

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>TRANSVERSAL</b>	<b>GECpl01-40</b>	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 1 de 26	

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
29/04/2013	Elaboración del documento		1
19/02/2014	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
26/05/2017	Actualización código y modificación de acuerdo a observaciones de contraloría	Hallazgos de contraloría	3
20/06/2018	Ajuste en contenido y estructura	Conforme a lo establecido en el Art. 9 del Decreto 1474 de 2011	4

## 1 OBJETIVO

Implementar acciones a fin de mitigar y prevenir hechos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano en la Entidad, conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, Artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

## 2 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC 2018) para la ESE Salud del Tundama contempla desde la identificación de factores de corrupción que puedan llegar a darse, hasta la definición de las acciones tendientes a mitigarlos de acuerdo a los lineamientos establecidos a través de las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano emitidas por el Gobierno Nacional; velando así por la promoción y protección de los Derechos de los Usuarios, Colaboradores y Comunidad en general.

## 3 RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

La Gerencia velará porque se implemente debidamente las disposiciones de este documento. Las oficinas de planeación o quien haga sus veces tendrán a su cargo 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.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
Pág. 2 de 26				

#### 4 SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1.993. Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 190 de 1995. Normas para preservar la moralidad en la administración pública
- Ley 489 de 1998, artículo 32. Democratización de la Administración Pública
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- 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.
- Ley 1150 de 2007. Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011. Dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 4567 de 2011. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005
- Decreto 4632 de 2011. Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción

 GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 3 de 26	

- Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Resolución No. 876 del 9 de julio de 2015, Por medio de la cual se adopta la Política de Administración del riesgo en la Empresa Social del Estado Salud del Tundama.
- En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017), la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra enlazada a la dimensión operativa de Direccionamiento Estratégico, a través de la Política de Planeación Institucional, y sus componentes se desarrollan de manera específica en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para el Resultado, e Información y Comunicación. En la E.S.E. Salud del Tundama se hace necesario incluir la dimensión del Talento Humano, pues el PAAC 2018 debe contener el Plan de Gestión de la Integridad.

## 5 DEFINICIONES

**Acceso a la Información:** Es el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que considere de su interés, con los únicos límites que señala la Ley. Requiere la realización de una solicitud de acceso a la información pública. Se considera información pública a los contenidos o documentos, cualquiera que sea su soporte o formato, que obren en poder de la Administración y sus organismos públicos que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

**Administración del Riesgo:** Es la capacidad que tiene la entidad para emprender las acciones necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, protegerla de los efectos ocasionados por su ocurrencia.

**Análisis del Riesgo:** Determina el impacto y la probabilidad del riesgo, dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación hasta técnicas colaborativas.

**Atención al Ciudadano:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, el servicio de atención al ciudadano es el punto

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 4 de 26	

principal de interacción que existe entre la comunidad y la Entidad, que le permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos asociados con los servicios que presta la entidad.

**Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo<sup>1</sup>.

**Ciudadano:** Es un concepto político-jurídico aplicado a cualquier persona que pertenece a una nación específica. Normalmente, el concepto de ciudadano implica la convivencia en comunidad con otros ciudadanos, los cuales en conjunto conforman un determinado tipo de sociedad que, para organizarse debe estar ordenada jurídica y políticamente. Podemos entender entonces que la ciudadanía es el derecho de cualquier individuo considerado como ciudadano ante un país de participar en una comunidad, a través de la acción con el objetivo de optimizar el bienestar público.

**Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento. <sup>2</sup>

Es el “resultado de un evento que afecta los objetivos.” <sup>3</sup>

**Corrupción:** “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”<sup>4</sup>

**Estrategia:** Es el conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización. Es un plan que especifica una serie de pasos a de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

<sup>1</sup> Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI- 2014. Página 64.

<sup>2</sup> Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI- 2014. Página 64. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2009. Página 25.

<sup>3</sup> Ver ICONTEC. NTC31000:2011, Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.18. Bogotá, 2009 Página 22.

<sup>4</sup> CONPES N° 167 del 9 de diciembre de 2013. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción” Numeral III Marco Analítico, literal B) Marco Conceptual. Bogotá, 2013.

 GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 5 de 26	

**Evaluación del Riesgo:** Proceso utilizado para determinar prioridades en la Administración del Riesgo por la comparación de niveles de riesgo frente a estándares determinados.

**Exposición al Riesgo:** Nivel de vulnerabilidad que tiene el riesgo después de los controles.

**Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción. Identificación del Riesgo: Proceso que determina QUÉ puede suceder, PORQUÉ y CÓMO. <sup>5</sup>

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad. <sup>6</sup>

**Interoperabilidad:** Es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

Para llegar a este documento, debe ejecutarse cada una de las fases contempladas en el capítulo 3.2: “Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción”.<sup>7</sup>

**Modelo Integrado de Planeación y de Gestión:** Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.

<sup>5</sup> ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.2 Bogotá, 2011. Página 19.

<sup>6</sup> Ver Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 68.

<sup>7</sup> Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI- 2014. Página 58.

 GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 6 de 26	

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011<sup>8</sup>, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.<sup>9</sup>

**Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un 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).<sup>10</sup>

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.<sup>11</sup>

**Rendición de Cuentas:** Es una política del Gobierno Nacional, cuyo marco está en el CONPES 3654 de 2010. La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración,

<sup>8</sup> Ley 1474 de 2011, Artículo 73: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará la metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

<sup>9</sup> Por medio de los artículo 2.2.22.1 y siguientes del Decreto 1083 de 2015, -Único del Sector Función Pública-, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, como instrumento de articulación y reporte de la planeación. (Ley 489 de 1998, artículo 17).

<sup>10</sup> Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.19. Bogotá, 2011. Página 22. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. 2011. Página 24. Ver Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página. 68.

<sup>11</sup> ICONTEC Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Términos y Definiciones, numeral 3.43. Bogotá, 2009.

 GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 7 de 26	

sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés accionistas, clientes, proveedores, obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones incrementando la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

**Riesgo de Corrupción:** Es la posibilidad de que, por acción u omisión, 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.<sup>12</sup>

**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.

**Riesgo:** Es toda posibilidad de ocurrencia de una situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Entidad y le impida el logro de sus objetivos.

**Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**Trámite:** Se entiende por trámite el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada 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 acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos

**Transparencia:** Es un mecanismo que previene actos de corrupción y que permite a la ciudadanía conocer el funcionamiento interno de las instituciones y cómo se manejan los fondos que éstas reciben. La transparencia política es la

<sup>12</sup> Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página. 13.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 8 de 26	

obligación de los gobiernos de dar cuenta a los ciudadanos de todos sus actos, especialmente del uso del dinero público y prevenir así los casos de corrupción.

## 6 DESARROLLO DEL PLAN

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 anti trámites, (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".

Para dar cumplimiento con la normativa anterior, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Salud del Tundama pretende:

1. Fortalecer la aplicación de la Política integral de Administración de Riesgos mediante la generación de confianza y transparencia en todas las actuaciones administrativas, disciplinarias y manejo de los recursos.
2. Gestionar el riesgo de corrupción mediante la construcción del mapa de riesgos de corrupción.
3. Establecer el procedimiento para acceder a las diferentes plataformas de comunicación con el fin de simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama.
4. Establecer los mecanismos para garantizar una adecuada y permanente rendición de cuentas (Que hacer de la Entidad), Con la finalidad de que los usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama conozcan la gestión y los resultados de los compromisos hechos en el plan de desarrollo en el periodo comprendido de enero a diciembre del año inmediatamente anterior, al igual que el manejo de los recursos asignados para el cumplimiento de la Misión y los objetivos de la Entidad.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 9 de 26	

5. Establecer acciones que faciliten 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.

Incluir en el Plan de comunicaciones, acciones para mejorar la forma de presentación de la información de la Entidad de Ley y de Consulta en la página web, facilitando así accesibilidad a la información de carácter pública; es decir hacer público lo que es del público.

Por lo anterior el Plan Anticorrupción de la ESE Salud del Tundama está desplegado en los siguientes componentes:

#### **6.1 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.

Se elabora anualmente por cada responsable de las áreas y/o de los procesos al interior de las entidades, junto con su equipo.

Le corresponde a la oficina de planeación o quien haga sus veces liderar el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente, esta misma oficina será la encargada de consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Esta Matriz se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año.

##### **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.

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 10 de 26	

En la tabla 1 se encuentran algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción.<sup>13</sup>

**Tabla 1. Procesos susceptibles a actos de corrupción**

AREA	SITUACION DE RIESGO CONDUCTA ASOCIADA
<b>Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de gastos no autorizados.</li> <li>• Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.</li> </ul>
<b>De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios previos o de factibilidad superficiales.</li> <li>• Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</li> <li>• Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.</li> </ul>
<b>De información y documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.</li> <li>• Deficiencias en el manejo documental y de archivo.</li> </ul>
<b>De trámites y/o servicios internos y externos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.</li> </ul>

Con base en el análisis anterior (tabla 1), se identificaron los riesgos de la tabla 2 con las posibles causas asociadas a su materialización:

**Tabla 2. Riesgos identificados**

RIESGO	CAUSA
Amiguismo y clientelismo.	Ausencia de evaluación a las competencias comportamentales
	Ausencia de prácticas éticas en los servidores

<sup>13</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 11 de 26	

Tráfico de influencias.	Debilidad en la definición de políticas de buen gobierno
Desinformación o mal información al ciudadano	Ausencia de planeación para el manejo de la información
	Deficiencia en la administración de la información
	Ausencia o deficiencia de mecanismos de atención a quejas y reclamos
Fuga de recursos públicos	Compra de bienes y suministros sin verificar la existencia de inventarios que permita tomar decisiones adecuadas sobre la necesidad y pertinencia de la contratación.
	Inclusión de gastos no autorizados.
Irregularidad en la administración presupuestal	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
Incumplimiento en la publicación de la gestión contractual	Incorrecta planeación estratégica
Deficiencia en la entrega de información al ciudadano e inadecuada utilización de los canales de comunicación	Asignación de presupuestos para publicidad
	Manipulación indebida de la información
	Administración restringida e irregular de la información
	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

#### **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 misma y todos aquellos factores que pueden ser susceptibles frente a los riesgos de corrupción.

Se ha 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.

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>TRANSVERSAL</b>	<b>GECpl01-40</b>	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 12 de 26	

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.<sup>14</sup>

Sin embargo, la metodología interna permite valorar la probabilidad de ocurrencia de un riesgo en un margen más amplio y focalizado según la tabla 3

**Tabla 3. Probabilidad de ocurrencia de un riesgo**

<b>NIVEL</b>	<b>RANGOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>1</b>	<b>Rara</b>	Virtualmente imposible, se acerca a lo imposible. Puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales.
<b>2</b>	<b>Improbable</b>	Imaginable pero poco posible, ha ocurrido en otra parte. Podría ocurrir algunas veces.
<b>3</b>	<b>Posible</b>	Poco usual. Ha ocurrido o puede ocurrir aquí. Es posible que ocurra algunas veces.
<b>4</b>	<b>Probable</b>	Muy posible, con gran probabilidad de ocurrencia. Puede ocurrir en la mayoría de las circunstancias
<b>5</b>	<b>Casi segura</b>	Muy probable, de alta probabilidad de ocurrencia. Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

Según la metodología interna de control del riesgo, la cual se armoniza con la establecida por el DAFP la valoración de la probabilidad de ocurrencia se valora contra los controles preventivos existentes en la Entidad a la fecha, para lo cual se identifica la valoración de la tabla 4.

**Tabla 4. Valoración**

<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>
Amiguismo y clientelismo.	Rara

<sup>14</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 13 de 26	

Tráfico de influencias.	Improbable
Desinformación o mal información al ciudadano	Posible
Fuga de recursos públicos	Improbable
Irregularidad en la administración presupuestal	Rara
Incumplimiento en la publicación de la gestión contractual	Improbable
Deficiencia en la entrega de información al ciudadano e inadecuada utilización de los canales de comunicación	Posible

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

Para la Valoración del Riesgo, detectar las causas y definir los riesgos de corrupción, la Entidad tuvo en cuenta los riesgos modelo especificados en la guía y se adicionaron otra serie de factores discriminados 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 el grafico 1 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.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Pág. 14 de 26		

**Gráfico 1. Valoración de riesgos de corrupción.**

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterio de medición	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo		Si	No
			Existe(n) herramienta(s) de control.		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		

**FUENTE:** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### **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”<sup>15</sup>. 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:

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”<sup>16</sup>

<sup>15</sup> ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 19

<sup>16</sup> ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 33

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
Pág. 15 de 26				

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 por parte de la Jefe de Control Interno; el seguimiento al mapa de riesgos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, su seguimiento se efectuará como mínimo 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre

La publicación de los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles al corte de cada seguimiento.

**ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS**

**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 página de SECOP para permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.

 <b>E.S.E</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 16 de 26		

- Responder y velar por que se les 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 los Entes de Control competentes.

## ANEXO 2. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

### 6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

La política de racionalización de trámites busca facilitar al ciudadano 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.

#### 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:

 <b>E.S.E SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 17 de 26	

- Respeto y trato digno al ciudadano
- Hacer uso de mecanismos y herramientas que restablecen la presunción de la buena Fe.
- 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 “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”, 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.

### **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.

 <b>ESE</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b> <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 18 de 26	

### 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>17</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.

## ANEXO 3. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

### 6.3 TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la Rendición de Cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones. Así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la Gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Tomado de: [http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa/files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco\\_de\\_Interoperabilidad\\_GEL\\_pdf](http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa/files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco_de_Interoperabilidad_GEL_pdf).

<sup>18</sup> Proyecto de Ley de #Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>TRANSVERSAL</b>	<b>GECpl01-40</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>06/07/2018</b>
		<b>Pág. 19 de 26</b>	

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.

La Rendición de cuentas permite entre otras: Fortalecer el sentido de lo público, Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado, Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública, Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos, Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión, Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

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:”

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>TRANSVERSAL</b>	<b>GECpl01-40</b>	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 20 de 26	

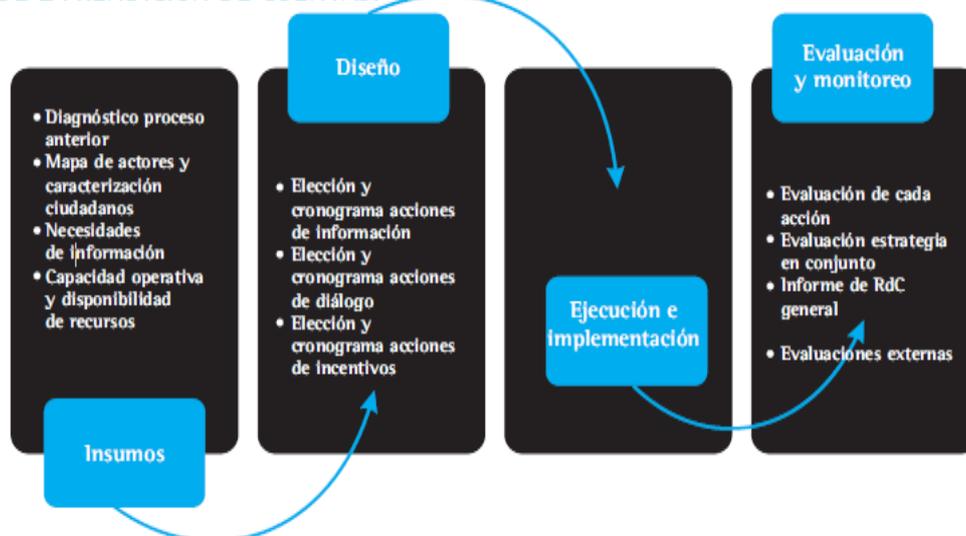
tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional.

- La Rendición de cuentas se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados.
- Se convierte en instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que debe ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

En el grafico 2 se muestra la Ruta de la Rendición de Cuentas según lo establece el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Gráfico 2 Ruta de la Rendición de Cuentas**

**RUTA DE LA RENDICION DE CUENTAS:**



**FUENTE:** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**ANEXO 4. RENDICIÓN DE CUENTAS**

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL	GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
		Pág. 21 de 26	

#### **6.4 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 participación 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.
  
- h) La ESE Salud del Tundama cuenta con el procedimiento para medir la satisfacción en la calidad de la prestación de los servicios, a través de la aplicación y medición de las encuestas de satisfacción que permiten obtener de primera mano los elementos críticos del servicio que son sujetos de mejoramiento.

#### **ANEXO 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Pág. 22 de 26		

## 6.5 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 (Tabla 5)

 <b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
Pág. 23 de 26				

**Tabla 5. Mecanismos de transparencia**

<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 entes 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>
------------------------------------	--	---

ANEXO 6. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

## 7 DOCUMENTOS REFERENCIA

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaria de Transparencia – Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

## 8 ANEXOS

**ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS**

**ANEXO 2. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

**ANEXO 3. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

**ANEXO 4. RENDICIÓN DE CUENTAS**

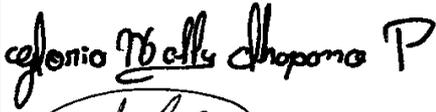
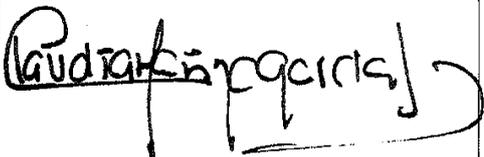
 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Pág. 24 de 26		

**ANEXO 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ANEXO 6. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA  
INFORMACION**

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Pág. 25 de 26		

 <b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Pág. 25 de 25		

<b>Elaborado/Modificado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Ruth Amezcuita Marcela Guevara	Gestión de planeación organizacional	20/06/2018	
<b>Revisado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Gloria Nelly Chaparro Pineda	Gestión de evaluación y control	20/06/2018	
Jenith Lorena López Rodríguez	Gestión de Mejoramiento Continuo	04/07/2018	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Claudia Marina García	Gerente	06/07/2018	

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su Reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama. Prohibida su Reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama

 <b>E.S.E.</b> <b>SALUD del TUNDAMA</b> GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	TRANSVERSAL		GECpl01-40	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	06/07/2018
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Pág. 26 de 26		