San Miguel
E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

CÓDIGO: PLA – GEM – 04
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 22/01/2025

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLA-GEM-04

Contenido

INTRODUCCION
OBJETIVO 4
OBJETIVOS ESPECIFICOS 4
ALCANCE 4
PLATAFORMA ESTRATEGICA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
CONTEXTO LEGAL ..... **¡Error! Marcador no definido.**
DEFINICIONES 8
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO . 8
REVISION , SEGUIMIENTO Y PUBLICACION DE ATENCION AL CIUDADANO¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCION

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*", en su artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cumplimiento lo anterior, la E.S.E. elabora de manera anual su PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. La elaboración de este plan, se realizó con base en la herramienta establecida por la Presidencia de la República ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – versión 2 de 2015, instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su Dimensión No. 5 Información y Comunicación, a través de la Política Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, articula el quehacer de la Red de Salud de

HGYASM E.S.E., con los lineamientos normativos y contempla la generación de valor al público y el trato digno al ciudadano bajo el enfoque del Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG, contemplado dentro de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

Este documento tuvo como lineamiento general el texto "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2", por locual se incluyen los seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

El presente Plan fue elaborado por parte del Equipo de la Oficina de Planeación y podrá ser objeto de modificación o actualización, en el proceso de su implementación, en el evento de variar las condiciones internas o externas que lo originaron. Su ejecución se hará de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y los recursos en caja.

OBJETIVO

Fortalecer la transparencia y las buenas prácticas en la gestión, en cumplimiento de la misión, promoviendo una cultura basada en riesgos, orientada al ciudadano y al logro de los objetivos institucionales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar de manera oportuna, los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la organización, en el desarrollo de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios de salud.
- Implementar estrategias relacionadas con la transparencia y el acceso a la información pública, dirigidas a prevenir la corrupción, opacidad y fraude en la organización.
- Brindar información actualizada a las partes interesadas, sobre la gestión de la Red de Salud de HGYASM E.S.E., para generar confianza y promover la participación ciudadana.
- Promover lineamientos para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la normatividad vigente, aplica para todos los servidores y contratistas de la Red de Salud de HGYASM E.S.E., en el desarrollo de sus funciones y actividades.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianito San Miguel es una institución pública dedicada a la atención integral de adultos mayores, brindando servicios de salud, rehabilitación y cuidado a largo plazo. Se encuentra ubicado en Cra. 70 #2A-04, Buenos Aires, Cali, Valle del Cauca y pertenece al sector de la salud. Con una planta de 120 empleados de los cuales: 72 son del área asistencial médica, 29 colaboradores del área administrativa y 19 colaboradores nombrados por el estado de diferentes y una capacidad de 13 camas en hospitalización y 320 cupos en el albergue, el hospital busca posicionarse como un referente en el cuidado de la tercera edad.

Misión

Somos una Empresa Social del Estado que ofrece servicios de salud de baja complejidad y programas complementarios con calidad, que garantizan el bienestar integral a los adultos mayores del sur occidente colombiano asegurando los determinantes sociales con investigación y docencia y con un recurso humano multidisciplinario calificado y comprometido haciendo uso eficiente de los recursos con responsabilidad social.

Visión

Ser reconocido en el año 2026, como el primer centro de referencia y hospital universitario geriátrico del sur occidente colombiano. Comprometidos con la atención y rehabilitación integral del adulto mayor con un modelo centrado en la persona.

CONTEXTO LEGAL

1. CONTEXTO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa enColombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209,269
y 270.

- Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, dispuso que “El establecimiento y desarrollo del sistema de

Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente.No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la

calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, También será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos".

- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- Decreto 1537 de 2001: Reglamentario de la Ley 87 de 1993 dispone en su artículo 4 que como parte integral el fortalecimiento de los sistemas de control interno se establecerá y aplicaran políticas de administración de riesgos. Para tal efecto, la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente e interactivo entre la administración y las oficinas de control interno o quien haga sus veces".

- Decreto Nacional 1599 de 2005: Adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para el Estado Colombiano.
- Resolución 052 de 2005: Por medio de la cual se implementa el Sistema de Gestión De La Calidad en la Red De Salud Ladera.
- Resolución 038 de 2007: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en la Red de Salud de Ladera.
- Resolución 097B de 2008: Por medio del cual se adopta la Política de Administración de riesgo en la Red de Salud de Ladera.
- Resolución 042B de 2009: Por medio de la cual se crea el comité de control interno y calidad en la Red de Salud Ladera.
- Resolución 123B de 2009: Por medio de la cual se adopta el Código de Ética y de buen gobierno en la Red de Salud de Ladera.
- Ley 2014 del 30 de diciembre de 2019: por medio de la cual se regulan las sanciones para condenados por corrupción y delitos contra la administración pública, así como la cesión unilateral administrativa del contrato por actos de corrupción y se dictan otras disposiciones
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DEFINICIONES

- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "PAAC":** contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Mapa de Riesgos:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo.
- **Lucha contra la corrupción:** Conjunto de medidas o acciones específicas que buscan prevenir, investigar y sancionar los delitos asociados con la corrupción.
- **Aceptación de riesgo**: Decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidades de un riesgo en particular.
- **Control de riesgos:** Parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.
- **Corrupción:** Mal uso del poder o desviación de la gestión de lo público para beneficio propio o de terceros.
- **Evaluación de riesgos**: Proceso global de análisis de riesgo y evaluación de riesgo. El proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo, objetivos u otro criterio.
- **Gestión de riesgos:** Aplicación sistemática de políticas, procedimientos, estructuras y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos. Cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.
- **Grupos de interés o grupos de valor:** Aquellas personas, grupos de individuos u organizaciones que pueden afectar, ser afectados por, o percibir ellos mismos ser afectados (positiva o negativamente) por una decisión o actividad.

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado "Superintendencia Nacional de salud"

- **Administración de riesgos**: Cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.
- **Amenazas:** Causa potencial de un incidente no deseado, el cuál puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.
- **Análisis de riesgo:** Uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente puede ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.
- **Apetito al riesgo:** Magnitud y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a buscar o retener.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que la hace no disponible osea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **Control:** Medida que modifica al riesgo (Procesos, políticas, dispositivos,prácticas u otras acciones)
- **Impacto:** Se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a laorganización la materialización del riesgo.
- **Integridad:** Propiedad de exactitud y completitud.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG":** Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.
- **Riesgo de Gestión:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
- **Riesgo Inherente:** Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- **Riesgo Residual:** Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.
- **Vulnerabilidad:** Representa la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotada por una o más amenazas.
- **Tolerancia al riesgo:** Son los niveles aceptables de desviación relativa a laconsecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes.

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado "Superintendencia Nacional de salud"

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Teniendo como referente la Ley 1474 de 2011; las prácticas y compromisos para la gestión ética establecidos en el Código de Buen Gobierno; los comportamientos y actitudes que se esperan de los directivos y colaboradores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, que hacen parte de la Red de Salud de HGYASM , se definen para la vigencia las siguientes estrategias de anticorrupción

PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS CORRUPCION

El Mapa de Riesgos de corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción al interior de la Red de Salud de HGYASM E.S.E.; para ello, se identificaron los riesgos que podrían causar una posible corrupción institucional, de igual forma se establecieron los indicadores de monitoreo, las opciones de manejo y control.

Este componente establece los criterios generales para la identificación de riesgosy la prevención de corrupción en la Red de Salud de HGYASM E.S.E.; permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de los mecanismos orientados a evitarlos y controlarlos. Este documento se elaboró siguiendo las orientaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES-GESTIÓNDE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se define como trámite, todo mecanismo a través del cual un ciudadano, un usuario o un grupo de valor, accede a sus derechos con el Estado. Para este caso, se tiene como referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su Estrategia Racionalización de Trámites que tiene como propósito reducir los costos de la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de laracionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Aquí se reúnen las acciones que tiene la Red de Salud de HGYASM E.S.E. para que los usuarios realicen los trámites identificados ante el SUIT, para mejorar la eficiencia de la E.S.E. de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Gestión Pública-DAFP; en busca de acercar el estado a los ciudadanos y facilitar para estos, la realización de trámites y servicios, haciendo uso de los canales y mecanismos de participación ciudadana.

Estrategia Anti trámites

La Red de Salud Ladera, busca a través de esta estrategia el establecimiento de medios apropiados, que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios y clientes internos y externos, apoyado en los niveles de innovación, absorción de tecnologías y mejoramiento de la plataforma tecnológica (redes, datos, aplicativos web, página Web) para facilitar y mejorar el acceso a la prestación del servicio.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Para asegurar la transparencia de la gestión de la administración de la Red de

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”

Salud de HGYASM E.S.E., que la comunidad conozca los resultados de la gestión institucional y fortalecer la relación Estado-Ciudadano, entes de control y otras entidades; se realiza la Rendición de Cuentas Pública, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 y siguiendo lo establecido en la circular externa 0008 de 2018 de la Supersalud y demás normatividad vigente, con el fin de hacer visible y transparente la gestión de la E.S.E.

Para el cumplimiento de este objetivo se programó la Audiencia de Rendición de Cuentas, que estimula la comunicación y el diálogo permanente con los servidores públicos, entes de control y los ciudadanos para informarles de la gestión yresultados de la administración de la E.S.E.

Mecanismos de atención al ciudadano para fortalecer la cultura de la transparencia.

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

- Estimular la participación de los ciudadanos a través de la realización de trámite y servicios en línea o través de medios electrónicos
- Promover la humanización de la atención al usuario para que sea nuestro talento humano, quien guíe al paciente en la gestión de necesidades ante laRed de Salud de HGYASM E.S.E.
- Actualización constante del portal web en el marco de la estrategia de gobierno digital, con información sobre planes, programas y proyectos de laentidad.
- Fomentar la participación ciudadana y comunitaria en la planeación, gestióny control de los servicios de salud a cargo de la ESE HGYASM, teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con dieciséis (16) asociaciones de usuarios constituidas por representantes de la comunidad del área de influencia.

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”

- Mecanismos de control y seguimiento al estatus de las propuestas, quejas reclamos, sugerencias, felicitaciones planteadas por los ciudadanos a través de canales de atención como la página web, ligas de usuarios, buzones de sugerencias, correos electrónicos, redes sociales.

- Medir la satisfacción de los usuarios para aplicar mejora continua a la prestación de los servicios de salud.

- Promoción de los derechos y los deberes de los usuarios.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓNAL CIUDADANO

Busca perfeccionar los lineamientos, métodos y acciones para mejorar la calidad de la atención y el acceso de la ciudadanía, a los trámites y servicios que ofrece laRed de Salud de Ladera E.S.E., bajo los principios de calidad y oportunidad, para la participación ciudadana.

Actualmente la Red de Salud de Ladera E.S.E. cuenta con instrumentos para la adecuada atención de Derechos de Petición y las denuncias ciudadanas:

- **Atención a denuncias:** La Red de Salud de Ladera E.S.E, tiene disponibles cuatro canales de atención para atender las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRS-F) que los usuarios del Sistema General de Seguridad Social de Salud (SGSSS) interpongan ante la E.S.E.

- Atención personalizada. (En cualquiera de las Oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU en las principales IPS)

- Escritas o Impresas. (A través de los buzones dispuestos para ello en las distintas IPS). Son recibidas a través de la oficina jurídica de la E.S.E. Ladera mediante los procedimientos establecidos en artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 para tramitar derechos de petición. Además se aplica el marco normativo de la figura

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”

jurídica dispuesta en la Ley 1755 de 2015.

- **Procedimiento de participación ciudadana:** Código 0700-16-01-04-31, Versión 31, a través del cual se describen de manera detallada los pasos que se deben seguir para atender la denuncia y las diferentes modalidades de Derecho de Petición. Este instrumento de gestión, también señala los términos que deben observarse para el cumplimiento de cada uno de los pasos señalados, los responsables de cada uno de ellos y algunas definiciones necesarias para garantizar el adecuado flujo del proceso.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA YACCESO A L INFORMACIÓN

Este comprende los mecanismos para entregar y recibir información verás e imparcial para que se dé la adecuada participación ciudadana. En este caso la transparencia se divide en dos: transparencia activa y transparencia pasiva.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Incluye todas las estrategias encaminadas a fomentar la integridad y participación ciudadana a fin de brindar transparencia y un adecuado uso de los recursos públicos para visibilizar la gestión de la entidad.

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”

REVISIÓN, SEGUIMIENTO, PUBLICACIÓN Y AJUSTES

DEL PLANANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL

CIUDADANO

La Oficina de Control Interno será la encargada del seguimiento al cumplimiento de las disposiciones, compromisos, estrategias y mapas de riesgos definidos en este plan, señalando desviaciones y oportunidades de mejora para el cumplimiento efectivo del mismo.

La revisión efectuada deberá tener como insumo el resultado de la evaluación del mapa de riesgos de corrupción, informe de las iniciativas ciudadanas adoptadas y aquellos informes generados por los organismos de control, cuando aplique.

Este documento será publicado en la página web de la entidad para disposición del público interesado, en los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORIGINAL FIRMADO	**ORIGINAL FIRMADO**	**ORIGINAL FIRMADO**
IDALINE DIAZ ESCOBAR **Gestión y Mejora**	Brenda Ospina **Gestión y Mejora**	Oscar Erazo Castro **Subgerente Administrativo y Financiero**
Fecha:22/01/2025	**Fecha:22/01/2025**	**Fecha:22/01/2025**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del plan	Enero 2025

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@sanmiguel.gov.co www.sanmiguel.gov.co
Vigilado “Superintendencia Nacional de salud”