

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2013

**E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ**  
**BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>2. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>4</b>
<b>3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS</b>	<b>5</b>
3.1. MISIÓN	5
3.2. VISIÓN	5
3.3. POLÍTICAS	5
3.4. VALORES INSTITUCIONALES	6
3.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	7
<b>4. COMPONENTES DEL PLAN</b>	<b>8</b>
4.1. ASPECTOS GENERALES.	8
4.2. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	9
4.3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.	10
4.4. RENDICIÓN DE CUENTAS.	11
4.5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	12

## INTRODUCCIÓN

La E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, contiene cuatro componentes:

**1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, y las medidas que se establecen para mitigarlos.

**2. Estrategia Antitrámites.** Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.

**3. Rendición de cuentas.** El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución.

**4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.



## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

### GENERAL

Adoptar en la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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

- Establecer el **mapa de riesgos** de corrupción de la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, y sus respectivas **medidas** de mitigación.
- Establecer acciones de **racionalización de trámites** para la institución.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la **atención al ciudadano** para la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda.

### ALCANCE

- Desde la adopción del manual, hasta el despliegue a todas las dependencias de la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

En la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 1599 de 2005 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- 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).

### 3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

#### 3.1. MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Belén de Umbria y su área de influencia, mediante la prestación de servicios de salud basados en el Modelo de Atención Primaria”.

#### 3.2. VISIÓN

Ser una Empresa Social del Estado acreditada, con la capacidad de mejorar las condiciones de salud hacia la construcción de un municipio saludable.

#### 3.3. POLÍTICAS

##### **POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL**

La ESE Hospital San José de Belén de Umbria, tiene como política de Salud Ocupacional el bienestar físico social y psicológico de todos sus funcionarios, buscando un ambiente seguro y siguiendo las normas y procedimientos establecidos para cada una de las áreas y puestos de trabajo, cumpliendo con los requisitos legales y principios básicos para el sector salud.

## **POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD**

La ESE Hospital San José tiene como política de calidad y seguridad, la satisfacción de las necesidades en salud del usuario, de su entorno familiar y demás clientes de la organización, brindando servicios con calidez, igualdad, oportunidad, accesibilidad, seguridad, humanización y responsabilidad; generando un amplio impacto social, fomentando el autocuidado a través del compromiso empresarial y comunitario. Cumpliendo con las normas vigentes en salud y calidad, buscando el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y una actualización permanente de su personal.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría tiene como política ambiental, la disposición adecuada de residuos que se generan en las diferentes áreas funcionales, para la mitigación del daño al medio ambiente, teniendo en cuenta la aplicación de la normatividad vigente.

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La Empresa Social del Estado San José de Belén de Umbría, coherente con su política de calidad, con los componentes y elementos que define el MECI 1000:2005 y con los objetivos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud, busca proteger a sus usuarios de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio, así mismo se compromete a establecer los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos y que pudieran afectar negativamente a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos inherentes al quehacer institucional, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y a la Misión de la E.S.E.

## **3.4. VALORES INSTITUCIONALES**

**COMPROMISO:** Voluntad de los funcionarios para generar mediante sus acciones sentido de pertenencia e iniciativa, que contribuyen al cuidado de los recursos y el mejoramiento individual y colectivo.

**COMUNICACIÓN EFICAZ:** Capacidad de emplear canales claros, coherentes, amplios y adecuados para la transmisión del mensaje y garantizar el entendimiento por parte de los funcionarios, los usuarios y sus familias.

**EFFECTIVIDAD:** Capacidad de los funcionarios de la institución para alcanzar las metas propuestas, dando cumplimiento a su razón social, en el tiempo indicado, con los recursos disponibles, de forma ágil y profesional.



**INTEGRALIDAD:** Brindar al usuario una atención que tenga en cuenta los componentes físico, psíquico y social del ser humano.

**OPORTUNIDAD:** Disposición de los funcionarios para brindar el servicio en el momento en que es requerido.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Capacidad de interacción de cada uno de los miembros de la institución para lograr objetivos comunes, respetando las diferencias de pensamiento y los criterios individuales.

**TRATO DIGNO:** Interacción amable, cálida, atenta y respetuosa con el paciente y su familia, aceptando sus creencias, pensamientos, sentimientos y costumbres, aunque no se compartan

### 3.5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Precisan el ser, deber ser y hacer institucional. Con el propósito de garantizar un efectivo cumplimiento de la misión y alcance de la visión, la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, ha definido los siguientes lineamientos estratégicos que orientan la gestión de los funcionarios que integran la E.S.E. y en especial de quienes ejercen el liderazgo y dirección de los equipos de trabajo.

**GESTIÓN FINANCIERA:** diseñar e implementar un plan de saneamiento financiero que permita la viabilidad de la ESE.

**GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Fortalecer el sistema de información de la ESE con el fin de garantizar la veracidad, oportunidad y transparencia en el flujo de la información.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Prestar servicios de salud que brinden satisfacción a nuestros usuarios y enfocados en el sistema único de acreditación, donde la seguridad y humanización sean pilares de la atención.

**ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD:** Implementación de un modelo de atención basado en la estrategia de Atención Primaria en Salud.





## 4. COMPONENTES DEL PLAN

### 4.1. ASPECTOS GENERALES.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

**“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 Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En este marco, la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, debe elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido: (1) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (2) las medidas antitrámites, (3) la rendición de cuentas y (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Estos elementos deberán actualizarse anualmente.

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento





## **4.2. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

La E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de Riesgo, conforme a la estrategia para la elaboración del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para su elaboración se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente Administración de Riesgos que se divide en los siguientes elementos:

- Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la entidad que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la entidad, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- Análisis de Riesgos: Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.
- Implementación de políticas para la administración del riesgo: Permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al Interior de la entidad.

### **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La Administración del Riesgo dentro de la E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbria - Risaralda, hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la probidad en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

Dentro de la administración del riesgo se encuentra definida la política de seguridad del paciente, en la cual se establecen los lineamientos para implementar el proceso de identificación, intervención y seguimiento de las fallas latentes y eventos adversos, que permitan obtener altos niveles de seguridad en la atención a los usuarios.

### **POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD:**

La ESE Hospital San José tiene como política de calidad y seguridad, la satisfacción de las necesidades en salud del usuario, de su entorno familiar y demás clientes de la organización, brindando servicios con calidez, igualdad, oportunidad, accesibilidad, seguridad, humanización y responsabilidad; generando un amplio impacto social, fomentando el autocuidado a través del compromiso empresarial y comunitario. Cumpliendo con las normas vigentes en salud y calidad, buscando el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y una actualización permanente de su personal.

La identificación de los principales factores de riesgo debe estar asociado con el ejercicio de las funciones administrativas, tanto estratégicas como misionales y de apoyo; debe señalar cómo se manifiestan estos riesgos, su descripción y valoración, para establecer cuál será la mejor manera de prevenirlos y combatirlos.

*VER MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN.*

### **4.3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

Se han establecido medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Evitar entrega de fotocopia de carne y cedula de ciudadanía cuando aplique
3. Aplicativo Web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas
4. Solicitud de citas medicas por teléfono e Internet
5. Entrega de algunos resultados de exámenes por Internet según criterios médicos
6. Implementación de historia clínica digital
7. Entrega de historia clínica digital por Internet según se defina en procedimiento

8. Se adoptará la ventanilla única de atención al usuario, la entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medioambiente.
9. Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.
10. Se adoptarán las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del Manual General de Archivo.
11. Se simplificará los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar

#### **4.4. RENDICIÓN DE CUENTAS.**

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.

#### **ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES**

1. La E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública máximo un mes después de la presentación del Informe de Gestión ante la Junta Directiva de la E.S.E. con la invitación pública a su realización y participación directa de la Comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.
2. El Informe de la rendición de cuentas anual, se publicará en la página Web de la entidad y se enviará copia al respectivo organismo de control.

La E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, con un máximo compromiso y profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público participante.

#### **4.5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

1. La E.S.E. Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, cuenta con la Página Web [www.hsjbelen.gov.co](http://www.hsjbelen.gov.co) la cual será actualizada de manera permanente con relación a los planes, programas y proyectos de la E.S.E.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica
3. Hacer del Código de Ética un instrumento guía para generar relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de la Coordinación de Calidad y Control Interno, quienes serán los responsables de seleccionarlás, clasificarlas y dar respuesta.
5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la entidad, las cuales serán clasificadas por la Coordinación de Calidad y Control Interno y resueltas en los tiempos establecidos.
6. Buzones físicos ubicados en la entidad, los cuales serán abiertos conforme al procedimiento documentado por la E.S.E.
7. Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
8. Realización periódica de encuestas de satisfacción al usuario.
9. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general



**LIDA ZORAIDA OTÁLVARO BETANCUR**  
GERENTE