



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

### **ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aplicable a la E.S.E Salud del Tundama ejerciendo vigilancia sobre la gestión de las autoridades, los entes de Control, las Veedurías velando así por la promoción y protección de los Derechos de los Usuarios, colaboradores y comunidad en General.

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 regula la elaboración anual del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las diferentes entidades nacionales, departamentales y municipales. La Ley regula que el plan debe contemplar (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así como el Decreto 2641 de 2012 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando como estándar a cumplir las entidades nacionales, departamentales y municipales el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

### **RESPONSABLE**

Las oficinas de planeación o quien haga sus veces para la consolidación del plan y las oficinas de control interno de las mismas entidades brindaran el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento.

### **OBJETIVOS**

Elaborar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoviendo acciones orientadas a prevenir y reducir los riesgos en cuanto a la materialización de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción .

**"POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS"**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar y tratar los riesgos de corrupción de la ESE Salud del Tundama, para generar confianza y transparencia en todas las actuaciones administrativas, disciplinarias y manejo de los recursos.
- Identificar las causas al interior de la institución que son vulnerables de generar un riesgo.
- Implementar una herramienta o estrategia de lucha contra la corrupción, que propenda por el mejoramiento interno de las actividades.
- Tomar acciones de mejoramiento de acuerdo a las debilidades y fortalezas detectadas, que contribuyan al progreso y buena gestión de la ESE Salud del Tundama
- Afianzar la relación ciudadano y estado, facilitando el acceso a los servicios que presta la administración pública, de manera rápida, fácil y eficiente para mejorar la satisfacción al ciudadano y la calidad del servicio prestado.
- Fomentar la transparencia en la gestión pública mediante la rendición de cuentas como un proceso continuo que contribuya a fortalecer la relación entre la ciudadanía y la E.S.E Salud del Tundama.

## **COMPONENTES DEL PLAN**

### **PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

Establece la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la E.S.E Salud del Tundama, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

#### **a. Identificación de riesgos de corrupción.**

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.

**"POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS"**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## **b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.**

Para el análisis de riesgo se tuvo en cuenta la detección de las debilidades al interior de la entidad y las amenazas al exterior de la entidad y todos aquellos factores que pueden ser susceptibles frente a los riesgos de corrupción.

Se han analizado la memoria institucional de la E.S.E Salud del Tundama, los registros históricos y toda aquella información que de una u otra forma contribuyen a la identificación de riesgos de corrupción y que son vulnerables para adoptar prácticas corruptas en la E.S.E Salud del Tundama. Pero no hay información con relación a lo anteriormente mencionado.

## **c. Valoración del riesgo de corrupción**

Para la Valoración del Riesgo la Entidad se elabora para detectar las causas y definir los riesgos de corrupción, se tuvo en cuenta los riesgos modelo especificados en la guía y se adicionaron otra serie de factores discriminados específicamente para la E.S.E Salud del Tundama en conjunto con el equipo de Control Interno para asignar una valoración a los riesgos detectados.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad ha establecido los controles teniendo en cuenta: **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) **Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron.

En la tabla valoración se ha definido si se cuenta con manuales o herramientas que propendan por que los controles implementados sean eficaces para combatir los riesgos detectados al interior de la organización.

## **d. Política de administración de riesgos de corrupción.**

La política de administración de riesgos se define como el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. La Política se encuentra alineada con la Planificación Estratégica de la E.S.E Salud del Tundama, garantizando la eficacia en las acciones planteadas. Las acciones que la alta Dirección tiene en cuenta para la administración del riesgo son:

**“POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS”**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



**Evitar el riesgo:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

**Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención).“La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”

Dentro del mapa de riesgos se contemplan los posibles actos de corrupción que garantiza los procesos de planificación y toma de decisiones al interior de la organización mediante la coordinación de las actividades tendientes a disminuir los riesgos que puedan generar actos de corrupción.

#### **e. Seguimiento de los riesgos de corrupción.**

En cuanto al seguimiento de los riesgos de Corrupción, la E.S.E Salud del Tundama, ha diseñado la matriz de seguimiento, siguiendo cada una de las directrices contempladas en la Guía, en ella se revisan permanentemente las causas de los riesgos identificados, se efectuará seguimiento al mapa de riesgos, su seguimiento se efectuará como mínimo 3 veces al año en las fechas previstas para tal fin.

#### **ANEXO MAPA DE RIESGOS**

**“POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS”**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## **MEDIDAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS**

La E.S.E Salud del Tundama, cuenta con los siguientes medios informativos, donde se divulgan los actos administrativos y demás documentos de interés público y que sirven para generar confianza y transparencia y que han venido contribuyendo para prevenir los riesgos.

- Página Web institucional <http://www.saludtundama.gov.co/inicio/>
- Cartelera informativa
- Se viene realizando la publicación de los procesos de contratación en la pagina de SECOP para permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.
- Responder y velar por que se le dé respuesta a los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento las anomalías presentadas, en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o Colaborador de La E.S.E Salud del Tundama; así mismo se cuenta con el correo electrónico institucional [siau@saludtundama.gov.co](mailto:siau@saludtundama.gov.co)
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control que sea competente.

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES**

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública. La E.S.E Salud del Tundama busca con ello simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, y de una u otra forma acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**"POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS"**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## TRAMITES

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que han de llevar a cabo los ciudadanos para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública, estos a su vez implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad.

Teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el DAFP en cuanto a la lucha en contra de la corrupción se ha diseñado la estrategia anti trámites, que permita:

- Respeto y trato digno al ciudadano
- Hacer uso de mecanismos y herramientas que restablecen la presunción de la buena Fé.
- Facilitar la gestión del equipo de trabajo en la ESE Salud del Tundama.
- Mejorar la Competitividad de la Institución.

### **Fase 1 - Identificación de trámites.**

Para la identificación de trámites, se tuvo en cuenta las disposiciones emitidas por la Ley 962 de 2005, en la cual se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

Definiendo un inventario de trámites al interior de la ESE Salud del Tundama.

La identificación de trámites se encuentra en proceso, ya que los procedimientos se encuentran en etapa de revisión y ajuste, por tanto los trámites se encuentran por definir.

1

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”.

**“POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS”**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## **Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir.**

Para la priorización de trámites, se encuentra en proceso de valoración en la entidad, teniendo en cuenta que es un proceso aplicativo que requiere hacer uso de herramientas como un Cronograma de Actividades para elaborar una estrategia de priorización de trámites que permita ser una estrategia dinámica y que redunde verdaderamente en el beneficio de los ciudadanos.

Así mismo dentro de las actividades programadas se tiene en cuenta el análisis de factores tanto internos como externos para identificar, la complejidad, el costo, el tiempo, pagos innecesarios, entre otros.

## **Fase 3 - Racionalización de trámites.**

La racionalización de trámites es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican:

Simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

## **Fase 4 - Interoperabilidad.**

“Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”<sup>2</sup>.

Para el intercambio de la información entre las diferentes entidades y con los ciudadanos, se ha dado a través del uso de herramientas tecnológicas como es el correo institucional, comunicación escrita, fax, telefónico, verbal y atención directa que permiten una intercomunicación constante. Es así como la ESE Salud del Tundama consiente de la importancia de la modernización ha definido las siguientes estrategias.

**“POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS”**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## **TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas, es la responsabilidad permanente durante todo el ciclo de la gestión pública para informar sobre los avances y ejecuciones de las acciones, información sobre su funcionamiento, procedimientos internos, recursos humanos y financieros, sobre la calidad de bienes o servicios que se ofrecen, en general todas las actividades que desempeñe la entidad la E.S.E Salud del Tundama, se encuentra en la obligación de rendir cuentas a:

- Organismos de Control (Procuraduría)
- Secretaria de Salud departamental y municipal
- Corporaciones Administrativas de elección Popular (Concejo Municipal de Duitama)
- Junta directiva de la E.S.E Salud del Tundama
- Los ciudadanos y a las organizaciones sociales y económicas. Garante del Bienestar General y en la Defensa de los Derechos de los ciudadanos del Municipio.

También es necesario tener en cuenta la siguiente normatividad.

En el artículo 8 (Ley 962 de 2005) establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.”

Además en el artículo 78 del el Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública:” tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional.

**“POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS”**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)





## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Los mecanismos con los que cuenta la ESE Salud del Tundama para mejorar la calidad, accesibilidad a los trámites de los servicios al ciudadano y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo a los lineamientos definidos por el DAFP y dando cumplimiento al cuarto componente de la Estrategia de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se han definido así:

- a) Presentación personal de trámites peticiones, quejas y reclamos atendidos directamente en SIAU o por medios telefónicos: 7601640.
- b) Se tiene un correo electrónico dispuesto para recepcionar todas las peticiones, quejas y reclamos, [http://www.saludtundama.gov.co/inicio/?page\\_id=167](http://www.saludtundama.gov.co/inicio/?page_id=167).
- c) Realización de audiencias públicas periódicamente con el fin de conocer y evaluar las necesidades de la comunidad. Así mismo por el link [http://www.saludtundama.gov.co/inicio/?page\\_id=37](http://www.saludtundama.gov.co/inicio/?page_id=37) se puede acceder a

## **PARTICIPACION CIUDADANA**

- d) Orientar a la comunidad para hacer uso continuo del correo electrónico, líneas telefónicas para solicitud de citas y cancelación de las mismas; lo cual permitirá, para mantener una comunicación más eficaz y oportuna con los ciudadanos.
- e) Se tiene una cartelera informativa en el área Asistencial y otra en la parte Administrativa para que la comunidad y nuestros colaboradores se encuentren informados de las actividades desarrolladas por la E.S.E Salud del Tundama.
- f) Se tiene el buzón de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias para estar comunicados directamente con los ciudadanos y con los colaboradores de ESE Salud del Tundama

**"POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS"**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)



## **QUINTO COMPONENTE: 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. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

### **La garantía del derecho implica:**

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

### **Obligación de generar una cultura de transparencia**

- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

**"POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS"**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)

<b>Mecanismos de transparencia</b>	<p>información al ciudadano sobre la administración de recursos y los resultados de la gestión - políticas de fortalecimiento del control social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación</li> <li>• Planes, programas y proyectos</li> <li>• Plan anticorrupción y riesgos de corrupción</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Informes del estado del Sistema de Control Interno</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>• Seguimiento, evaluación y resultados de la planeación institucional</li> <li>• Planta de cargos</li> <li>• Informes antes de Control</li> <li>• Presupuesto aprobado con sus modificaciones</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Memorias de los procesos de rendición de cuentas</li> <li>• Registro de la gestión contractual SECOP</li> </ul>
------------------------------------	--	---

**CLAUDIA MARINA GARCIA FERNANDEZ**  
GERENTE

Elaboro: RNAV  
LÍDER PLANEACIÓN  
Reviso : CONTROL INTERNO

**"POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS"**

Calle 28 No. 15-120 - Teléfono 7601640 - 7629612.

[www.saludtundama.gov.co](http://www.saludtundama.gov.co)