	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

**E.S.E SAN SEBASTIAN
La Plata - Huila**

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**LUIS ALBERTO GRANADOS ARENAS
Gerente**

Enero 30 de 2019



	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

TABLA DE CONTENIDO:


	4
I. INTRODUCCION	11
II. MARCO LEGAL	15
III. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS	
IV. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.	17
V.COMONENTES	21
VI. ANEXOS	43
VII. CONTROL DOCUMENTO Y DISTRIBUCION.	44

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

PRESENTACIÓN:

El presente plan Anticorrupción de la Empresa Social del Estado San Sebastián se concibe como la estrategia que adopta para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al usuario cuyo objetivo es prevenir situaciones que se puedan presentar en el quehacer institucional. Las Empresas Sociales del Estado en cumplimiento de su misión institucional, desarrolla procesos y procedimientos, que pueden de alguna manera versen permeados por acciones consideradas como de no buena práctica administrativa, de ahí la importancia de que la Empresa, documente, socialice e implemente el “ Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”; los mecanismos e instrumentos que garanticen una gestión pública transparente que soporte la mirada de la ciudadanía y los entes de control, El compromiso es impostergable y las acciones conducirán a lograr la cultura institucional, comprometida en la lucha contra este flagelo en la administración pública.

Colombia tiene un buen desarrollo normativo en materia de lucha contra la corrupción. Sin embargo, la gran deuda es el cumplimiento formal y sustantivo de la norma. Por ello es indispensable aumentar la capacidad del Estado para cumplir y hacer cumplir las normas que regulan la gestión pública en temas relacionados con la corrupción. Pero más allá de las normas, una efectiva Política Integral de Lucha contra la Corrupción no es concebible si no contempla un fuerte componente de educación y de participación ciudadana. Y sobre todo, si no entendemos que todos somos, por acción o por omisión, corresponsables de la corrupción: el sector público, el sector privado, los medios de comunicación y la ciudadanía. Solo entonces la corrupción dejará de ser una transacción de bajo riesgo y altos rendimientos y se convertirá en una de alto riesgo y bajos rendimientos.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

INTRODUCCIÓN:


En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de “riesgos” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78. Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de


	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Atención al Ciudadano” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente abordaremos la Estrategia Anti trámites, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la Rendición de cuentas, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, trabajaremos los Mecanismos para la atención al ciudadano, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	


QUIENES SOMOS

La Empresa Social del Estado, San Sebastián de las Plata Huila, es una entidad pública de categoría especial, descentralizada, con personería jurídica y autonomía administrativa, la cual fue creada mediante el Acuerdo N° 025 de 1997 promulgado por el Honorable Concejo Municipal de La Plata Huila, se encuentra localizada su sede principal en la carrera 4 No. 9-103 del barrio San Rafael del Municipio de La Plata, en el Departamento del Huila. Atendiendo nuestra misión la Empresa Social del Estado, brinda atención en salud de baja complejidad, basado en el diagnóstico de la situación de salud del área de influencia y el perfil epidemiológico del Municipio, diseñando estrategias para la prestación de los diferentes servicios y programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad direccionando la gestión de la organización al cumplimiento de los objetivos trazados.

RESEÑA HISTÓRICA

Mediante Acuerdo 025 de 1997, se creó el Instituto Municipal de Salud de La Plata Huila, como una categoría de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, en desarrollo de la Ley 10 de 1990. El Decreto Número 110 de diciembre 29 de 2004 por el cual se modifica la naturaleza jurídica y estructura funcional del Instituto Municipal de Salud como Unidad Administrativa Especial en Salud.

El Decreto Número 112 de diciembre 22 de 2005, se reorganiza la Unidad Administrativa Especial en Salud del municipio de La Plata y se transforma en Empresa Social, afianzando su responsabilidad con la salud de la comunidad del municipio de La Plata enmarcado en los principios de la Ley 100 de 1993.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

MISIÓN: Somos una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad, especializada en atención primaria, que garantizando una atención humanizada, propende por el mejoramiento de la calidad de vida de toda la población, con énfasis en la mujer y la infancia, bajo los principios y valores institucionales, con excelencia y liderazgo en el Departamento del Huila

VISIÓN

Para el año 2020 la ESE San Sebastián de la Plata, será la mejor institución prestadora de servicios de salud del departamento, que con recursos propios y gestión de proyectos, sea modelo en baja complejidad, acreditada y especializada en atención primaria, con estrategias innovadoras, valores institucionales y talento humano calificado, generando posicionamiento y reconocimiento en la comunidad y el sector, procurando mejorar la calidad de vida de toda la población.


PRINCIPIOS

Son normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano, **no negociables**.

Para nuestro caso, hacen referencia a la conducta de los Servidores Públicos en el ejercicio de sus funciones y se encuentran definidos en la Constitución Política (artículo 209 y en la Ley 489). Por constituir un mandato Constitucional, son de obligatorio acatamiento para todas las personas que desempeñan funciones públicas.

Integridad moral: Entendida como los principios, valores y normas de convivencia y conducta humana adoptados por la entidad y que deben ser íntegramente vividos y preservados por sus servidores, en las relaciones entre sí, con la sociedad y consigo mismo.

Transparencia: Todas nuestras actuaciones están enmarcadas en una indeclinable claridad en el obrar y estarán sometidas sistemáticamente al escrutinio público, con la seguridad que podrán encontrarse errores involuntarios, pero nunca dolo o mala intención.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Respeto: Aceptamos las diferencias que existen entre los seres humanos por esto actuamos teniendo en cuenta que nuestros derechos terminan donde empiezan los del otro.

Equidad: Justicia social, que se alcanza con la prestación de servicios en forma focalizada, con perspectiva de género y enfoque diferencial, para que cada ser humano tenga y reciba los servicios que le corresponden y necesita para su desarrollo personal y social.

Responsabilidad: Promover principios y prácticas saludables para proveer servicios, asumiendo con prestancia las consecuencias que las omisiones, obras, expresiones y sentimientos generan en la persona y su entorno.

Atención Humanizada: Actuamos con sensibilidad y empatía para animar y acompañar al usuario y su familia, respetando sus derechos.

VALORES


Los Valores, son el reflejo de nuestro comportamiento basado en los principios. Son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidades de todos los seres humanos para acondicionar el mundo de nuestras vidas y poder vivirlas en cualquier tiempo y lugar. Con base en ellos decidimos cómo actuar ante las diferentes situaciones que se nos plantean en nuestras actividades laborales, se relacionan estrechamente con los efectos que produce lo que hacemos en las otras personas (compañeros de trabajo, usuarios), comunidad en general y medio ambiente.

Liderazgo: Capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar el trabajo en equipo para el logro de los objetivos y metas organizacionales.

Solidaridad: Somos sensibles frente a la necesidad del otro y actuando bajo el principio de atención humanizada, se propicia el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Trabajo En Equipo: Cada miembro de la organización aporta sus habilidades y destrezas, para que de manera articulada con sus compañeros de trabajo, se logre día a día la excelencia empresarial.


Excelencia: El mejoramiento continuo de nuestros procesos nos permite alcanzar y trascender la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, optimizar el desempeño y garantizar la rentabilidad social de la entidad.

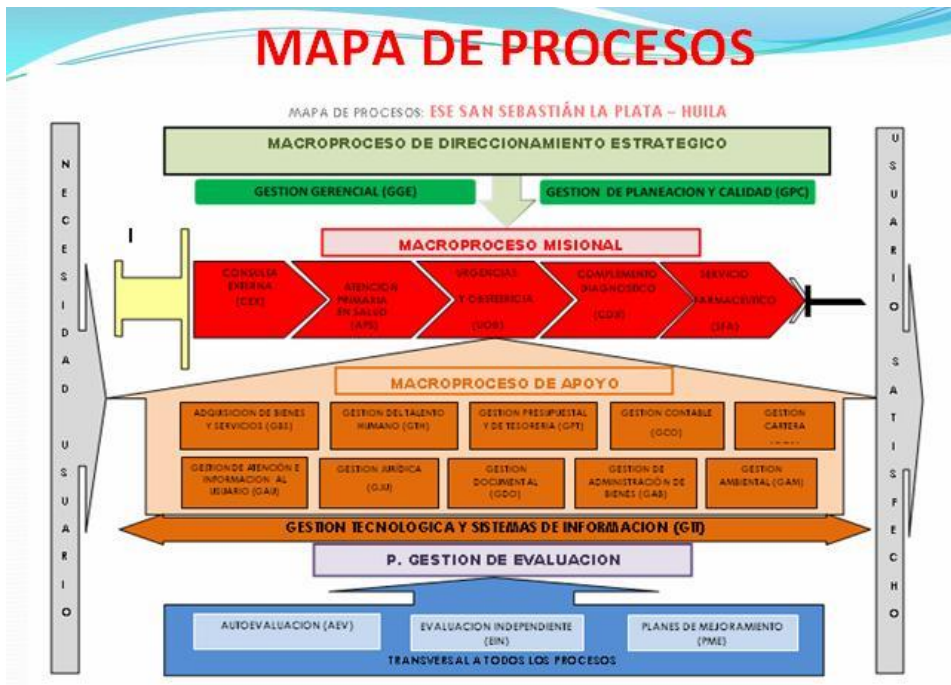
	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



MAPA DE PROCESOS


	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PÚBLICA – SIGESPU

En la Empresa Social del Estado San Sebastián de La Plata Huila., dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005, así como la Ley 872 de 2003 y su Decreto Reglamentario 4485 de 2009, y la Ley 489 de 1998 y su nuevo Decreto Reglamentario 2482 de 2012, se viene implementando desde el año 2007 un Sistema Integrado de Gestión Pública denominado SIGESPU, que integra el Sistema de Control Interno los parámetros establecidos por la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005; el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTCGP:2009; y, el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, el cual debe ser actualizado a las nuevas líneas de políticas establecidas por el Gobierno Nacional, igualmente se acoge a los lineamientos del sector especialmente con el Decreto 1011/2006, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

La E.S.E, San Sebastián, es consciente que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos, en cumplimiento de su misión institucional. Así mismo, la

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

E.S.E. San Sebastián, es consciente que para el cumplimiento de diferentes leyes, decretos, directivas y circulares, las entidades públicas reportan y presentan información similar y en algunos casos duplicados a otras entidades del mismo Gobierno, por lo que considera necesario unificar las herramientas de planeación y generación de información.


Igualmente, considera que en la información que elaboran y presentan las entidades de la Rama Ejecutiva y las Empresas Sociales del Estado entre otras, a diferentes actores del Gobierno, relacionada con la planeación de actividades, avances de ejecución y resultados de gestión, se encuentran los planes indicativos, planes de acción, planes de desarrollo administrativo, plan de eficiencia administrativa y cero papel, plan de racionalización de trámites, plan de gobierno en línea, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de adquisiciones, entre otros.

Así las cosas, en aplicación de los principios constitucionales de la función pública y de los principios de buen gobierno y eficiencia administrativa, se requiere adoptar un "modelo" que permita, a través de una planeación integral, simplificar y racionalizar la labor de la E.S.E, en la generación y presentación de planes, reportes e informes. De otra parte, la Ley 489 de 1998 consagra el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo del talento humano y de los demás recursos, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos, el cual se implementará a través del modelo que se adoptará.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

Por último, la Empresa Social del Estado San Sebastián de la Plata Huila,, es consciente de la obligación estipulada en el Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión", donde se requiere actualizar las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el quehacer misional y en la parte administrativa y de apoyo. El artículo primero del citado Decreto establece la obligación de adoptar por parte de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E) dichas políticas de desarrollo administrativo y en su artículo segundo la obligación de adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

II. MARCO LEGAL.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011. “Artículo 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. 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. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.


Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

“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".


Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente 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 mediante el Decreto 4637 de 2011, se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en 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 la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.


Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Decreto Número 1011 De 2006


Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

ARTÍCULO 46°.- OBJETIVOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD. Son objetivos del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:

1. Monitorear. Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.
2. Orientar. Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la Selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad.
3. Referenciar. Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las Instituciones Prestadoras de Servicios.
4. Estimular. Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	


III.OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

OBJETIVO GENERAL.

Elaborar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Empresa Social del Estado San Sebastián, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Empresa Social del Estado San Sebastián, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos de la Empresa Social del Estado San Sebastián con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Empresa Social del Estado San Sebastián con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:


La Empresa social del Estado san Sebastián, comprometida con el cumplimiento de su misión institucional, tiene claro los objetivos de su desarrollo y en especial consideración, adoptar y aplicar todos los mecanismos necesarios para evitar los riesgos por corrupción y mejora continua de la atención al ciudadano, las disposiciones especiales que aplica para la ESE, permite consolidar estrategias transversales que garantizan un accionar administrativo transparente.

Dentro de la planeación institucional y en el Direccionamiento de la Empresa con enfoque de prospectiva, se define un elemento trazador de la institución, el cual corresponde al Desarrollo organizacional, el cual tiene un objetivo estratégico, de responsabilidad Social, dentro del cual se plasma una estrategia denominada “Gobierno Corporativo-Ética empresarial para la transparencia, que enlazan con la política de administración de riesgos y en consonancia con el Código de Ética y buen Gobierno, el cual desglosa en todo su contenido el compromiso institucional en el desarrollo de las buenas prácticas administrativas.

ESTRATEGIAS

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

1. Revisar y ajustar el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo y la medición de los indicadores.
2. Se ubicara en la página web de la ESE, el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano- y demás documentos que sean pertinentes con el tema para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios, como por la comunidad en general.
3. Estimular la participación y atención al ciudadano en la página Web de la entidad con un espacio para que presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
4. Se publicara con la frecuencia que amerite en la página web todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
5. Se garantiza que todos los procesos contractuales, según el Manual de

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Contratación de la Institución se publiquen oportunamente en la Página Web.


Segundo Componente: Estrategia Anti trámites

Mejorar la plataforma digital que permita una comunicación fluida con los usuarios y grupos de interés, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios de la E.S.E con estrategias como:

1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Aplicativo web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas.
3. Mejorar la asignación de citas vía telefónica y explorar la posibilidad de implementar la asignación de citas vía internet.
4. Entrega de algunos resultados de exámenes por internet según criterios médicos
5. Entrega de historia clínica digital por internet según se defina en procedimiento
6. Entrega de ecografías y estudios radiográficos en medio magnéticos.
7. Se adoptara la ventanilla única de atención al usuario, la entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
8. Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos.
9. Se ajustaran las tablas de retención documental, conforme a los lineamientos normativos.
10. Elaborar un aplicativo virtual que permita el despliegue de las capacitaciones, educación continua, inducción y reinducción reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.

Tercer Componente: Rendición de cuentas

1. Se realizará proceso de sensibilización a la comunidad y grupos de interés

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	


sobre la rendición de cuentas conforme a los lineamiento técnicos del documento COMPEs 3654 de 2010.

2. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

1. Página Web con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica
3. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo del coordinador del proceso de GAU, quien será el responsable de seleccionar las, clasificarlas y presentarlas, con el acompañamiento técnico de la Coordinación de Gerencia de la información en la construcción del aplicativo.
5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la entidad, las cuales serán clasificadas por el proceso de GAU y resueltas dentro de los términos.
6. Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
7. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidas a clientes internos y externos y grupos de interés.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2019


No.	Objetivo Institucional	Estrategia	Programa	Proyecto
1	Mejorar la oferta de servicios	Fortalecer la mejora continua-centrado en el usuario	Mejorar oferta de servicios	Desarrollo del ciclo de mejoramiento para acreditación a través del PAMEC
2	Desarrollar el SOGC, enfoque acreditación	Accesibilidad a los servicios	Fortalecimiento de servicios	Garantizar oportunidad en la consulta medica
3	Consolidar equipo humano competente y motivado	Gestión integral del Talento Humano	Gestión del talento humano	Ética del servidor publico
4	Responsabilidad social	Gobierno corporativo ética empresarial para la transparencia.	Fidelización usuario	Seguimiento plan anticorrupción.

V. COMPONENTES:

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos evitarlos riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011 pero puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

La Empresa tiene consolidado los riesgos por procesos conforme a la guía del DAFP, pero no se tienen definidos los riesgos de corrupción, para lo cual es necesario revisar y ajustar los que se tienen y plasmar en este documento los riesgos de corrupción.

Conocedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, tendremos muy presentes dicha diferencia cuando apliquemos la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.


Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consisten en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario (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”), posteriormente se registran en el SUIT.

El resultado es un Inventario de Trámites y un Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.


Actividades a realizar:

- **Revisión de los Procesos:** Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son:

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

- Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:
 - Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica).
 - Tiene soporte normativo.
 - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	


MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS	1.	Gestión Junta Directiva
	2.	Gestión Gerencial
	3.	Gestión de Planeación y Calidad

PROCESOS MISIONALES	1.	Consulta Externa.
	2.	Atención Primaria en salud.
	3.	Urgencias y obstetricia.
	4.	Complemento Diagnostico
	5.	Servicio Farmacéutico.
	6.	Gestión de la Tecnología

PROCESOS DE APOYO	1.	Adquisición de bienes y servicios
	2.	Gestión del Talento Humano
	3.	Gestión Presupuestal y de Tesorería
	4.	Gestión Contable
	5.	Gestión de atención e información al usuario.
	6.	Gestión Jurídica
	7.	Gestión documental
	8.	Gestión Administración de Bienes
	9.	Gerencia del Ambiente Físico
	10.	Gerencia de la Información

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL	1.	Autoevaluación
	2.	Evaluación Independiente
	3.	Planes de Mejoramiento.


	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Análisis Normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad “Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta”. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT (Decreto - Ley 0019 del 10 de Enero de 2012. Artículo 41).

El artículo 40 del Decreto Ley 0019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

Matriz de Trámites y Normatividad


Procesos Misionales		Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
1. Atención urgencias	1.1.	Autorización de servicios	DECRETO 4747 DE 2007"Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones, artículos 12-13-14.
2. Consulta Externa	2.1.	Solicitud clínica Historia	Resolución 1995/99, artículos.1-2-12-13-14.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

- ✓ Actividades a realizar:
- ✓ Diagnóstico de los Trámites a Intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:
- ✓ Factores Internos:
- ✓ Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- ✓ Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- ✓ Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.
- Factores Externos:
- ✓ Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- ✓ PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- ✓ Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- ✓ Consulta Ciudadana:
- ✓ Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

No.	Trámites Prioritarios a Intervenir	Evaluación de Criterios de Priorización				
		Brechas en el Nivel de Satisfacción	Brechas en las Necesidades y Expectativas	Nivel de Desempeño del Trámite	Nivel de Riesgo de Corrupción	Cálculo del Nivel de Prioridad
1	Autorización de servicios	Baja	Baja	Medio	Bajo	II
2	Solicitud Historia clínica	Baja	Baja	Medio	Bajo	II

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:


La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a realizar:

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.	- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.	- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.	- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos – SUIT.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.	- Relaciones entre entidades
- Aumento de puntos de atención.	- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.	- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.


Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

MATRIZ DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre del Trámite a Intervenir:

No.	Elemento a Racionalizar	Simplificación	Estandarización	Eliminación	Optimización	Automatización
1	Autorización de servicios				X	
2	Solicitud Historia clínica				X	
3	Solicitud de peticiones en general				X	

INTEROPERABILIDAD: La definición de interoperabilidad se toma del

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea Versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”.

Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como Web Services, Cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.


El Programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado Documento Conpes:

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

Insumos:

- Diagnóstico proceso anterior:


Se socializa plan de gestión con clientes internos y externos, ciudadanos y grupos de interés; posteriormente se realiza la invitación para la rendición de cuentas.

- Mapa de actores y caracterización ciudadanos (Población Objetivo):

La población objeto está conformada por todas las personas afiliadas al régimen subsidiado en su gran mayoría y las afiliadas al régimen contributivo que tienen contrato de prestación de servicios con la ESE y los vinculados, igualmente participan cliente interno y grupos de interés.

Necesidades de información:

La información requerida para este proceso se tiene en su totalidad en la institución, cuando se presentan actores externos que manejan la información se consolida para poder tenerla y suministrarla a los grupos de ciudadanos o grupos de interés que la requieran.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos:

La institución cuenta con la capacidad operativa y disponibilidad de los recursos para la realización de esta actividad.

Diseño:

- Elección y cronograma acciones de información:

En la página WEB, de la institución se ubica la información necesaria para la consulta por parte de los ciudadanos y grupos de interés. Teniendo como referente lo concerniente al plan de Desarrollo institucional- Plan de gestión y seguimiento periódica a la ejecución de las acciones y comportamiento de indicadores.

- Elección y cronograma acciones de diálogo:

Una vez ubicada la información y mediante comunicado público en la pagina, se invita a los ciudadano y grupos de interés a participar con sus comentarios, personalizados o escritos respecto a la información institucional.

- Elección y cronograma acciones de incentivos:

De la interacción resultante del proceso de rendición de cuentas, se levante acta formal de las apreciaciones de los participantes, para consolidar posteriormente un plan de mejora de los hallazgos planteados, siempre y cuando tengan la pertinencia necesaria, es este escenario se determina la aceptación o rechazo de la gestión institucional.


Ejecución e Implementación:

Una vez definida la fecha de la rendición de cuentas, se realiza invitación a la comunidad usuaria, grupos de interés y comunidad en general, para la realización de la rendición de cuentas.

Evaluación y Monitoreo:

- Evaluación de cada acción:

El Municipio de la Plata, al igual que la mayoría de municipios del País, el proceso de participación ciudadana es muy escaso, a pesar de que se dan todas las

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

herramientas de participación, las convocatorias son muy reducidas, lo que marca apatía de la ciudadanía a participar en estos espacios tan importantes para construir ciudadana de cara a las situaciones que lo afectan o lo benefician.

- Evaluación estrategia en conjunto:
- Informe de rendición de cuentas general:

El informe general, satisface los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés, se presentan algunas situaciones puntuales a las cuales se les hace un seguimiento especial para consolidar los conceptos a apreciaciones encontradas.

- Evaluaciones externas:

En cumplimiento a los preceptos normativos, la ESE San Sebastián, cumple con rigor todas las evaluaciones externas, dentro de los términos establecidos y con criterios de oportunidad y calidad de la información enviada o solicitada por los entes competentes.


Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puede ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

La ESE San Sebastián comprometida en la mejora continua, teniendo como referente al usuario, permanentemente revisa sus procesos y ajusta conforme a necesidades detectadas en reunión con ellos, o analizando la satisfacción del mismo.

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y Optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.


Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.


	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

A. DEFINICIONES.

- **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 (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
- **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 (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).
- **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.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **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.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	


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

Deber de Denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

A. GESTIÓN:

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las Dependencias de Correspondencia o quien haga sus veces (Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.).

- 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.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- Oficina, Dependencia o Entidad Competente: 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Consideraciones Generales: Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias Y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.), los términos para resolver son:


- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14).

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

B. SEGUIMIENTO. Es necesario:

- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- ✓ Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con 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

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

los relacionados con informes de rendición de cuentas.

- ✓ Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- ✓ 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.

D. CONTROL:

- ✓ Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue en adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos (Ley 734 de 2002 Artículo 76).

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:


- a. Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y
- b. Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

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 de la entidad.

C. 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 (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).
- 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 (Ibídem, Literal b).

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de la ESE, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	


La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.

La ESE San Sebastián, publicara en su página WEB, las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de la vigencia 2017.

Para estos efectos en el Cuadro No. 1. “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
Mapa de riesgos de corrupción	1.							
	2.							
	3.							
Estrategia Antitrámites	1.							
	2.							
	3.							
Estrategia de rendición de cuentas	1.							
	2.							
	3.							
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1.							
	2.							
	3.							
Otras : _____ _____ 1.								
	2.							
	3.							
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____							
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____							

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA VIGENCIA 2019

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.

En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar 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.

Para tal efecto, las Tecnologías de la Información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

A. GOBIERNO EN LÍNEA.


El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, - especialmente las que carecen de estos mecanismos-, adelanten las acciones orientadas a desarrollar la Estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC.

B. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

D. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.

Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.


E. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los Proyectos de inversión.

	E.S.E SAN SEBASTIAN	CPC - PAC - 11
	LA PLATA - HUILA	Versión 5
	813.002.872 - 4	Enero de 2019
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Miguel A. Tejada	Coord. Calidad	Calidad	
Revisión				
Aprobación	Luis. A. Granados	Gerente	Gerencia	
	Arenas			

Estado:	Preparación:		Revisión:	x	Aprobación:	x
---------	--------------	--	-----------	---	-------------	---

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	31/01/2015.	Primera versión Plan anticorrupción	Gerencia
2.0	29/01/2016	Actualización Plan anticorrupción	Gerencia
3.0	20/01/2017	Actualización Plan Anticorrupción	Gerencia
4.0	29/01/2018	Actualización Plan Anticorrupción	Gerencia
5.0	30/01/2019	Actualización Plan Anticorrupción	Gerencia

Lista de distribución

VERSIÓN	FECHA	CARGO	FIRMA
1.0	31/01/2014	Control Interno.	
2.0	29/01/2016	Control Interno	
3.0	20/01/2017	Control Interno	
4.0	29/01/2018	Control Interno	
5.0	30/01/2019	Control Interno	