIÓN Y MEJORA	CMGCEMpi01-040	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION	2
		FECHA DE APROBACION	19/02/2015
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 10 de 10		

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1474 de 2011

Decreto 2641 de 2012

Elaborado por: Equipo MECI- CALIDAD	Cargo: EQUIPO MECI	Fecha: 30/01/2015	Firma: (Original firmado)
Revisado por: Dra. Lucila Esperanza Pérez Preciado	Cargo: Gerente	Fecha: 16/01/2015	Firma: (Original firmado)
Aprobado por: Dra. Lucila Esperanza Pérez Preciado	Cargo: Gerente	Fecha: 19/01/2015	Firma: (Original firmado)