



**RESOLUCION No. 0084  
(23 de Enero 2020)**

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para la vigencia 2020”

LA GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL MAGDALENA,  
En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 73 refiere: “PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION 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”.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece en cuanto a la OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: **“1)** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. **2)** La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. **3)** Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece: “ cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Unico del Sector Presidencia de la República, en su artículo 2.1.4.8. PUBLICACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, señala: “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año”.



Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", incorporando y ajustando entre otros aspectos las estrategias de lucha contra la corrupción, la verificación de cumplimiento, los mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo y el plazo para la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

En virtud de lo anteriormente expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena para la vigencia 2020, documento que hace parte del presente acto administrativo, en carpeta contentiva de (21 folios).

**ARTICULO SEGUNDO:** El Plan aprobado estará integrado por los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategia Antitrámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales.

**ARTICULO TERCERO:** El seguimiento a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para la vigencia 2020, le corresponde a la Jefe de la Oficina de Control Interno de la ESE, quien deberá realizar seguimiento con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la actual vigencia, y publicar en la página web de la Entidad, dentro de los Diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero en informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Guamal, Magdalena, a los (23) días del mes de Enero del año 2020.

### **COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE:**

  
**MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS**  
Gerente E.S.E.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL  
CARMEN

# PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS  
GERENTE



**Plan**  
**AntiCorrupción**

GUAMAL – MAGDALENA



## INTRODUCCION

A través del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, el Hospital se vincula en la implementación de instrumentos de cooperación desde el Ser, el Saber y el Hacer, para que el talento humano vinculado a la institución privilegie la función pública y administrativa en cada una de sus actuaciones.

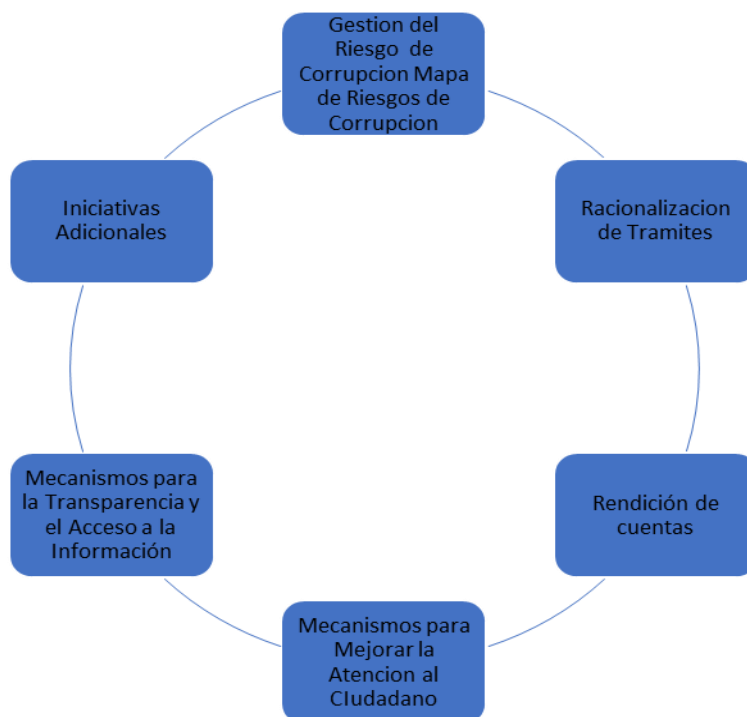
La estrategia que presenta el plan pretende que todo colaborador y servidor público vinculado al hospital comprenda que la salud de la población depende de la rectitud en el que hacer funcional y en la utilización adecuada de los bienes de la institución.

Dar cumplimiento a la normatividad vigente aplicable, en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012, Decreto 124 de 2016, y la nueva reglamentación relacionada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG según Decreto 1499 de 2017 cuyo marco de referencia está diseñado para que las Instituciones ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio de la ciudadanía, con un incremento en la confianza sobre los resultados alcanzados mediante una coordinación institucional y unos servidores públicos comprometidos.

Adicionalmente el decreto 612 de abril del 2018 Por el cual se establecen directrices para la integración de planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, para dar cumplimiento de los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, Decreto 124 de 2016, y conforme a los nuevos lineamientos definidos para articular el PAAC con los planes institucionales y el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, tiene en cuenta;

## Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.



### **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:**

Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción ajustado de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano"

### **Racionalización de trámites:**

Este componente se enfoca en generar acciones orientadas en racionalizar trámites de la entidad, para que estos sean más simples y se mejore la atención al usuario.

### **Rendición de cuentas:**

Este componente contiene las acciones que buscan fortalecer la participación de la ciudadanía en la gestión de las entidades públicas, mediante la presentación de los resultados de gestión.

### **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:**

Este componente contiene acciones orientadas en mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta nuestra entidad.

### **Mecanismos transparencia y acceso a la información:**

Este componente contiene acciones que buscan fortalecer los canales de comunicación disponibles por medio de los cuales la entidad sostiene dialogo directo con la comunidad.



## **1. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

Formular las actividades de gestión para la promoción y fortalecimiento de la lucha contra la corrupción para la vigencia 2020 en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, a través del desarrollo de cada uno de los componentes que conforman el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

3

### **1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.
- fortalecer la cultura de la transparencia y acceso a la información - Facilitar el acceso a los servicios que brinda la E.S.E hospital.
- Promover la participación ciudadana permanente en la gestión institucional

### **1.2. ALCANCE.**

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgo de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, en el cual se solicitarán informes de manera cuatrimestral.

## **2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD**

### **2.1. MISION.**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, presta servicios de salud de primer nivel de atención a la comunidad local y regional, brindando una atención fundamentada en sus principios, valores institucionales y política de calidad, promoviendo hábitos de vida saludables para mejorar la calidad de vida y lograr la satisfacción del usuario y su familia respetando sus derechos y fomentando la cultura de sus deberes.

### **2.2. VISION.**

Ser Empresa Social del Estado que cumple Estándares de Acreditación, centrada en la seguridad del paciente y su familia, con un reconocimiento de la comunidad local y regional; prestando servicios integrales de salud de primer nivel, enfocados en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con un talento humano idóneo en capacitación continua, solvencia económica, tecnología apropiada y compromiso ambiental.

### **2.3. VALORES.**



- **Respeto:** Reconocer en sí mismo y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, valorando a los demás y reconociendo y acatando los diferentes niveles de autoridad.
- **Lealtad:** Ser fiel a la institución, asumir un compromiso para lograr el cumplimiento de la plataforma estratégica de la E.S.E.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las obligaciones adquiridas de manera eficaz, eficiente y efectiva de acuerdo con las normas de seguridad personal establecidas por la empresa.
- **Honestidad:** Trabajar con transparencia de acuerdo con los principios, filosofías y normas de la empresa.
- **Humildad:** Tener la capacidad de reconocer y aceptar nuestros defectos, equivocaciones y debilidades para que contribuyan al crecimiento personal e institucional.
- **Humanización:** Brindar un servicio de manera integral que permita sentir, comprender y aceptar las necesidades del otro.
- **Participación:** Comprometerse activamente, con convencimiento, teniendo siempre presente en nuestras acciones el cumplimiento de los objetivos tanto personales como institucionales.
- **Sentido de pertenencia:** Participar y comprometerse activamente en las actividades de la ESE anteponiendo los intereses institucionales sobre los personales.
- **Tolerancia:** Respeto hacia las ideas creencias y prácticas de los usuarios internos y externos cuando son diferentes a las nuestras.

#### 2.4. PRINCIPIOS.

- **Servicio:** Satisfacer una necesidad, brindando una atención de alta calidad, con nuestro recurso humano, generando un beneficio para la vida del usuario y su familia.
- **Cooperación:** Trabajar en equipo aportando conocimientos, experiencias y actitudes hacia un objetivo común.
- **Solidaridad:** Compartir de manera desinteresada los conocimientos propios en beneficio de la consecución de los mejores resultados.
- **Integralidad:** Prestar servicios de salud, articulando los componentes humanos, científicos, físicos y tecnológicos para la satisfacción del usuario.



- **Ética:** Respetar las normas que regulan el comportamiento humano y cumplir con los estándares del código de ética.
- **Calidad:** Brindar servicios de salud integrales buscando el mejoramiento continuo de los procesos, según la normatividad vigente.
- **Equidad:** Prestar un servicio integral a todos los usuarios internos y externos en igualdad de condiciones.

### 3. MARCO LEGAL.

- **Decreto Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas en las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- **Constitución Política de Colombia 1991:** En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servicios públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- **Ley 850 de 1993:** por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 594 de julio 14 de 2000:** Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.





- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como fallas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades en incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses. Sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- **Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 909 de 2004:** Por la cual se expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1599 de 2005:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de control interno para el Estado Colombiano.
- **Ley 962 de 2005:** ley anti tramites Dicta 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 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011:** "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:** establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites incensarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 943 mayo 21 de 2014:** por medio del cual se actualiza el modelo Estándar de Control Interno (MECI).



- **Decreto 1081 DE 2015 Art. 2.2.22.1:** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 1083 DE 2015:** Adopta la actualización del MECI.
- **Ley 1757 DE 2015 Artículo 48 y siguientes:** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- **Decreto 1499 de 2017** "por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

#### 4. MARCO CONCEPTUAL.

- **Corrupción:** Es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.
- **Objetivos de la ley Anticorrupción:**
  - o Atender las principales causas que generan corrupción.
  - o Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
  - o Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
  - o Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía a la impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
  - o Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
  - o Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
  - o Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.
- **Riesgo de Corrupción:** Es 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.
- **Modalidades de Corrupción:**



- **Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
  - **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.
  - **Concusión:** En este caso el funcionario el que exige, descaradamente o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.
  - **Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.
  - **Estrategia Antitrámites:** busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.
- 
- **Audiencia de 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. Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
  - **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
  - **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

## 5. ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL - MAGDALENA.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, presenta la estructura del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, el cual contiene los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Estrategia Anti trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas Adicionales.

### 5.1. PRIMER COMPONENTE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS.



Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, fue necesario realizar un análisis a cada uno de los procesos institucionales para así identificar los potenciales actos de corrupción que se pueden materializar en el desarrollo de los mismos, la metodología empleada fue tomada como base a los hechos mencionados en la cartilla (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DAFP, Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012).

A continuación, se presenta la matriz de riesgos de corrupción para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, compuesta por actividades enfocadas en prevenir la materialización del riesgo y descripción de los responsables de su ejecución y el plazo establecido, la evaluación del avance de estas actividades se realizará de manera cuatrimestral.



**Anexo 1:** Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos que se anexa (tabla de Excel).

### **Monitoreo y revisión**

De acuerdo a los lineamientos dispuestos por el departamento administrativo de la función pública DAFP, el mapa de riesgos es monitoreado por cada uno de los líderes de los procesos, quienes deberán revisar de forma periódica el cumplimiento de los controles establecidos.

10

### **5.2. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES.**

La política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Está compuesta por cuatro fases:

1. Identificación de trámites
2. Priorización de trámites
3. Racionalización de trámites
4. Interoperabilidad.

La entidad ha cumplido con éxito la fase 1 contando con 9 trámites inscritos en la plataforma SUIT, los cuales a la fecha no se encuentran articulados con la página web institucional, no obstante, se encuentra a disposición del ciudadano todos los requisitos necesarios (publicación de documentos) y la forma de acceder a los canales disponibles de atención para cada uno de los 9 procedimientos.

Si bien la E.S.E Hospital la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a pesar de no contar con la infraestructura tecnológica y recursos financieros necesarios para avanzar en la fase de interoperabilidad de trámites, enfoca sus esfuerzos en emplear los canales de información y mecanismos de participación ciudadana disponibles, para permitir un flujo de información directo, que permita promocionar los servicios, programas, sedes de atención institucionales, documentación requerida y demás tramites de interés de la población.

Las actividades propuestas para vigencia 2020, estarán articuladas con las acciones institucionales en cumplir con la política de participación social en salud.

**Anexo 2:** matriz programación de las actividades de estrategia de racionalización de trámites que se anexa.

<b>E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>						
No.	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE DE EJECUCION
				FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
1	Realizar seguimiento a la gestión de datos de la operación a los formatos integrados institucionales inscritos en el SUIT.	Seguimientos trimestrales consolidados en el SUIT	No. De tramites inscritos con seguimiento trimestral / No. De total de tramites inscritos en el SUIT	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	Oficina de sistemas de información - SIAU.
2	Socializar a los usuarios a través de la página web institucional y redes sociales la documentación necesaria para realizar los trámites institucionales	Actualización de los requisitos de los tramites en los canales de comunicación seleccionados	No. De publicaciones realizadas / No. De publicaciones programadas	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU - Administrador de la página web institucional
3	Revisión y adecuación de la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Publicación efectiva	Evidencia de publicación	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU - Administrador de la página web institucional
4	Socializar al Talento Humano sobre los trámites y servicios que se llevan a cabo en la entidad.	Realizar la evaluación del contenido de trámites, de acuerdo a la normatividad vigente	No. de socializaciones realizadas / No. de socializaciones programadas	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU
			No. de listas de chequeo aplicadas a los clientes internos / No. total de listas de chequeo programadas para la vigencia	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU - Apoyo en sistemas de información – área estadística

### 5.3. TERCER COMPONENTE ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

Esta estrategia busca promover la participación ciudadana en la gestión institucional a través del desarrollo de espacios de diálogo continuo, participativo y colaborativo entre la entidad, la ciudadanía y los grupos de valor. La entidad orienta sus actividades para adoptar una política institucional de participación en salud.

Garantizar la rendición de cuentas de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a la ciudadanía como mecanismo de información permanente sobre la gestión institucional, los logros, fortalezas, medición de resultados y aspectos a mejorar.

Los componentes para la rendición de cuentas se clasifican en:

- **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- **Diálogo:** Se refiere a: la justificación de las acciones; presentación de diagnósticos e interpretaciones; y las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

En consecuencia, la E.S.E., teniendo en cuenta el manual único de rendición de cuentas, establece los siguientes lineamientos metodológicos para la elaboración y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas:

#### 5.3.1. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2020.

**Objetivo:** Brindar información transparente, veraz y clara a la comunidad y partes interesadas sobre la gestión de la E.S.E y someter la misma a su evaluación objetiva.

#### **Acciones para la generación y divulgación de la información.**

Mediante la definición del equipo de trabajo y las responsabilidades, la gerencia del hospital formula un proceso de responsabilidad compartida frente a los procesos de rendición de cuentas, dicho equipo de trabajo se configura de la siguiente manera:

- Gerencia: Desde la oficina de Gerencia se liderará el proceso de rendición de cuentas permanentemente, citará a las reuniones pertinentes y consolidará la información para la comunidad.
- Presupuesto: Desde la oficina de presupuesto se aportará la información necesaria a la comunidad y partes interesadas sobre el desempeño financiero del hospital, en especial



frente al logro del equilibrio financiero, esta información deberá ser periódicamente. (Ejecuciones presupuestales publicadas en la página web institucional).

- **Talento Humano:** Deberá aportar la información de la planta de personal a la comunidad por niveles jerárquicos, por naturaleza del cargo, y contratistas, información actualizada y publicada en la página web institucional
- **Control Interno:** Desde la oficina de control interno se reportará el estado de los planes de mejoramiento suscritos durante vigencia y por cada una de las áreas, se presentará el estado o evaluación del MECI y MIPG de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
- **SIAU:** La oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, será la encargada de informar a la comunidad las principales inquietudes evidenciadas a través del sistema de PQR, Peticiones, Quejas y Reclamos, adicionalmente en apoyo con la secretaria apoyará los procesos de veeduría ciudadana, coordinará las acciones para la divulgación permanente de la información a través de canales virtuales, tales como página web, redes sociales, y medios masivos de comunicación.
- **Calidad:** Brindará información del estado de cumplimiento del PAMEC, las acciones de mejora programadas, cumplidas, incumplidas, en proceso y el porcentaje de cumplimiento.

13

Se reitera que la divulgación de la información a la comunidad y partes interesadas deberá ser permanente y se aprovechará los espacios virtuales de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, tales como página Web, redes sociales, y carteleras institucionales, además del reporte de la información en páginas como SECOP Sistema Electrónico para la contratación Pública, SIGEP, SIA AUDITORIA Y SIA OBSEVA, Portal Único de Contratación, Supersalud, 2193 Informe de rendición de cuentas

### **Acciones para promover el Diálogo.**

Para la audiencia Pública de rendición de cuentas, se contará con la participación de los líderes de los grupos de valor como: ciudadanos, líderes de espacios de participación (asociación de usuarios), miembros de junta directiva, entes de control, entre otros.

No obstante, es preciso resaltar que la E.S.E., realiza publicación de informes financieros, contratación y compras, plan de acción, plan operativo anual, informe en base a los RIPS, plan anticorrupción, Plan anual de adquisiciones, en la página web de la institución y ante la junta directiva de la institución con sus diferentes integrantes, esto con el fin de generar un diálogo transparente y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

### **5.3.2. Ejecución e Implementación.**

Audiencia Pública de Rendición de cuentas

- **Intervención del Hospital:** El Gerente presentará en forma ejecutiva y comprensible para toda la audiencia el informe de rendición de cuentas, previamente elaborado y en acompañamiento de los funcionarios responsables.





- **Intervención de grupos de interés:** Los representantes de las organizaciones y ciudadanos en general podrán exponer en el evento las propuestas, evaluaciones, e inquietudes. La administración del Hospital responderá las preguntas de manera simultánea.
- **Compromisos y cierre:** La administración del hospital, en cabeza del gerente asumirá los compromisos respectivos derivados de las observaciones de la comunidad y las organizaciones sociales.

14

### 5.3.3. Evaluación y Monitoreo.

Durante el proceso de Audiencia de Rendición de cuentas, se entregará a cada participante un formato de encuesta para la evaluación global del proceso de rendición. Dicha encuesta deberá medir la precepción del informe previo, el evento, la logística, convocatoria y realización del mismo.

Las encuestas deberán ser tabuladas y analizadas posteriormente para evidenciar la satisfacción de la comunidad, sus principales observaciones y así tomar las medidas del caso.

La E.S.E en cabeza de la Gerente y con el apoyo del equipo de trabajo que ella designe para la rendición de cuentas, consolidará la evaluación final del proceso, definirá los puntos claves para mejorar y dar respuesta a la comunidad. Estos resultados de la evaluación serán publicados en la página web de la institución.

**Anexo 3:**

<b>E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena            PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO            COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>						
No.	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE DE EJECUCION
<b>1</b>	Estructurar y publicar informe de gestión y presentación de rendición de cuentas a la ciudadanía 2020	100%	Presentación estructurada.	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	Gerencia
<b>2</b>	Convocar de forma abierta a la comunidad para participar de la rendición de cuentas a través de los medios de comunicación disponibles.	100%	Convocatoria realizada	Febrero de 2020	Marzo de 2020	Gerencia
<b>3</b>	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	100%	Evidencia fotográfica y listados de asistencia	Febrero de 2020	Marzo de 2020	Gerencia
<b>4</b>	Aplicar encuesta y realizar evaluación de los diferentes elementos de la rendición de cuentas.	100%	Informe de tabulación de encuestas	Febrero de 2020	Marzo de 2020	Gerencia
<b>5</b>	Publicación de información consolidada de la gestión de la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de los canales de comunicación disponibles.	100%	Informe final de rendición de cuentas publicado en la página web institucional	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	Gerencia

#### 5.4. CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Este tiene como objetivo generar estrategias para incrementar la confianza en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena y mejorar la relación con los usuarios que demandan nuestros servicios.

La entidad se enfocará en facilitar el acceso de los usuarios a sus servicios a través de los distintos canales de atención en los que se brinde información completa, clara, con enfoque diferencial en igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia y oportunidad.

Las actividades que realizara la institución estarán alineadas con el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, orientadas en fortalecer la gestión misional a través del ajuste en los procesos y procedimientos.

Ofrecer sus servicios a través de los distintos canales disponibles para cumplir con las expectativas de los ciudadanos en la prestación de los servicios de salud.

#### Anexo 4:

<b>E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO</b>							
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	CRONOGRAMA		RESPONSABLE DE EJECUCION
					FECHA INICIAL	FECHA FINAL	
1	Subcomponente talento humano	Mejorar la atención al cliente a través de capacitaciones	Capacitar a los funcionarios en atención Humanizada.	No. De actividades realizadas / No. Total de actividades programadas	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	Coordinador Talento humano
2	Subcomponente talento humano	Actualizar y socializar protocolo de atención institucional (manual SIAU) a los líderes de los servicios y procesos administrativos.	3 Socializaciones realizadas por trimestre	No. De socializaciones realizadas / No. De socializaciones programadas.	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU - Talento Humano-apoyo en calidad
3	Subcomponente relacionamiento con el ciudadano	Garantizar funcionamiento de los espacios de participación ciudadana	4 Actas de reunión de funcionamiento	No. De reuniones ordinarias realizadas / No. De reuniones	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	Coordinador Talento humano

		(comité de ética hospitalaria, alianzas de usuarios)	de espacios de participación ciudadana.	ordinarias programadas			
4	Subcomponente relacionamiento con el ciudadano	Realizar jornada de trabajo con las Asociaciones de usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar la prestación de servicio.	Derechos y deberes reconocidos por los clientes internos y externos	1- Plan elaborado ejecutado y soportado con actas y listas de asistencias. 2- No. De socializaciones realizadas / No. De socializaciones programadas.	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU
5	Subcomponente relacionamiento con el ciudadano	Medir la satisfacción de los usuarios a través de encuestas	Informe de encuestas de satisfacción realizadas	No. De encuestas de satisfacción realizadas / No total de encuestas de satisfacción programadas	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	SIAU
6	Fortalecimiento de los canales de atención	Adopción e implementación de la Política de Gobierno Digital en la entidad. A través de las actividades adelantadas se busca:	Ejecutar plan de acción para la implementación de la política de Gobierno Digital.	No. de actividades realizadas / No. De actividades programadas	Febrero de 2020	Diciembre de 2020	Gerencia, Apoyo en área de sistemas.

### 5.5. QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, el componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y Acceso a la información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Mejorar el acceso y la calidad de la información pública, orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección".

En relación a esos lineamientos se busca resaltar el derecho de acceso a la información pública en donde toda persona puede acceder a ella en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Es por esto que las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento por medio de mecanismos que permitan la transparencia y fácil acceso a la información, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

**La ejecución de estos mecanismos nos lleva a:**

- Divulgar proactivamente la información activa.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de generar una cultura de transparencia.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, continuara hacia la transparencia en la contratación y las relaciones con la ciudadanía, y puntualizará en optimizar los mecanismos orientados a la transparencia en las respuestas y entrega a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración del organismo, para garantizar el conocimiento de la gestión institucional desde los diferentes procesos (misionales, estratégicos y de apoyo), de manera que su participación y control social sobre el desempeño institucional lo puedan ejercer de manera sencilla y efectiva.

**5.5.1. Estrategias para una Transparencia y Acceso a la información Pública Sana:**

Para iniciar una implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la información Pública, la cuales definen los subcomponentes del componente de transparencia, se deben desenvolver por medio de cinco estrategias generales como lo son:



### 5.5.2. Diseño y Estrategias para un Transparencia y Acceso a la información Pública año 2020.

Para la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, es de vital importancia la buena comunicación y socialización del estado de la entidad con nuestros usuarios, y es por eso que para el desarrollo de la transparencia y acceso a la información pública se realizara mediante las siguientes actividades Estratégicas:

**Lineamientos de Transparencia Activa:** Actualmente la E.S.E cuenta con su sitio web (<http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co>), se tiene disponible para conocimiento de la entidad al usuario la información institucional básica como plataforma estratégicas, trámites y servicios, directorios de funcionarios públicos y contratistas, informes de gestión y financieros, planes institucionales, la página institucional no ha sido posible lograr su modernización por falta de recursos financieros.

**Lineamientos de Transparencia Pasiva:** Para la E.S.E es de vital importancia tener documentado todos los procesos para la prestación del servicio tanto en la parte administrativa como la asistencial, y así velar porque se cumplan dentro de los términos de ejecución existentes, por lo que se programa para la vigencia 2020, una actualización del modelo por operación por proceso.

**Criterio Diferencial de la Información:** Se tiene la iniciativa de elaborar un Plan de medios y de comunicación que vaya articulado el Plan de desarrollo; dentro del cual se explica Cómo deben de ser los lineamientos para la socialización de la información visual, gráfica y entendible para las personas con discapacidad.

### 5.5.3. Cronograma de ejecución componentes de transparencia y acceso a la información.

Las fechas establecidas para la ejecución de las actividades descritas anteriormente, se encuentran definidas en la gráfica siguiente identificando cada subcomponente, la actividad, la identificación de la meta, el área responsable y la fecha de ejecución.

#### Anexo 5:

E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION						
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
<b>Subcomponente (Lineamientos transparencia Pasiva)</b>	<b>1</b> Gestionar las respuestas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley	Responder de forma oportuna el 100% de los requerimientos de información conforme a	Proporción de requerimientos de información respondidos de forma oportuna (INFORME).	SIAU - Secretaria.	Febrero de 2020	Diciembre de 2020

			los términos establecidos en la ley				
	2	Publicar informes de seguimiento de los planes institucionales y/o informes de gestión	Informes publicados en la página web institucional	No. de informes publicados / No. de informes programados	Secretaria - Administrador de la página web institucional	Febrero de 2020	Diciembre de 2020
	3	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	informes trimestrales de la oficina de atención al usuario.	No. de informes realizados / No. de informes programados	SIAU	Febrero de 2020	Diciembre de 2020
<b>Subcomponente (Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información)</b>	4	Control de inventario de distribución de comunicaciones.	Tabla De control de la distribución de comunicación es recibidas y enviadas	No. de correspondencia clasificada, organizada y distribuida /No. total de correspondencia recibida	Secretaria	Febrero de 2020	Diciembre de 2020
<b>Subcomponente (Criterio Diferencial de la Accesibilidad)</b>	5	Socializar a los funcionarios públicos lo que trata la ley 1712 de 2014, e identificar e implementar canales de comunicación con los que cuenta la entidad.	Funcionarios públicos con conocimiento de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad.	1- Acta de reunión con listados de asistencia y registros fotográficos de socialización de la ley 1712 de 2014 - canales de comunicación en funcionamiento vs canales de comunicación disponibles	Control interno	Febrero de 2020	Diciembre de 2020
<b>Subcomponente (Monitoreo al acceso de la información pública)</b>	6	Actualizar y realizar el cargue de la información definida en los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014. en la página web institucional.	Página web con información actualizada y cargada de acuerdo a la ley 1712 de 2014.	1. Plan de informes a publicar en la página web institucional 2. No de informes y documentos publicados que contienen información incluida en los artículos 9,10	Secretaria - Administrador de la página web institucional	Febrero de 2020	Diciembre de 2020

				y 11 de la ley 1712 de 2014. / No. total de informes y documentos enviados por las áreas para publicar que se incluyen en los artículos 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.			21
--	--	--	--	--	--	--	----

### 5.6. SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.

Una estrategia pública positiva, pedagógica, que busca prevenir acciones contrarias a las normas y demás elementos formales ha llegado al Estado colombiano: Valores del Servicio Público – **Código de Integridad**, es el nuevo proyecto emprendido por el Gobierno Nacional para orientar las actuaciones de los servidores; de la mano de esta herramienta la E.S.E., pretende garantizar acciones de fortalecimiento organizacional que promuevan el desarrollo de una cultura de integridad entre sus servidores públicos, en pro del constante cambio cultural, la defensa de lo público, la no tolerancia con la corrupción, el servicio a la ciudadanía y la apropiación institucional para el correcto cumplimiento.

<b>E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>						
No.	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE DE EJECUCION
1	Ejecución de actividades para la adherencia al código de integridad de la E.S.E.	Estrategia ejecutada	No. De actividades realizadas / No. De actividades programadas	Febrero 2020	Diciembre 2020	SIAU - Talento humano – Control interno

Milena Chaves

**MILENA DEL CARMEN CHAVES CHARRIS**  
 Gerente E.S.E.