E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

E.S.E HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL

Oficina de Planeación

Vigencia 2023

Santiago de Cali, febrero de 2023

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION....3.
1. OBJETIVO GENERAL....4.
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS....4.
2. PLATAFORMA ESTRATEGICA....4.
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION ALCIUDADANO...9.
3.2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES....10.
3.3 RENDICION DE CUENTAS....11.
3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO....12.
3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LAINFORMACION....12.
3.6 INICIATIVAS ADICIONALES....13.
3.7 ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PUBLICA....14.

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y a las directrices impartidas en la Política Pública Integral Anticorrupción y la Política de Planeación institucional señalada en la Segunda Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - Direccionamiento Estratégico y Planeación, se elaboró y presentó al nivel gerencial dicho Plan para su validación y aprobación, igualmente se socializó con los usuarios este instrumento, para la vigencia 2022; con el propósito de desarrollar cada una de las estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, cada componente tendrá incluido un propósito con sus actividades para ser ejecutadas por cada líder responsable, igual las responsabilidades de su administración estarán a cargo de cada uno de los diferentes niveles institucionales, el seguimiento lo realizará la Oficina de Control Interno cuatrimestralmente de acuerdo a lo estipulado en el marco legal.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

1. OBJETIVO GENERAL

Asegurar la transparencia y la ética pública en el direccionamiento estratégico, misional y operativo del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, integrando y armonizando los lineamientos de la gestión de los riesgos y su correcta identificación, medición, control y seguimiento en la Institución incluidos los de corrupción.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

I. Desarrollar las estrategias que permitan minimizar factores de riesgo en los diferentes procesos institucionales.
II. Fortalecer la cultura y práctica continua de gestión de riesgo a nivel de la dirección y demás servidores.
III. Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de los riesgos.

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

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.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los principios corporativos en la E.S.E. Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel son:

- **Lealtad:** es la manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad para con la institución en todos sus niveles.
- **Creatividad:** nuestra imaginación, proyectos e ideas, están encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, proyectando una institución hacia el futuro.
- **Fidelidad:** saber cumplir la palabra dada, las promesas y mantener los compromisos, aceptando las consecuencias de las propias acciones.
- **Calidad humana:** pensamos principalmente en las buenas relaciones que debe haber entre los servidores públicos, colaboradores y usuarios de nuestra institución, actuando con respeto y tolerancia.
- **Transparencia**: ser claro, evidente, informar a la sociedad sobre las actividades administrativas, financieras y los resultados de la gestión.
- **Responsabilidad social:** contribuir con el cuidado del medio ambiente a través de la estrategia hospital verde. Aportar por medio de procesos pedagógicos en el cambio del imaginario social del proceso de envejecimiento y la vejez.
- **Honestidad:** es actuar con honradez en correspondencia con las acciones y los deberes. Los servidores públicos cumplen con sus deberes y obligaciones de manera honesta, respetando el horario establecido y manejando de manera eficiente los bienes y recursos asignados
- **Equidad:** es el actuar con respeto a las personas que requieren de un servicio, sin preferencia de género, religión, posición social y económica.
- **Responsabilidad:** disposición y diligencia en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas. Los servidores públicos sin importar su cargo se apoyan en el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.
- **Disciplina:** apoyar el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

- **Respeto**: es el aceptar las ideas y posturas relacionadas con la vida misma en el lenguaje y el trato. Los funcionarios del hospital reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en las de losdemás.

POLITICA INSTITUCIONAL

La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel se compromete a brindar a sus usuarios una atención integral segura y humanizada promoviendo el mejoramiento continuo en nuestros procesos, procurando su satisfacción y la de su familia; apoyados por un talento humano competente y comprometidos con la gestión del riesgo, gestión de calidad, gestión de desarrollo organizacional y MECI que nos permita un posicionamiento en el sector salud como la mejor empresa social del estado en atención geriátrica en el sur occidente colombiano, manteniendo el equilibrio financiero y la rentabilidad social.

Dando cumplimiento a la ley 87 de 1993, al Decreto 648 de abril de 2017, al Decreto 943 de 2014, al Decreto 1499 de 2017 y a la Circular 001 de 2018 del Consejo para la Gestión y El Desempeño Institucional, la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, establece la Política de Control Interno, para lo cual se implementarán, cumplirán y se hará seguimiento a lo siguiente:

POLITICA DE CONTROL INTERNO:

La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel busca Asegurar el logro de la gestión institucional y sus objetivos, mediante el cumplimiento de: acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión de riesgos alineados con los componentes de MECI (Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo) y articulados con MIPG mediante la tercera línea de defensa y armonizado con el Estatuto y Código de Integralidad, Código de Ética del auditor Interno, cumpliendo con los roles establecidos por la ley para prevenir y corregir desviaciones que afectan el logro de la eficiencia, eficacia y la efectividad de la misión y la visión institucional.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y DE RIESGOS:

La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel entendiendo como corrupción cuando por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular, se compromete a desarrollar una cultura de identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos, de cada uno de los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, planteando intervenciones para corregirlos, prevenirlos o mitigarlos.

POLITICA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel se compromete a garantizar un proceso continuo para identificar la características y requerimientos de los ciudadanos, proveedores, contratistas, contratantes, benefactores de nuestra institución y los usuarios de nuestros servicios y a mantener una relación constante y comunicación asertiva con ellos y su familia, suministrándole información y orientación, gestionando de forma oportuna sus requerimientos, fomentando espacios de participación, satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Con el fin de brindar una atención con calidad, donde el centro es la humanización y la competencia e idoneidad de los funcionarios. También apuesta de forma decidida a fortalecer un proceso continuo de retroalimentación por parte de los usuarios, que permita generar acciones y compromisos de la entidad para la mejora continua de la prestación de los servicios.

LINEAS ESTRATEGICAS:

En el marco del **Plan de Desarrollo Institucional: "Por Un Envejecimiento Activo con Calidad"**, y su eje Fortalecimiento Institucional, en el que se busca Fortalecer la calidad y la integralidad de la Gestión, logrando una Entidad moderna y eficiente, adoptando el mejoramiento continuo de los procesos, para la prestación de los servicios de salud de baja complejidad y servicios complementarios, se alinea con el Plan Anticorrupción en el compromiso de la entidad para la mejora continua de la prestación de los servicios.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

Eje estratégico	Fortalecimiento Institucional	
Nombre del programa	**Objetivo(s) de programa**	**Productos asociados al programa**
Residencia y hogar de Paso	Fortalecer los servicios que se brindan al adulto mayor en el programa de residencia	Usuarios satisfechos con los servicios de residencia
Proceso asistencial	Lograr la óptima calidad en los servicios asistenciales acorde con la necesidad de losusuarios con seguridad el paciente.	Adherencia a guías de práctica Clínica Implementación del Programa de Seguridad del Paciente.
Gestión Administrativa y Talento Humano	El Sistema de Desarrollo Administrativo está orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional. Fortaleciendo los niveles de competencias y de cultura de seguridad al paciente y humanización.	Plan Financiero Plan Anual de Inversiones Plan de Compras Plan de fortalecimiento SIAU Plan de Mantenimiento Plan de GEL Y TICs Plan de Capacitación Plan de inducción y Reinducción Plan de incentivos Proceso de Selección de personal independiente del tipo de vinculación. Implementación De La Política De Humanización
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Implementar y mantener el Sistema de Gestiónde Seguridad y Salud en el trabajo, dándole cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, que garanticen un ambiente de trabajo seguro y saludable, para los colaboradores en el desempeño de sus labores”	PGIRS Matriz de Riesgo Plan Hospitalario de Emergencia COPASST
Estándares de Acreditación	Comparar la mayor calidad esperada en los servicios Prestados versus la situación real.	Autoevaluación de todos los estándares de Acreditación.
Modelo Estándar de Control Interno	Procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las Metas u objetivos previstos.	Plan de Sostenibilidad del Modelo Estándar de Control Interno

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

VIGILADO Supersalud

Modelo Integrado Planeación y Gestión	Asegurar razonablemente los resultados de la Gestión mediante la prevención y evaluación permanente de las políticas y directrices, en cumplimiento del propósito del MIPG Y MECI, logrando el mejoramiento continuo de la gestión de los procesos para el logro de los objetivos de la Misión institucional, minimizar los riesgos, garantizando la transparencia en la gestión.	Plan de Implementación y sostenimiento del MIPG.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Para la implementación y adecuada administración del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, y complementariamente los riesgos institucionales, se estipularon las siguientes directrices:

Responsabilidad de la Alta dirección:

- Direccionar todas las etapas de la identificación, evaluación y minimización de los riesgos.
- Hay que asegurar que se identifiquen los riesgos institucionales y de anticorrupción y se fortalezcan lasdirectrices de Atención al Ciudadano.
- Aprobar los ajustes de novedades de riesgos propuestos por las evaluaciones de la Oficina deControl Interno y Gestión de Calidad.
- Reunión de ajuste y socialización con el equipo, con sus respectivas actas.

Responsabilidad del Comité de Control Interno y Comité Mipg:

- Medir la percepción de la cultura de la identificación y prevención de los riesgos.
- Asesorar a los líderes de proceso y área en la identificación de riesgos para el fortalecimiento de la cultura de administración de riesgos.
- Revisar y consolidar los informes de la evaluación y auditorias ejecutadas por control interno y Comité Mipg para viabilizar las mejoras respectivas en la gestión del riesgo.
- Capacitar a los funcionarios sobre la administración y minimización de riesgos.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

Responsabilidades de la Oficina de Control Interno:

- Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a los riesgos institucionales.
- Informar a la Gerencia la planificación y avances de la gestión de los riesgos institucionales para asegurar la efectividad del cumplimiento del Plan.

Rol de la Oficina de Planeación:

- Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Velar por la elaboración y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y su respectiva publicación en la página web institucional.

Responsabilidades de los líderes de procesos, áreas y funcionarios en general:

- Identificación objetiva de riesgos.
- Aplicar los controles necesarios para la minimización de los riesgos.
- Autoevaluación y autocontrol periódico sobre el manejo de los riesgos cuando se presenten para medir el grado de efectividad de las acciones tomadas.
- Realizar y presentar al Comité Mipg informe trimestral del estado de los riesgos si se presentan de cada proceso.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y ANTICORRUPCION

La Entidad cuenta con el Mapa de Riesgos Institucional, permitiendo la identificación y evaluación de los riesgos por macroproceso. Por su parte, la oficina de Control Interno realizará los seguimientos y respectivos informes del presente plan. Una vez construido se realizará la respectiva socialización a través de la publicación en la página web de la Institución.

3.2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Para el cumplimiento de este componente el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ha tomado acciones encaminadas al adecuado manejo de los canales de información, los servicios en línea para agilizar la interacción, la consolidación, validación y reporte de la información a los grupos de interés, los trámites en el sitio web, línea WhatsApp y correo electrónico para los ciudadanos, los proveedores y contratistas.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

En lo referente a la estrategia de Gobierno en Línea, se puede destacar que la Entidad cuenta con una página Web, que está a disposición de los usuarios a través de un link mediante el cual se establece contacto con la empresa y puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Así mismo, se cuenta con una encuesta de satisfacción permite obtener el indicador que sirve de referencia para implementar las acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los atributos o características del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud - SOGC. De esta manera se da cumplimiento a los establecido en el artículo 75 de la ley 1474 de 2011 que versa sobre la Política Anti-trámites y el artículo 76 sobre la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

3.3 RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas como la realización de audiencias públicas y reuniones con la asociación de usuarios así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de prestación de servicios que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.

En el primer trimestre de 2022 se llevará a cabo la Audiencia Pública para la Rendición de cuentas de la vigencia 2021 con la participación de diferentes sectores de la comunidad, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. Invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
2. Se publicará la rendición de cuentas la vigencia 2021 en la página web de la entidad.
3. Se visibilizará a través de la página web de la Institución la información completa sobre el proceso de Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas y el informe de evaluación respectivo.
4. Se publicará ante la Superintendencia Nacional de Salud el Formato GT003 rendición de cuentas.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta el marco legal el decreto 943 de 2014 que regula el eje transversal del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en relación al sistema de información y comunicación al ciudadano, la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a fortalecer el proceso de Atención al Usuario, dándole continuidad al procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias lo cual permite asegurar la armonización de la calidad de la atención por los servicios prestados a la ciudadanía, el proceso da respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes de los usuarios, dar trámite y respuesta de manera efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.

3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

En cumplimiento 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, la E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel, cuenta con una página web amigable que permite acceder a la información institucional de una manera ágil e inmediata, la cual se encuentra totalmente actualizada con información de la vigencia inmediatamente anterior. Esta información es de fácil acceso para la comunidad en general.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA:

Cumpliendo con los lineamientos de Gobierno en Línea y transparencia activa, la página web de la institución cuenta con el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual puede ser consultada y descargada por cualquier usuario.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA:

Para dar cumplimiento a este lineamiento, la Institución dispone en la página web con un link **de PQRS** y un procedimiento estandarizado y aprobado para la gestión de las solicitudes realizadas por la comunidad en general a cargo del proceso de Gerencia de Atención al Usuario. Adicionalmente se cuenta con un correo institucional ancianatosanmiguel@gmail.com, el cual es revisado diariamente para asegurar una

VIGILADO Supersalud

respuesta oportuna.

Elaboración de instrumentos de Gestión de la información:

Dentro de la actual vigencia se continuará con la actualización de la página web, la Gestión Documental y la estrategia de Gobierno en Línea.

- Información para el público alojada en: transparencia de acceso a la información pública.
- Respaldo de la información interna de la Institución. (medios magnéticos y drive).
- Desarrollo de la Intranet.

Monitoreo del acceso a la información:

La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel cuenta con una oficina de Atención al Usuario encargada de realizar el seguimiento de las solicitudes recibidas a través de la página web y otros canales de comunicación, como buzón de sugerencias, verbales o escritos.

Para el primer trimestre del 2022 la oficina de Atención al Usuario presentara a la Gerencia el informe de gestión a solicitudes, los cuales se continuarán realizando trimestralmente durante la presente vigencia.

3.6 INICIATIVAS ADICIONALES

La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel en cumplimiento del Decreto 1499 del 2017 y el decreto 943 del 2014 (MECI), adoptó mediante resolución No.1.23.074.2018 del 30 de mayo de 2018, el Código de Integralidad, con el objetivo de asegurar los lineamientos de la ética pública y políticas de buen gobierno, el cual está estructurado de la siguiente forma:

- Orientación estratégica de la Entidad.
- Políticas de Buen Gobierno.
- Control y Seguimiento.
- Competencias y compromisos.
- Código de Ética e Integralidad.
- Adopción, Vigencia, Divulgación y Reforma del Código de Ética e Integralidad.

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com

3.7 ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Entidad atiende población de Personas Mayores en situación de abandono del Distrito de Cali, ofreciéndoles los servicios de albergue y alimentación, asegurando su bienestar de forma integral. Dado que la población está cautiva, se involucra activamente en la toma de decisiones a través de la Asociación de Usuarios y Participación en Junta Directiva.

El llamado de la ciudadanía abarca todas las fases de la implementación de la estrategia: En el diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública, aunando esfuerzos de cada uno de los procesos de la Entidad para la satisfacción de los Usuarios.

SEGUIMIENTO: De acuerdo con el marco legal, la Oficina de Control Interno, realizará la evaluación y seguimiento al cumplimiento de las directrices determinadas en este plan, de manera cuatrimestral, publicando los resultados obtenidos en la página web institucional.

Adopción, Divulgación Y Socialización Del Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano: Dando cumplimiento a la ley 1474 del 2011, La E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel publicará los instrumentos en la página Web de la institución.

Atentamente,

SANDRA MARENTES ASTAIZA

VIGILADO Supersalud

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 316 222 1560 – Colombia
Nit. 890303448-6
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com