

**RESOLUCIÓN NÚMERO 103
(30 de marzo de 2016)**

POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCION 048 DEL 29 DE ENERO DE 2016 Y SE ADOPTA EL PLAN ANUAL ESTRATEGICO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016, EN LA E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DEL SOCORRO, SANTANDER DE CONFORMIDAD AL DECRETO 124 DEL 2016

EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO

En uso de sus facultades Constitucionales, legales y en especial las conferidas en el Decreto 018 expedido por el Gobernador de Santander, de fecha 25 de Enero de 2006 y

CONSIDERANDO

- Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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”. Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, y se asigna 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 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” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.
- Que El Decreto número 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”.
- Que el decreto 1649 del 2014 en su artículo 55 deroga el decreto 4637 del 2011 y en su artículo 15 contempla las funciones de secretaria de transparencia: 13) señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial y 14) señala los estándares que deben tener en cuentas las entidades públicas para las dependencias de quejas subgerencias y reclamos.

- Que el decreto 1081 del 2015 en su artículo 2 y siguientes señala como metodología para elaborar la estrategias de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Que el decreto 1083 del 2015 en su Título 24 regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites de autorización por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Que el decreto 019 del 2012 en todo dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesario existentes en la administración pública.
- Que la Ley 962 del 2005 Ley Antitrámites, todo 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.
- Que el decreto 943 del 2014 adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano – MECI.
- Que la Ley 1757 del 2015, en su artículo 48 y siguientes establece que la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Que la Ley 1712 de 2014 artículo 9 literal g deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
- Que la Ley 1755 del 2015 en su artículo 1 regula el derecho de petición
- Que el decreto 124 del 26 de enero de 2016 por el cual se sustituye el título cuatro de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
- Que con base en lo anteriormente expuesto:

RESUELVE

Artículo 1º. ADOPTAR el Plan Anual estratégico de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contenido en el documento que a continuación se describe:

I. INTRODUCCION

1. Marco Normativo
2. Acciones preliminares del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
3. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
4. Componentes
5. Seguimiento
6. Descripción de los componentes
7. Formato del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y de su seguimiento.
8. referencias bibliográficas.



INTRODUCCION

La mayor utilidad del “Plan Anual Estratégico de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 de la E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN”, como herramienta de gestión, ha sido integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que el ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo. Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción. Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes. El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia. En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública. En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. Por la

importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 6 Finalmente, se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética.

I. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	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”.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22 .1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

II. ACCIONES PRELIMINARES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán del socorro realizó las siguientes actividades:

1. En el Contexto estratégico. Estableció:

- a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.
- b) Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
- c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
- e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
- f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

2. Áreas responsables.

Se determino la Subgerencia Administrativa y Financiera como líder de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. Presupuesto.

Los recursos con que cuenta la E.S.E para adelantar la estrategia anticorrupción, se incluyen en la contratación de los procesos y pago de personal de nomina institucional.

4. Metas.

Se determinaron las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.

5. Indicadores.

La E.S.E formulará los indicadores que considere necesarios. Para el Componente de Transparencia y Acceso a la Información la entidad establecerá los indicadores.

III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

1. Presupuesto del Plan Anticorrupción: La E.S.E deberá diseñar una estrategia orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
2. Entidades encargadas de elaborarlo: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
3. Componentes: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. no implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán considera necesario para combatir la corrupción el Código de Ética con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

1. Elaboración y consolidación: Se elabora anualmente. A la Oficina de Calidad o quien haga sus veces le corresponde:
 - Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
 - Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2. Objetivos: Cada entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe formular los objetivos generales y específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.

3. Acción Integral y articulada: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe contener una acción integral y articulada con los instrumentos o planes institucionales, toda vez que no se trata de una unidad propia de gestión, sino un compilado de políticas.
4. Socialización: Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.
Para lograr este propósito la Oficina de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
5. Publicación y monitoreo: Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web¹ de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.
6. Alta Dirección: Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.
7. Ajustes y modificaciones: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.
8. Promoción y divulgación: Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

9. Sanción por incumplimiento: Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Herramienta que le permite a la E.S.E identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co Correo electrónico: plananticorruption@presidencia.gov.co

SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.

Facilita el acceso a los servicios que brinda la E.S.E, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional”
– Política anti trámites y www.suit.gov.co

TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —E.S.E— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Entidad líder de política: función pública – proyecto democratización de la administración pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la E.S.E conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co Correo electrónico: PNSCtecomunica@dn.gov.co

QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co

SEXTO COMPONENTE: Iniciativas

Se refiere a las iniciativas particulares de la E.S.E que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

V. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Seguimiento: A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2. Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:
Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



3. Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.
4. Modelo Seguimiento: A continuación se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: _____
Vigencia: _____
Fecha publicación: _____
Componente: _____

SEGUIMIENTO 1				
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES

SEGUIMIENTO 2				
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES

SEGUIMIENTO 3 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Durante el año de su vigencia se podrá modificarlo ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos.

En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la E.S.E los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción

- Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este último, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

1. Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.

Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de

la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

2.1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas. Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Pasos:

- **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.

- Paso 1: Identificación del proceso
- Paso 2: Objetivo del Proceso
- Paso 3: Establecer las causas
- Paso 4: Identificar los riesgos
- Paso 5: Consecuencias

Objetivos: Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas⁹. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.

- **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

- **Consecuencias:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

2.2. Valoración del Riesgo de Corrupción

a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- Probabilidad. Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de 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)

- Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles.

- **Preventivos**, se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

- **Detectivos**, aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

- **Correctivos**, aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.

- **Determinar si los controles están documentados:** Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

- **Determinar las clases de controles**

- **Manuales:** políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.

- **Automáticos:** utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

2.3. Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web.

3. Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso **participativo** que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).

4. Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

5. Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

A continuación, se describen los subcomponentes —procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción que la E.S.E deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este último, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

Plan de Acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Política de Administración del Riesgo	Formulación de la Política con todos los líderes de proceso y equipos de áreas	Política construida	Líder de Proceso	30 de Marzo de 2016
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificación y Definición del Riesgo Anticorrupción	Matrices de Identificación y definición del Riesgo Anticorrupción elaboradas	Líderes de Procesos	30 de Marzo de 2016
	Determinación del Impacto de los Riesgos Anticorrupción	Formatos de terminación del Impacto aplicado y elaborado	Líderes de Procesos	30 de Marzo de 2016
	Construcción Mapa de Riesgos Anticorrupción y Atención al Ciudadano por procesos	Consolidación Mapa de Riesgos Institucional y de Atención al Ciudadano por procesos	Líder de Proceso Gestión de Calidad	30 de Marzo de 2016
Consulta y Divulgación	Aprobación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consolidado	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Aprobado por los Líderes de Proceso	Líderes de Proceso	30 de Marzo de 2016
	Publicación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Publicado en la Página Web	Líder de Proceso	31 de Marzo de 2016
	Socialización y divulgación del Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de Riesgos socializado con todos los servidores públicos de la entidad	Líder de Proceso	30 Agosto de 2016
Monitoreo, Revisión y Seguimiento	Realizar Seguimiento y Evaluación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Una revisiones en el Año al Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Líderes de Procesos	15 de Noviembre 2016
	Seguimiento y evaluación Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Tres seguimientos Anuales al Mapa de Riesgos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	10 Mayo de 2016 10 Septiembre 2016 15 de Enero 2017

**MAPA DE RIESGOS HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN – VIGENCIA
2016**

PRO CESO	No.	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CALIFICACION DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE
				PROBABILIDAD	IMPACTO			PROBABILIDAD	IMPACTO				
GESTION GERENCIAL	1	Extralimitación de funciones y concentración de autoridad o exceso de poder	Corrupción	Posible	Catastrófico	Extrema	Matriz de responsabilidad y autoridad	N/A	N/A	N/A	Evitar	Recordar a los Lideres de proceso en el Comité Técnico el cumplimiento de la Matriz de responsabilidad y autoridad, en la ejercicio de las funciones de la Alta Dirección	Alta dirección
							Manuales de funciones					Realizar programas de Inducción y re inducción permanente para conocimiento de funciones y aplicación de las mismas. Entrega de Funciones a los servidores públicos al momento de tomar posesión.	Talento Humano y Subdirección Administrativa y Financiera
							Seguimiento Planeación institucional a través de la herramienta existente.					Realizar Comités Técnicos e informes de gestión. Realizar reuniones de Seguimiento a la planificación	Alta dirección y Oficina de Calidad
							Realizar el Control Jurídico a la expedición de actos administrativos y conceptos técnicos					Revisión por parte del Director Jurídico de los actos administrativos y conceptos técnicos expedidos por la Alta Dirección y Subdirectores en cumplimiento de sus funciones	Alta Dirección, Oficina Jurídica, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Científica, Datic, Oficina Asesora de Control Interno y Oficina de Calidad
							Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad y control Interno					Desarrollar el programa de auditorías. Realizar reuniones de Revisión por la Alta	Alta Dirección, Oficina Asesora de Control Interno y Oficina de Calidad.

NUEVA IMAGEN EN SALUD													
												Dirección al Sistema de Gestión de calidad. Realizar reuniones de Comité de coordinación de control Interno	
							Plan de Comunicaciones aplicado					Dar a conocer en la Inducción y re inducción el plan de comunicaciones y proceder a su aplicación. Divulgar el Plan de comunicaciones por diferentes medios.	Alta Dirección, Talento Humano, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Científica, Datic, Oficina Asesora de Control Interno y Oficina de Calidad
	2	Ausencia de canales de comunicacione s	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Políticas de Operación aplicadas	N/A	N/A	N/A	Evitar	Dar a conocer en la Inducción y re inducción el plan de comunicaciones, las políticas de operación y proceder a su aplicación. Realizar reuniones de Comité de coordinación de control Interno	Alta Dirección, Talento Humano, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Científica, Datic, Oficina Asesora de Control Interno y Oficina de Calidad
	3	Amiguismo y clientelismo	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Matriz de responsabilidad y autoridad y seguimiento a la planificación institucional.					Recordar a los Líderes de proceso en los concejos técnicos el cumplimiento de la Matriz de responsabilidad y autoridad, en el ejercicio de las funciones de la Alta Dirección.	Alta Dirección, Talento Humano, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Científica, Datic, Oficina Asesora de Control Interno y Oficina de Calidad.
GESTION FINANCIER A	4	Uso indebido de la información	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Auditorías internas y externas, cruces de información	N/A	N/A	N/A	Evitar	Capacitar y actualizar permanentemente al equipo de trabajo del proceso Gestión Financiera en la normatividad vigente.	Subdirección Administrativa y Financiera y Profesional Área Contable
												Retroalimentar permanentemente al interior del proceso	
												Realizar análisis y conciliación de la información contable vs los procesos y procedimientos que	

												alimentan los Estados Financieros. Solicitar al Asesor del Software Financiero el encriptamiento de claves, copias de seguridad y sistemas de información actuales. Realizar revisión y control permanente del líder del proceso de la adecuada aplicación de las normas y procedimientos definidos en el proceso.	
	5	Inclusión de gastos no autorizados	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Seguimiento ejecución de gastos y verificación de saldos cierre de cada periodo.	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar seguimiento al área financiera por parte de control interno en la ejecución del plan de auditorías.	Oficina Asesora de Control Interno
	6	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Aplicación del manual de contratación	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar oportuno registro de la información publicada en el sistema electrónico para la contratación pública Secop y aplicación del manual de contratación para todos los procesos contractuales de la administración.	Alta Dirección, Profesional Universitario Área Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Revisoría Fiscal
	7	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Aplicación del manual de procedimientos de la contaduría general de la nación.	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar el registro de la información financiera de conformidad con el manual de procedimientos de la Contaduría General de la Nación	Alta Dirección, Profesional Universitario Área Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Revisoría Fiscal

NUEVA IMAGEN EN SALUD													
		rubros de inversión											
	8	Archivos contables con vados de información	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Aplicación del manual de procedimientos de la contaduría general de la nación.	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar el registro de la información financiera de conformidad con el manual de procedimientos de la Contaduría General de la Nación	Alta Dirección, Profesional Universitario Área Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Revisoría Fiscal
	9	Afectar rubros presupuestales que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio cambio de una retribución económica	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar el registro de la información financiera de conformidad con el manual de procedimientos de la Contaduría General de la Nación, Acuerdo de presupuesto y manual de presupuesto institucional.	Alta Dirección, Profesional Universitario Área Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Revisoría Fiscal
	10	Pérdida de recursos de la Entidad	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Conciliación Bancaria y verificación del saldo al cierre de cada periodo	N/A	N/A	N/A	Evitar	Solicitar a las entidades financieras y al administrador del software financiero, claves, autorizaciones y firmas compartidas del responsable de realizar las transacciones y el líder del proceso. Solicitar adecuación e implementación de medidas de seguridad físicas y electrónicas. Realizar arqueos de caja permanentes.	Alta Dirección, Profesional Universitario Área Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Revisoría Fiscal.
	11	Extemporaneidad en la presentación de los informes a entes de control y vigilancia del municipio	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Presentación de informes en los plazos establecidos por los entes de control	N/A	N/A	N/A	Evitar	Capacitación y seguimiento continuo al equipo de trabajo del proceso Gestión Financiera en el cumplimiento de rendición de informes a los entes de	Alta Dirección, Profesional Universitario Área Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Control Interno y Revisoría Fiscal

								NUEVA IMAGEN EN SALUD					control y vigilancia.	
GESTION DE CONTRATACION	12		Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Cumplimiento de requisitos de acuerdo con el manual de funciones	N/A	N/A	N/A	Evitar	Aplicación del Manual de funciones de conformidad a la planta de personal de la Alcaldía	Alta Dirección,, Subgerencia administrativa y Financiera, subgerencia científica, oficina jurídica y Revisoría Fiscal	
		Hoja de trabajo donde se realiza el control de las actuaciones de los procesos					N/A	N/A	N/A	Evitar	Efectuar revisiones a las hojas de trabajo donde se lleva el control			
		Registro de préstamo de documentos					N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar revisión trimestral de Control de documentos			
		Comité de Contratación y Comité Asesor Evaluador									Capacitar y actualizar permanentemente a los servidores de la entidad que intervienen en la ejecución de los recursos institucionales en temas propios de la gestión contractual, derecho disciplinario y derecho fiscal			
		Definición y ejecución del plan de compras									Estimular la participación ciudadana y el ejercicio del control social durante el desarrollo de las actividades tendientes a la planeación, programación y ejecución de los recursos institucionales y en los procesos de selección de contratistas			
		Auditorías internas y externas									Estimular la participación ciudadana y el ejercicio del control social durante el desarrollo de las actividades tendientes a la planeación, programación y ejecución de los			
		Sistema Electrónico para la Contratación					N/A	N/A	N/A	Evitar				

							NUEVA IMAGEN EN SALUD					recursos institucionales y en los procesos de selección de contratista	
							Pública - SECOP.					Retroalimentar permanentemente dentro del proceso los cambios en el marco legal y en disposiciones institucionales que afectan la gestión contractual.	
							Sistema de rendición electrónico de la cuenta e informes. - Gestión Transparente	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar rendición de cuentas periódicamente a la comunidad en general.	
							Rendición de cuentas	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar oportuno registro de la información publicada en el sistema electrónico para la contratación pública Secop de acuerdo con las distintas etapas contractuales y modalidades de selección y en el sistema de rendición electrónico de la cuenta e informes- Gestión Transparente y aplicación del manual de contratación y guía del supervisor y del interventor.	
							Designación de Supervisores y/o Interventores para cada contrato suscrito por la Entidad.	N/A	N/A	N/A	Evitar		
							Manual de Contratación y guía del supervisor y del interventor.	N/A	N/A	N/A	Evitar		
13	Pérdida intencional de procesos judiciales que ocasionen perjuicio económico para la entidad	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Procesos y procedimientos documentales	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar seguimiento de los Procesos y procedimientos documentales.	Alta Dirección,, Subgerencia administrativa y Financiera, subgerencia científica, oficina jurídica y Revisoría Fiscal	
						Sistema de información y control de los procesos judiciales					Dar continuidad en el seguimiento a la información y control de los procesos judiciales		
						Control de préstamo de documentos					Realizar un efectivo control de préstamo de documentos.		

							Seguimiento y control del coordinador y Líder del Proceso	NUEVA IMAGEN EN SALUD				Determinar los lineamientos de defensa establecidos por el asesor jurídico y seguimiento de los mismos.	
GESTION DE CONTRATACION	14	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Manual de Contratación y comité evaluador	N/A	N/A	N/A	Evitar	Aplicación del manual de contratación vigente de la administración municipal y demás lineamientos jurídicos aplicables. Adjudicación de los contratos de conformidad a las directrices del comité evaluador.	Alta Dirección., Subgerencia administrativa y Financiera, subgerencia científica, oficina jurídica y Revisoría Fiscal
	15	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro del proceso de contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular)	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		
	16	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		
	17	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular.	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		

NUEVA IMAGEN EN SALUD													
	18	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias , establecidas en el pliego de condiciones	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		
	19	Adendas que cambien condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		
	20	Urgencia manifiesta inexistente	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		
GESTION DE CONTRATACION	21	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Manual del supervisor o interventor	N/A	N/A	N/A	Evitar	Aplicación del Manual del supervisor o interventor existente	Alta dirección
	22	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema		N/A	N/A	N/A	Evitar		

NUEVA IMAGEN EN SALUD													
	23	Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con musculo financiero.	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Manual de Contratación y comité evaluador	N/A	N/A	N/A	Evitar	Aplicación del manual de contratación vigente de la administración municipal y demás lineamientos jurídicos aplicables. Adjudicación de los contratos de conformidad a las directrices del comité evaluador.	Alta Dirección,, Subgerencia administrativa y Financiera, subgerencia científica, oficina jurídica y Revisoría Fiscal
GESTIÓN DE TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	24	Uso indebido de la información que reposa en las bases de datos	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Establecimiento de perfiles de acceso a la información	N/A	N/A	N/A	Evitar	Aplicar las políticas de perfiles y contraseñas de usuario	Funcionarios Designados y del Proceso
							Acuerdo de confidencialidad para las personas que tiene acceso a las bases de datos					Establecer acuerdos de confidencialidad con el personal del proceso de administración de la tecnología y con terceros involucrados en la gestión de los sistemas de información.	
							Entrega de información a través de solicitudes formales					Aplicar los procedimientos que se encuentren establecidos en el área de Datic para la entrega de solicitud de información.	
							Políticas de operación del proceso de tecnología existentes						
	25	Extralimitación de funciones en beneficio propio o de un tercero	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Se tienen procedimientos y políticas de operación	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar visitas de seguimiento sobre la organización de los archivos de gestión una vez al año.	Coordinadora Grupo de Gestión Documental
							Se han establecido claramente las funciones de cada área					Capacitar al personal sobre el proceso de gestión documental haciendo énfasis en este tema.	
							Se realizan auditorías y seguimiento					Incluir este tema en las inducciones y Re inducciones que programe la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.	
							Se cuenta con espacio físico para la conservación de los						

NUEVA IMAGEN EN SALUD													
							documentos en el área de archivo						
	26	Uso indebido de información	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Diligenciamiento del formato de control y préstamos de documentos. Control y seguimiento al préstamos de documentos de archivo de gestión	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realizar visitas de seguimiento para verificar el diligenciamiento, control y seguimiento a los préstamos de documentos del archivo de gestión.	Coordinadora Grupo de Ge Documental
							Se tienen procedimientos y políticas de operación					Incluir este tema en las inducciones y Re inducciones que programe la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.	
							Se han establecido claramente las funciones de cada área. Se realizan auditorías y seguimiento.					Capacitar al personal sobre el proceso de gestión documental haciendo énfasis en este tema.	
	27	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Sistemas de información confiables y seguros	N/A	N/A	N/A	Evitar	Asignar contraseñas únicamente a los responsables de la información.	Alta Dirección,, Subgerenci administrativa y Financiera oficina de Datic
	28	Ocultar a la ciudadanía la información considerada publica	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Rendición de cuentas y disponibilidad de la información generada por la administración municipal a todos los usuarios de la información	N/A	N/A	N/A	Evitar	Realización de rendición de cuentas anual y disponibilidad de la información generada por la administración municipal a todos los usuarios de la información.	Líderes de todos los proces
	29	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Establecimiento de funciones claras por cada secretaria.	N/A	N/A	N/A	Evitar	Aplicación del manual de funciones y responsabilidades vigente en la entidad.	Alta Dirección,, Subgerenci administrativa y Financiera subgerencia científica
GESTION DEL	30	Indebida aplicación de	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Normograma, Políticas de operación,	N/A	N/A	N/A	Evitar	Actualizar las normas y el normograma	Alta Dirección, Secretaria General, Oficina de talento

TALETO HUMANO		las normas y procedimientos en beneficio propio o de un tercero.					Manuales de funciones definidos, Control de la Oficina de Control Interno, Plan Institucional de Formación y Capacitación, Programa de Bienestar, Plan de Incentivos, Procesos y procedimientos documentados, Normatividad Vigente, verificación de la información, Sistema de nómina y procedimientos, Actos Administrativos, comunicaciones internas y externas, bitácora de pagos en parafiscales, presentación y ejecución del pago de la nómina					Socializar las políticas de operación entre los servidores del área Dar cumplimiento al procedimiento y cronogramas establecidos por la ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN. Realizar un adecuado manejo de la información Validación de los requisitos mínimos del cargo frente al manual de funciones Validación de los requisitos mínimos del cargo frente al manual de funciones. Revisar aleatoriamente los cálculos de los diferentes conceptos pagos en las nóminas, Revisar los diferentes actos administrativos.	Humano, Subdirector Administrativo y Financiero
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	31	Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.	Corrupción	posible	catastrófico	Extrema	Buzón de sugerencias quejas y reclamos en cada uno de los servicios, encuestas del satisfacción del usuario en cada uno de los servicios las cuales son socializadas en el comité de ética. El SIAU y la oficina jurídica dan respuesta a las quejas y derechos de petición en el tiempo requerido por parte de oficina jurídica	N/A	N/A	N/A	Evitar	Verificar el Numero de Derechos de petición contestados y el tiempo de Respuesta de los mismos; Socializar las peticiones, quejas y reclamos y los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario en cada uno de los servicios	Líder Designado

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

En consecuencia, a continuación se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia Antitrámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.

Lineamientos generales

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del

ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

1. Identificación de trámites:

Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

2. Priorización de trámites:

Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

Factores Externos:

Plan Nacional /Departamental/Municipal de Desarrollo: Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión. Los pilares del presente Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 son, entre otros: i) Educación, ii) Equidad, y iii) Paz.

Haciendo Negocios (Doing Business): Referente internacional que mide la capacidad de hacer negocios y crear empresa dentro de un contexto comparativo, tanto para las entidades del orden nacional como territorial.

Comparación con otras entidades (Benchmarking): Mecanismo mediante el cual las entidades públicas pueden realizar ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales. El objetivo es que las entidades

puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.

Frecuencia de solicitud del trámite: Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

Encuestas a la ciudadanía: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.

Auditorías externas: Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía: Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

Factores Internos:

Pertinencia de la existencia del trámite: Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

Auditorías internas: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.

Complejidad del trámite: Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

Costos: Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

Tiempos de ejecución: Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio, como por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otros.

Adicionalmente, las entidades pueden establecer:

Acuerdos de nivel de servicio: Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión

centrada en el usuario. Por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

3. Racionalización de trámites:

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
 - o **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
 - o **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
 - o **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

Normativa					
Eliminación del trámite por norma	Traslado de competencia a otra entidad	Fusión de trá-mites	Reducción, incentivos o eliminación	Ampliación de la vigencia del pro-ducto/	Eliminación o reducción de requisitos

Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Se destacan:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.

- Extensión de horarios de atención.
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización

4. Interoperabilidad: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- Cadena de trámites: Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- Ventanilla única virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están

en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.
Con base en lo expuesto, las entidades deben elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.
- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites la E.S.E aplicara la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN									
Nombre de la entidad							Orden		
Sector Administrativo							Año Vigencia:		
Departamento:									
Municipio:									
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD		FECHA REALIZACIÓN	
							DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
								dd/mm/aa	dd/mm/aa
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)									
1									
2									
3									
4									
5									
Nombre del responsable:						Número de teléfono:			
Correo electrónico:						Fecha aprobación del plan:			

Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Una vez diseñada la Estrategia en mención, esta deberá publicarse a 31 de enero de cada año en la página web de la entidad, de tal forma que, de una parte, facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención y, de otra parte, permita a las Oficinas de Control Interno realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos, esto es, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

La implementación de las fases de racionalización en las entidades públicas genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.

Plan de Acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 2: Racionalización de Tramites				
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Política de Racionalización de Tramites	Registro de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de trámites SUIT	Identificación de Trámites, racionalización y cargue en el SUIT	Líder de Proceso DATIC	30 Septiembre 2016
	Relación de los nombres de los trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT en la página web de la entidad	Publicación de la relación de tramites cargados en el SUIT en la página web de la entidad	Líder de Proceso DATIC	30 Septiembre 2016
Divulgación y Socialización	Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano que incluya la estrategia antitrámites publicado	Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en la Página Web del Municipio	Líder de Proceso DATIC	31 de Marzo de 2016
	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites	Informes de Seguimiento preestablecidos a los resultados de la implementación de las mejoras a los trámites	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	30 Septiembre 2016 31 Diciembre 2016

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante la cual la E.S.E y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que “... la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público”.

A. Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados,

virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

- El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

B. Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo de la E.S.E; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

A continuación se señalan en forma general los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a través de cuatro pasos, así:

Paso 1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

Este paso consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

Este análisis debe incluir los siguientes aspectos:

Paso 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia

En este paso se diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.

Con base en el diagnóstico realizado, la entidad debe definir ¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?.

El diseño de la estrategia se basa en las siguientes acciones: i. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, ii. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, iii. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y, iv. Selección de acciones para generar incentivos (Para ampliar ver Manual Único de Rendición de Cuentas).

En este paso la E.S.E formulo las actividades que se compromete a cumplir en el año 2016 e integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Paso 3. Implementación de las acciones programada

Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.

Paso 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas

En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.

Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la E.S.E, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Este documento debe publicarse en la página web de la entidad.

Plan de Acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Información de Calidad en lenguaje comprensible	Elaboración de Informes por procesos, consolidación de los mismos para Audiencia de Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas con presentación de informe consolidado en lenguaje comprensible para la ciudadanía (Audiencia Pública y/o publicación página web)	Líderes de Proceso	30 Abril 2016 26 Diciembre de 2016
	Realizar convocatoria a través de los medios de comunicación (Página web, emisora) a la comunidad para participar en diálogos, consultas, audiencias y evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Convocatoria realizada y pública en la página web y medios de comunicación	Líder de Proceso	10 Diciembre 2016
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios de participación ciudadana en el marco del Proceso de Rendición de Cuentas	Encuestas virtuales sobre rendición de encuestas, Foros virtuales	Líder de Proceso	10 Diciembre 2016
	Aplicación de Encuestas de	Aplicación y evaluación de las	Líder de Proceso	30 Abril de 2016
Evaluación y Retroalimentación a				



la gestión institucional	Evaluación de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.	encuestas realizadas		26 Diciembre 2016
	Evaluación de la Rendición de cuentas llevada cabo, y publicación del informe	Informe realizado y Publicado	Líder de Proceso)	30 Enero 2017

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones deben ser definidas en la E.S.E de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como

los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La E.S.E Hospital manuela Beltrán del Socorro puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La E.S.E Hospital, debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).
- Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

c). Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor

público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.

- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

d). Normativo y procedimental

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la E.S.E Hospital Manuela Beltrán del Socorro, en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

Plan de Acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para la Atención al Ciudadano				
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejores en servicio al ciudadano	Presupuesto Ajustado y aprobado	Líder de Proceso	30 Octubre 2016
	Establecer un mecanismo de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Guía de Atención al Ciudadano elaborada e implementada	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016
Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad	Página Web Actualizado y habilitada	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016
	Identificar e implementar los canales de atención al ciudadano y asignar responsables de los mismos de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	No. Canales de Atención al Ciudadano Identificados e implementados	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Realizar por cada líder de proceso la verificación de documentos entregados a los usuarios para validar la calidad de la información entrega.	Líderes de Procesos	Permanente 30 Diciembre 2016
	Medir el desempeño de los canales de atención al ciudadano	Informes de seguimiento, Auditorias.	Líder de Proceso Coordinador Sistemas de Gestión Calidad	30 Septiembre 2016
Talento Humano	Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio al ciudadano, ética y valores servidor público, al interior de	Capacitaciones Realizadas	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016



	la entidad			
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluación de Desempeño a los servidores públicos	Líder de Proceso	30 Agosto 2016
	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos en relación al servicio prestado al ciudadano	Plan de Bienestar y Estímulos elaborado e implementado	Líder de Proceso	30 Septiembre de 2016
Normativo y Procedimental	Establecer Reglamento Interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento Interno Establecido y ajustado	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016
	Elaborar periódicamente informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Seguimiento presentados a la Alta Dirección	Líder de Procesos Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	30 Agosto 2016 26 Diciembre 2016
	Elaborar y publicar la carta de trato Digno al ciudadano	Carta elaborada y publicada	Líder de Proceso	30 Agosto 2016
	Elaborar e implementar formato para la recepción de solicitudes de manera verbal	Formato Elaborado e implementado	Líder de Proceso	30 Agosto 2016
Relacionamiento con los ciudadanos	Formular proyecto para la caracterización de usuarios, grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta con los canales, mecanismos de información, y comunicación empleados por la entidad	Proyecto Formulado	Líder de Proceso	30 Noviembre 2016
	Elaborar e implementar las encuestas de satisfacción del usuario y generar los reportes correspondientes a la Alta Dirección	Encuesta de Satisfacción aplicada al usuario	Líderes de Procesos	30 Agosto 2016 30 Noviembre 2016

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que debe cumplir la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

1. DEFINICIONES

a) **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.

b) **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.

c) **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.

d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

f) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Análisis de la estructura Organizacional

Para la formulación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la E.S.E, es indispensable contar con el apoyo estratégico del nivel directivo y asesor, desde donde se impulsan las acciones y se facilitan las condiciones presupuestales, técnicas y de capital humano

Es así como, dando cumplimiento a lo que ley dispone que en todas las entidades, la E.S.E Hospital Regional manuela Beltrán, cuenta con 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

Servidores Públicos:

El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo del Estado es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente. Debe examinarse desde dos perspectivas:

a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.

b) Áreas misionales y de apoyo: Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas, así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes.

- **Personalmente**, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- **Vía telefónica** al número destinado para la atención de la solicitud.
- **Correo físico o postal** en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- **Correo electrónico institucional** destinado para el recibo de la solicitud.
- **Formulario electrónico** establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que el Hospital divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial

protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

En esta materia, la ley se ha ocupado de expedir varias normas transversales que regulan las condiciones que se deben seguir para la formulación de políticas incluyentes y la materialización de los derechos fundamentales de todas las personas independientemente de sus condiciones físicas o culturales.

Presentación de las Peticiones.

Como se mencionó en párrafos anteriores, los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.

La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la circular externa N°001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión. Contar con la política de protección de datos personales.

Seguimiento y trazabilidad de las Peticiones

En este punto es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el

estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

Respuesta a las Peticiones

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión

Controles

Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la E.S.E.

Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración del Hospital.

Veedurías ciudadanas: Se debe:

- a) Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal

Veedurías ciudadanas: Se debe:

- a) Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Lineamientos especiales

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiéndolo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	

Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	Ley 1755 de 2015
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la Calidad de la información pública”.

El derecho de acceso a la información pública

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, la E.S.E incluye 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.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico⁵² que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page> Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.
- b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:
 - El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.

- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la E.S.E en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

Instrumento	Registros o inventario de activos de información	Índice de información clasificada y reservada	Esquema de publicación de información
CONTENIDOS	1.Todas las categorías de información del sujeto obligado. 2.Todo registro publicado. 3.Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz	El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva	1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía.

De otra parte la E.S.E debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Plan de Acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.				
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de la Estructura de la entidad	Estructura de la entidad aprobada y publicada	Líder de Proceso	30 Agosto 2016
	Publicación de la información sobre contratación pública	Información Publicada en el Portal de Contratación estatal y medios dispuesto para este fin	Líder de Proceso	Permanente 30 Diciembre 2016
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Información Publicada en la Página Web de la entidad	Líder de Proceso	Permanente 30 Diciembre 2016
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Darle cumplimiento oportuno a las solicitudes y requerimientos de la comunidad, con información veraz	No de solicitudes respondidas en tiempo oportuno y con información veraz	Líderes de Procesos – Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	Permanente 30 de Diciembre 2016
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro o Inventario de Activos de Información	Inventario Realizado	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016
	Establecer criterios para la información clasificada y reservada.	Protocolo de la información clasificada y reservada	Líder de Proceso	30 Septiembre 2016
Monitoreo del Acceso a la información Pública	Realizar evaluación y Seguimiento a las Solicitudes realizadas por los ciudadanos y los tiempos de respuesta.	Informe de Evaluación y Seguimiento	Líderes de Procesos – Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	30 Agosto 2016 26 Diciembre 2016

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán contempla iniciativas que le permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Se sugiere:

Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan

lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Componente 6: Iniciativas Adicionales			
Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	Revisar el Código de Ética vigente y determinar si es necesaria su actualización.	Código de Ética revisado	Comité de Coordinación de control Interno	Agosto 30 de 2016
	Actualización del Código de Ética	Código de Ética Actualizado	Equipo MECI	Agosto 30 de 2016
	Socialización permanente del Código de Ética al interior de la Entidad	Divulgación y entrega del Código de Ética a los servidores públicos	Equipo MECI	Cada cuatro meses a partir de su actualización
Desarrollo del Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación actividades inherentes al Plan Anticorrupción	Capacitaciones Realizadas	Líder de Proceso (Talento Humano)	30 Agosto 2016
Planes, Programas y Proyectos	Socializar y verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos	Seguimiento y evaluación a los Planes, Programas y proyectos.	Comité de Coordinación de Control Interno	Cuatrimestral

VII. FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y SU SEGUIMIENTO.

a) Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Entidad: Nombre de la entidad que diligencia el formato.

Vigencia: año en que se va a regir el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Fecha de publicación: Fecha en que se publica en la web o en un medio de fácil acceso al ciudadano. Se sugiere incluir: objetivo general, objetivos específicos.

Componente: Políticas que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Subcomponentes: Partes integrantes del componente.
 - Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Subcomponentes/Procesos

- Estrategia Anti trámites. Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites, se utilizará la matriz contenida en la página.
- Rendición de Cuentas.
Subcomponentes.
- Atención al Ciudadano.
Subcomponentes.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
Subcomponentes.
- Iniciativas Adicionales. Subcomponentes.

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para de la meta planteada.

Meta o producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

Indicadores: Cómo se mide esa meta. De considerarlo necesario, la entidad formulará los indicadores. En todo caso en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, es obligatorio que la entidad establezca indicadores.

Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.

Fecha Programada: Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.

4. Seguimiento (1, 2 y 3)

Componente: Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Actividades programadas: Corresponde al número de actividades programadas.

Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

% de avance porcentaje: Corresponde al porcentaje establecido de la actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona

0 a 59% es	Rojo
De 60 a 79% es	Amarillo
de 80 a 100% es	Verde

alta (color Verde). Actividades
cumplidas/actividades programadas.

Observaciones: Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento, (control interno). En esta casilla se informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo una Actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer Cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Incluya acuerdos de Mejora o acciones de continuidad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá 2000.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.. Bogotá.
- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN-
<http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupotransparencia>. Page.
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Introducción A La Prospectiva Estratégica. Francisco José Mojica. Bogotá. 2008.

- VEEDURÍA DISTRITAL. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá. 2010.
- CONPES 167 DE 2013.
- CONPES 3785 DE 2013
- LEY 5 DE 1992. Reglamento del Congreso, Senado y Cámara de Representantes.
- LEY 489 DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- LEY 734 DE 2002. Código Único Disciplinario.
- LEY 850 DE 2003. Reglamenta las veedurías ciudadanas
- LEY 1437 DE 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- LEY 1474 DE 2011. Estatuto Anticorrupción.
- LEY 1712 DE 2012. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- LEY 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- 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.
- DECRETO 4637 DE 2011. Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO - LEY 0019 DE 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- DECRETO 2641 DE 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- DECRETO 1649 DE 2014. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO 943 DE 2014: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado.

- DECRETO 1081 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- DECRETO 1083 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.

Artículo 2º. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. Corresponde a la Alta Dirección, a la Subdirección Administrativa y Financiera y a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento a la ejecución del Plan anual estratégico de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Artículo 3º. AMBITO DE APLICACION

El presente Plan Institucional es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados vinculados a la Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán, en cualquier nivel y en todas las áreas de la misma, y la omisión por parte de funcionario alguno, dará lugar a investigación disciplinaria, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2012, “Código Único Disciplinario”.

Artículo 4º. DIVULGACIÓN

El Plan anticorrupción Institucional se divulgará a los miembros de la E.S.E y a sus grupos de interés.

Artículo 5º. SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN

El enfoque general del Plan anual de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se incluirá como tema obligatorio en los procesos de inducción y re inducción de servidores públicos y funcionarios de la Entidad.

Artículo 6º.La presente Resolución rige a partir de la fecha y se deberá publicar en los términos establecidos por la Ley.

PULIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Socorro, a los treinta (30) días del mes de Marzo de 2016.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

ORIGINAL FIRMADO
CARLOS CORREA MOSQUERA
Gerente

Proyecto y elaboro: Fredy Jaimes Bernal
Subdirección Administrativa y Financiera.

Reviso: Ludyn Amanda Murillo Moreno
Oficina Asesora de Control Interno
Contratista Apoyo Integral - CTA