



<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	1 de 30

## **PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**LUIS ALBERTO GRANADOS ARENAS**  
Gerente

**Enero de 2017**

**TABLA DE CONTENIDO:**

I. Presentación.	3.
II. Marco Normativo	9.
III. Plan anticorrupción	14.
IV. Objetivo General y específicos	15.
V. Lineamiento estratégicos de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano.	16.
VI. Estrategias.	17.
VII. Recomendaciones generales	25.
VIII. Anexos	27.
IX. Control del documento	30.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	3 de 30

## I. 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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	4 de 30

## 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.

## PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 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

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	5 de 30

## 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.

**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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	6 de 30

**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.

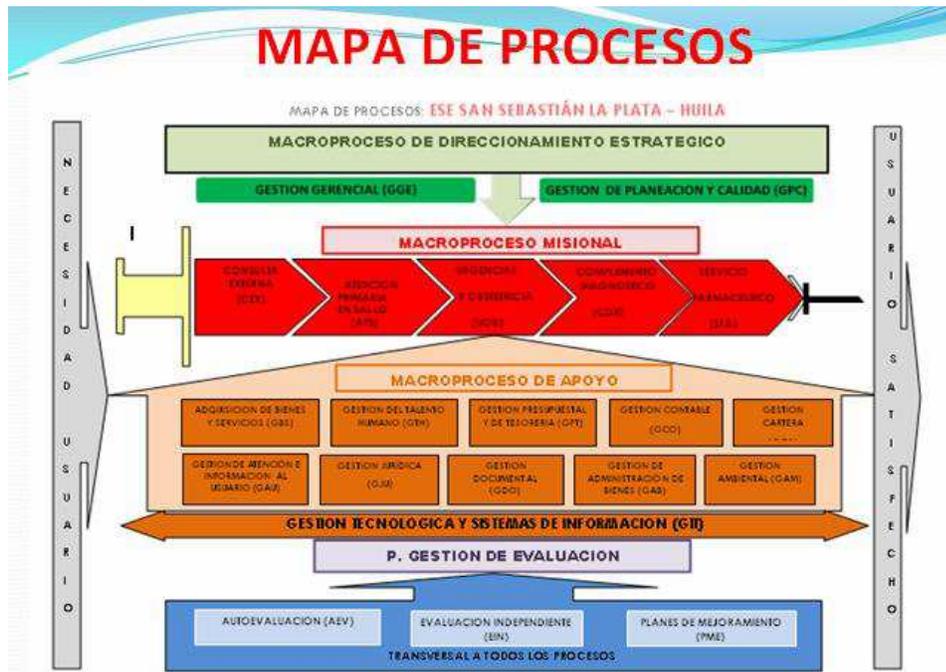
**Excelencia:** El mejoramiento continuo de nuestros procesos nos permite alcanzar y trascender la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, optimizar el desempeño y garantizar la rentabilidad social de la entidad.

<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	7 de 30

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## MAPA DE PROCESOS



**PORTAFOLIO DE SERVICIOS.**

<b>SERVICIO HABILITADO</b>	<b>SEDE PRINCIPAL</b>	<b>CAMILO TORRES</b>	<b>BELEN</b>	<b>SANTA LETICIA</b>
Consulta Externa Medicina General	X	X	X	X
Consulta Externa Enfermería	X	X	X	X
Consulta Externa Odontología General	X	X	X	X
Consulta Externa Psicología	X			
Consulta Externa Nutrición y Dietética	X			
Laboratorio Clínico	X		X	
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	X		X	X
Servicio Farmacéutico	X		X	X
Laboratorio citologías cervico-uterina		X		
Ultrasonido	X			
Esterilización	X			X
Tamización de Cáncer de Cuello Uterino	X	X	X	X
Detección Temprana Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo	X	X	X	X
Detección Temprana Alteraciones del Desarrollo del Joven	X	X	X	X
Detección Temprana Alteraciones del Embarazo	X	X	X	X
Detección Temprana Alteraciones del Adulto Mayor	X	X	X	X
Detección Temprana Cáncer de Cuello Uterino	X	X	X	X
Detección Temprana Cáncer de Seno	X	X	X	X
Detección Temprana Alteraciones de la Agudeza Visual	X	X	X	X
Vacunación	X		X	
Atención preventiva en Salud Bucal	X	X	X	X
Toma e Interpretación de radiografías odontológicas		X		
Atención en Planificación Familiar	X	X	X	X
Internación General Adultos			X	
Internación General Pediátrica			X	
Internación Obstetricia			X	
Atención del Parto			X	
Atención al Recién Nacido			X	
Servicio de Urgencias			X	
Transporte Asistencial Básico			X	X

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	9 de 30

## II. MARCO NORMATIVO.

### 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 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 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

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	10 de 30

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.**

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 anti trámites 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

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	11 de 30

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.”

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

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	12 de 30

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 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

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	13 de 30

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 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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	14 de 30

### III. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN 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, de acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE San Sebastián; está integrado por cinco Políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios:

1. Gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y accesos a la información

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

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	15 de 30

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 y para la transparencia y accesos a la información 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.

#### **IV. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS:**

##### **OBJETIVO GENERAL.**

Establecer en la Empresa Social del Estado San Sebastián, estrategias encaminadas a identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción y acciones para su mitigación.

##### **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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	16 de 30

- 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.
- Fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley

#### **V.- 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 prospectivo, 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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	17 de 30

## VI. ESTRATEGIAS

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

1. Revisar y actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, haciendo responsables a los coordinadores por el monitoreo de indicadores y comportamiento del proceso.
2. Ubicar 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. Publicar 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. Publicar oportunamente en la página Web todos los procesos contractuales.

### **Segundo Componente: Estrategia Anti trámites.**

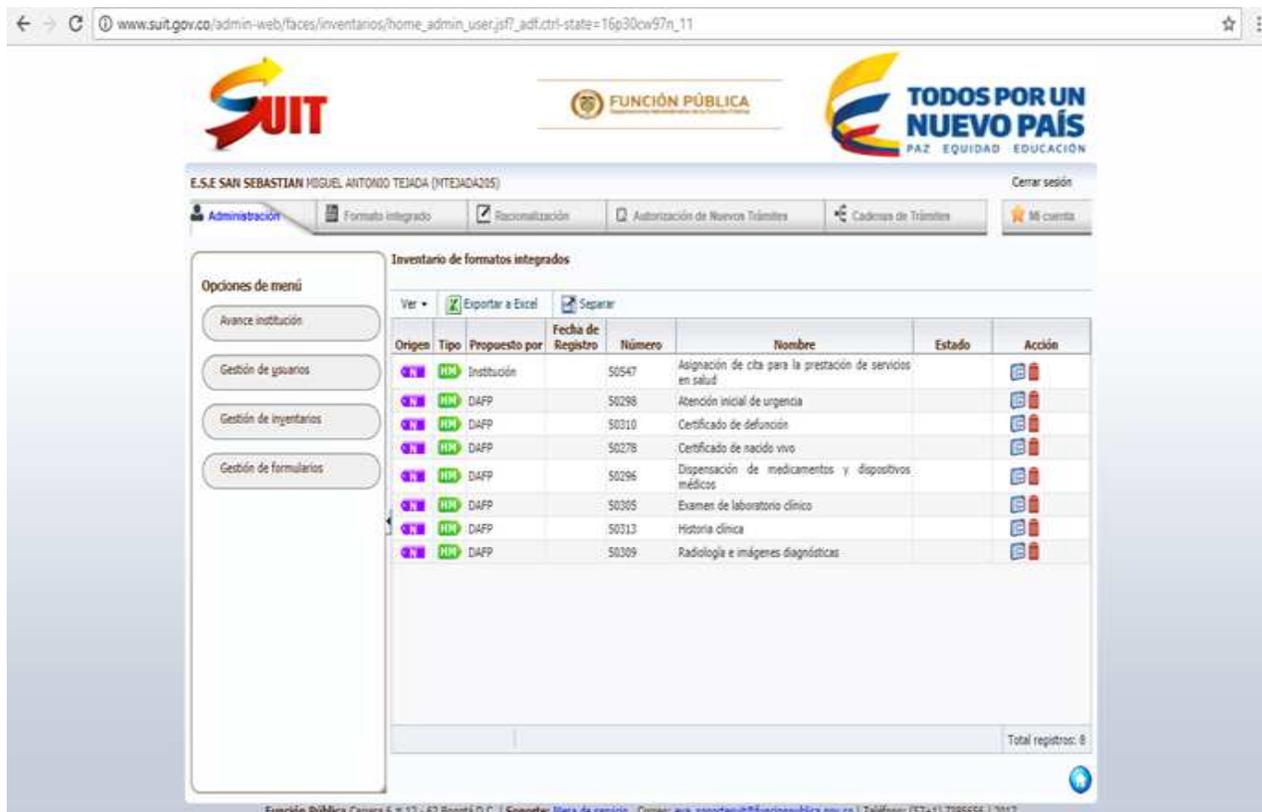
En desarrollo de los aplicativos del SUIT, la ESE, realizo el inventario de formatos integrados, los cuales (8), permitirán un mejor acceso de los usuarios a este tipo de documentos.

Dentro del proceso de Racionalización de trámites, la ESE San Sebastián, realizo el inventario y aprobación de los mismos, instrumentos que deben elaborar los usuarios para acceder a la información requerida.

Al ser un proceso dinámico al momento de aparecer un requerimiento, se procederá a la identificación y registro de otros formatos y procedimientos administrativos OPAS, de acuerdo a las políticas del SUIT.

### **Formatos integrados.**

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	18 de 30



The screenshot shows the SUIIT web application interface. At the top, there are logos for SUIIT, FUNCIÓN PÚBLICA, and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. Below the logos, the user is logged in as E.S.E SAN SEBASTIAN HIGUEL ANTONIO TEJADA (NITEJADA205). The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Avance institución', 'Gestión de usuarios', 'Gestión de inventarios', and 'Gestión de formularios'. The main content area displays a table titled 'Inventario de formatos integrados' with columns for Origen, Tipo, Propuesto por, Fecha de Registro, Número, Nombre, Estado, and Acción. The table lists 8 records, each with a unique number and a description of the form.

Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de Registro	Número	Nombre	Estado	Acción
INSTITUCIÓN	INSTITUCIÓN	INSTITUCIÓN		50547	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud		
DAFP	DAFP	DAFP		50298	Atención inicial de urgencia		
DAFP	DAFP	DAFP		50310	Certificado de defunción		
DAFP	DAFP	DAFP		50278	Certificado de nacido vivo		
DAFP	DAFP	DAFP		50296	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		
DAFP	DAFP	DAFP		50305	Examen de laboratorio clínico		
DAFP	DAFP	DAFP		50313	Historia clínica		
DAFP	DAFP	DAFP		50309	Radiología e imágenes diagnósticas		

Total registros: 8

La tecnología y el apoyo de las instituciones del estado en mejorar la plataforma digital que permita una comunicación fluida con los usuarios y grupos de interés, se lograra con la puesta en marcha y seguimiento a estrategias como:

1. Aplicar los formatos definidos en el SUIIT, para 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. Implementar 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.
5. Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	19 de 30

6. Implementar las tablas de retención documental, conforme a los lineamientos normativos y realizar medición a las mismas.
7. Elaborar un aplicativo virtual que permita el despliegue de las capacitaciones, educación continua, inducción y re inducción reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.
8. Implementar un espacio virtual donde el ciudadano pueda instaurar las PQRS dándole celeridad y economía al proceso.

Para dar continuidad a las fases de racionalización, La E.S.E. San Sebastián; buscará facilitar el acceso a los servicios mediante el análisis de las variables externas e internas que afecten los diferentes trámites para proceder a establecer criterios de intervención para la mejora del mismo, permitiendo a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

### **Tercer Componente: Rendición de cuentas**

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, se desarrollará la metodología para la preparación, formulación, aprobación y ejecución del plan de gestión de la ESE, acorde a los lineamientos establecidos en la Resolución 743 de 2013, para lo cual la Gerencia y el Grupo Directivo, expresa su compromiso no solo en el desarrollo de una serie de indicadores para las áreas de direccionamiento y gerencia, financiera y administrativa y gestión asistencial, sino también con el mejoramiento continuo para los diferentes grupos de interés en cumplimiento de la razón de ser de la institución, que no es otro que la prestación de los servicios de salud con los mayores estándares en seguridad, oportunidad, calidad y eficiencia.

Atendiendo las orientaciones del Manual Único de Rendición de Cuentas y los pasos para la elaboración contenidos en la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, se programará Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la cual se convocará con anticipación a los grupos representativos para el sector: Asociación de usuarios, Veeduría ciudadana, Concejo Municipal, Personería Municipal, Administración Municipal, y la ciudadanía en general, a quienes se les informará sobre la gestión realizada durante la vigencia y en la audiencia además de la exposición magistral se generará un espacio de dialogo donde se pueda fortalecer la Rendición de cuentas, como estrategia orientada a la democratización de la función pública, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

A) Los Elementos de la Rendición de Cuentas:

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	20 de 30

- ✓ **Información:** Generando contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de metas institucionales asociadas al plan de desarrollo Municipal e Institucional.
- ✓ **Lenguaje comprensible al ciudadano:** Proporcionando información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles, que sea de fácil entendimiento de los participantes.
- ✓ **Diálogo:** La ESE San Sebastián, dentro de la Audiencia de Rendición de cuentas abrirá un espacio para atender inquietudes, aportes, sugerencias de la ciudadanía.
- ✓ **Incentivo:** La oficina de control interno o quien haga sus veces velara por el cumplimiento de la rendición de cuentas.

## B) Estrategia de Rendición de Cuentas

1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la ESE, tradicionalmente se ha venido presentando oportunamente, de manera amplia dirigido a los usuarios, Organismos de Control local (Concejo Municipal, veedurías, Personería) clase dirigente y ciudadanía en general, en la vigencia 2016, se presentó evaluación del plan de gestión de la vigencia 2015.

2. Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia Contribuir de manera efectiva en la lucha contra la corrupción, mediante la rendición de cuentas ante la Superintendencia Nacional de Salud y a la ciudadanía en general, la cual será permanente a través de la publicación trimestral del seguimiento a los indicadores de gestión en nuestra página web oficial, audiencia de rendición de cuentas del año inmediatamente anterior y los diferentes informes a entes de control y vigilancia.

### 3. Implementación de las acciones

Para la realización de la audiencia de Rendición de Cuentas 2016 se convocará abiertamente a la ciudadanía, enfatizando en los grupos de interés: Asociación de usuarios, veeduría ciudadana, Concejo Municipal, Personería Municipal, Administración Municipal, mediante notificación personal, en página web, redes sociales y cartelera institucional, con cinco días de anticipación a la fecha de la audiencia.

Se incorporará dentro de la Rendición de cuentas un espacio para el dialogo donde se genere la retroalimentación entre la alta dirección y los interesados, ofreciendo la mejor explicación a cada una de las observaciones presentadas

La ESE San Sebastián, publicará en la página web institucional [www.esesansebastian.gov.com](http://www.esesansebastian.gov.com) el informe de rendición de cuentas 2016 en conjunto con la nueva estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, el plan de acción, plan general de compras, distribución presupuestal y proyectos de inversión para la presente vigencia.

Así mismo, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción en el cual todas las entidades y organismos de la Administración

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	21 de 30

Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, publicará en la página web institucional; los resultados de seguimiento a las medidas del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo al cronograma estipulado por la normatividad vigente y el seguimiento trimestral a los indicadores de gestión, con el fin de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

Se realizará la rendición de cuentas ante la Superintendencia Nacional de Salud (circular única) con la presentación de informes financieros, misional y estratégico, así como los diferentes informes contables, contractuales, indicadores de calidad y mantenimiento hospitalario de la Empresa, ante los diferentes entes de control a nivel nacional, departamental y municipal, así como la respectiva publicación en cartelera.

La Empresa brindará total disposición ante la rendición de informes de gestión a solicitud del Honorable Concejo Municipal, organizaciones sociales, veedurías ciudadanas, diferentes medios de comunicación y la comunidad en general.

#### 4. Evaluación interna externa del proceso de rendición de cuentas

Al finalizar la Audiencia de rendición de cuentas se entregará a cada uno de los asistentes un formato de evaluación del evento de Rendición de cuentas, el cual se diseñará de tal manera que permita medir el grado de satisfacción de los asistentes respecto a la información entregada.

La alta dirección con el equipo asesor y líderes de procesos se reunirá dentro de los cinco días siguientes a la audiencia para analizar las evaluaciones presentadas por los asistentes, tomando atenta nota de las fortalezas y las debilidades contenidas en la evaluación, como también dentro de un dialogo abierto manifestar el punto de vista de cada uno de los asistentes, con el fin de implementar acciones de mejora en la rendición de cuentas, dejando registro detallado en el acta de reunión, la cual será publicada en la página de la institución.

#### **Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

En cumplimiento a los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política de Colombia, y en congruencia con los valores institucionales y la legislación en salud, la E.S.E San Sebastián, mediante Resolución 195 del 7 de septiembre de 2012 adopta los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, los cuales son un elemento fundamental para la promoción de la salud y el cumplimiento de las políticas estatales y las institucionales.

##### a) Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La ESE San Sebastián dentro de su proceso administrativo, cuenta con el Proceso Gestión de Atención e Información al usuario (GAU), la cual cuenta con el talento humano idóneo para la atención y resolución de las inquietudes de los usuarios, en las diferentes sedes se cuenta con buzón de sugerencias y personal asistencial quienes interactúan directamente con los usuarios y ciudadanos en general, entregando la información requerida para facilitar el acceso a los servicios.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	22 de 30

La empresa tiene establecidos los siguientes horarios de atención al público:

- Área administrativa: De 07:00 a.m. a 12:00 M y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. de lunes a Viernes.
- Área misional: De 07:00 a.m. a 05:00 p.m. jornada continua de lunes a viernes.
- Oficina PQR: De 07:00 a.m. a 12:00 M y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. de lunes a viernes.

Para la vigencia 2017 se fortalecerán las campañas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, llegando a los núcleos familiares mediante la aplicación de la demanda inducida, lo cual garantizara brigadas racionales y efectivas, actividad básica que realiza el personal de APS.

Se tienen operativizados los comités Misionales (Seguridad del paciente, Historias Clínicas, Farmacia, SGSS-T, GAGAS- IAMI, Calidad) los cuales sesionan mensualmente y de estos hace parte coordinador asistencial en representación de la alta dirección, quien socializa con la Gerencia para la toma de decisiones.

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 Sede 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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	23 de 30

**Quinto Componente. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, la ESE San Sebastián, fortalecerá las siguientes estrategias:

**1. Transparencia Activa**

De acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 en su artículo 9º, La ESE San Sebastián, ha incorporado en su sitio web [www.esesansebastian.gov.co](http://www.esesansebastian.gov.co). La publicación de información mínima requerida, la cual acorde a los lineamientos se encuentra en proceso de organización en el link „*Transparencia y acceso a la información pública*”.

**2. Transparencia Pasiva**

Para el cumplimiento de la obligación de responder las solicitudes de información, la ESE ha establecido dentro del manual de procesos y procedimientos, el proceso de GAU, el monitoreo de las PQRS desde su recepción, categorización y remisión al líder de proceso (según nivel impacto) con copia a la subgerencias para investigación, hasta la proyección de respuesta al usuario incluyendo el compromiso de mejora. Todo esto dentro del término legalmente establecido para posterior elaboración del consolidado mensual de PQRS con el análisis general de los hallazgos. La medición se evidencia en el indicador de oportunidad de repuesta establecida dentro del proceso e incluida en el mapa de riesgos de corrupción.

**3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

La Empresa gestionará la implementación de los mecanismos de adopción y actualización de los instrumentos:

Registro o inventario de activos de Información.

Esquema de publicación de información.

Índice de Información Clasificada y Reservada dentro del Programa de gestión documental.

Publicación en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “*Transparencia y acceso a información pública*” así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

**4. Criterio Diferencial de Accesibilidad**

En cumplimiento a los principios de prestación de los servicios de salud con los mayores estándares en seguridad, oportunidad, calidad y eficiencia, la Empresa ha implementado estrategias que proporcionen el acceso a las poblaciones específicas mediante el uso de herramientas de comunicación tanto audiovisuales (radio, tv, Call Center), como físicas (cartelera, folletos, capacitaciones) que faciliten el proceso informativo, además de la ejecución de diferentes programas como Programa Radial y Televisivo “Salud al día,” del Plan de intervenciones colectivas, entre otras. Estructuralmente las sedes están diseñadas con los accesos requeridos para el fácil desplazamiento de la población en situación de discapacidad.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	24 de 30

##### 5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública

Dentro del proceso de monitoreo y categorización de las PQRS, se implementará la generación de un informe que contenga:

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

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.

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.
- 30 Abril
- 31 Agosto
- 31 Diciembre.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	25 de 30

## VII. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA VIGENCIA 2017

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](http://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](http://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.

	<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	26 de 30

## **A. 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](http://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.

## **B. 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.

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL  
VIGENCIA 2017**

No.	Objetivo Institucional	Estrategia	Programa	Proyecto
1	Mejoramiento de los servicios.	Fortalecimiento de procesos y procedimientos	Acreditación	Cumplimiento Normativo
2	Ampliar la oferta de servicios a otros nichos del mercado	Consolidar plan de mercadeo	Gestión de servicios	Fortalecimiento financiero
3	Fortalecer las capacidades del Talento Humano	Alianzas estratégicas	Educación continua	Certificación por competencias.
4	Responsabilidad Social	Administración transparente	Ética Empresarial	Desarrollo Plan anticorrupción y servicio al ciudadano

## VIII-ANEXOS

1. Mapa de riesgos de corrupción.
2. Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción.
3. Componente 2. Estrategia Anti tramites.
4. Componente 3. Rendición de cuentas.
5. Componente 4. Servicio al ciudadano.
6. Componente 5. Transparencia y acceso a la información.

<b>ESE SAN SEBASTIÁN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>GPC-PAC-10</b>
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	PÁGINA	29 de 30

### IX-Control del Documento

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
Autor	Miguel A. Tejada	Coord. Calidad	Calidad	20/01/2017
Revisión				
Aprobación	Luis A. Granados	Gerente	Gerencia	

Estado:	Preparación:	<input type="checkbox"/>	Revisión:	<input checked="" type="checkbox"/>	Aprobación:	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	--------------	--------------------------	-----------	-------------------------------------	-------------	-------------------------------------

### Control de los Cambios

<b>Versión No.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de los Cambios</b>	<b>Solicitó</b>
5	20/01/2017	Actualización plan anticorrupción.	Gerencia

### Lista de distribución

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
5	20/01/2017	Gerencia	
		Control Interno.	