



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	1 de 34

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Enero – 2023

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	2 de 34

INTRODUCCION

La Empresa Social del Estado San Sebastián; presenta para la vigencia 2023; el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido 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”. 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” y el Decreto 2641 del 2012, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan incluye cinco componentes.

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad con base en la política y manual de riesgos elaborada por la institución y debidamente aprobada por acto administrativo, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

Racionalización de trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia, identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. (Reglamento de rendición de cuentas).

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	3 de 34

Accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Empresa.

Participación Ciudadana: Este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales la Empresa, genera un diálogo permanente con los usuarios, grupos de interés y ciudadanía en general, respecto al hacer institucional.

El plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, se concibe como la estrategia que se 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 verse 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.

Sexto Componente: Iniciativas adicionales. Comprometidos con el desarrollo de todas las acciones para el fortalecimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción, la ESE, San Sebastián, plantea iniciar este sexto componente, desarrollando dos acciones claves de participación ciudadana.

- ✓ Participación activa del representante de los usuarios en la Junta directiva, en el



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	4 de 34

proceso de acreditación.

- ✓ Medición del impacto de la apropiación del código de integridad.

DIAGNOSTICO.

El Plan anticorrupción, Atención y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse y se articula con la política y el manual de gestión de riesgo institucional.

DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

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 en la carrera 4 No. 9-103 del barrio San Rafael del Municipio de La Plata, como la Unidad Básica de Atención principal. 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.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	5 de 34

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 que promueve la salud, previene la enfermedad, con un equipo humano calificado y comprometido con la calidad, seguridad e innovación, enfocada en la atención humanizada y segura al paciente familia y comunidad”.

VISIÓN

“Para el 2024 seremos una institución de baja complejidad reconocida en el Departamento del Huila, por la integralidad en la prestación de sus servicios, innovación permanente y atención segura a los pacientes, familia y comunidad; garantizando su sostenibilidad financiera y rentabilidad social.”

CODIGO DE INTEGRIDAD

La Empresa Social del Estado San Sebastián, adopta el Código de Integridad definido para la Administración Pública por el DAFP y cuya esencia se refleja en los siguientes valores del servidor público:

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO:

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	6 de 34

- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

LO QUE NO HAGO:

- ✓ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ✓ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ✓ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ✓ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión

RESPECTO. Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO:

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE NO HAGO:

- ✓ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- ✓ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ✓ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	7 de 34

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO:

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al País.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

LO QUE NO HAGO:

- ✓ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ✓ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- ✓ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ✓ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a micargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	8 de 34

- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

LO QUE NO HAGO:

- ✓ No malgasto ningún recurso público.
- ✓ No postergo las decisiones o actividades que den soluciones a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para el otro día.
- ✓ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ✓ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO:

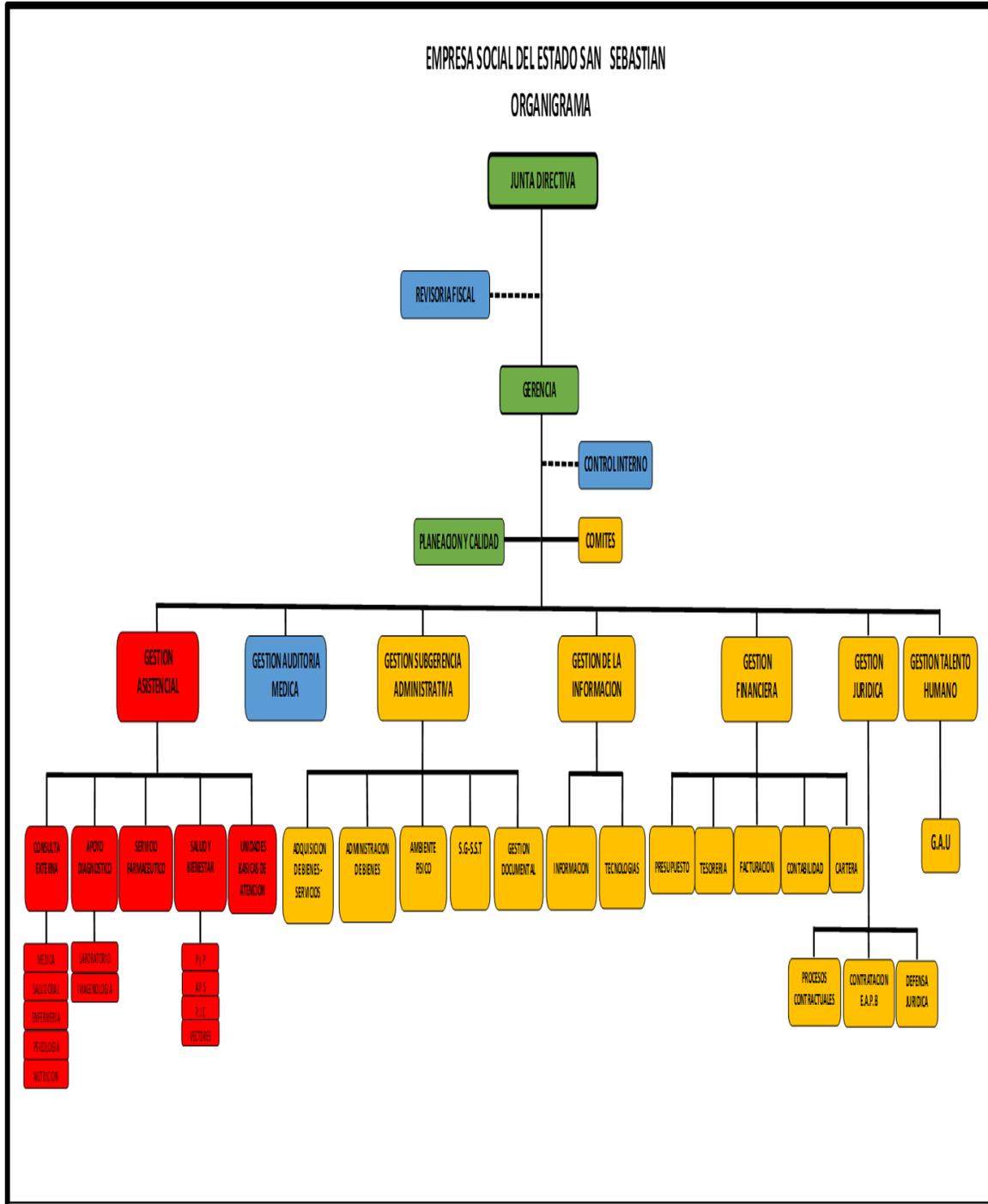
- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

LO QUE NO HAGO:

- ✓ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- ✓ No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- ✓ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

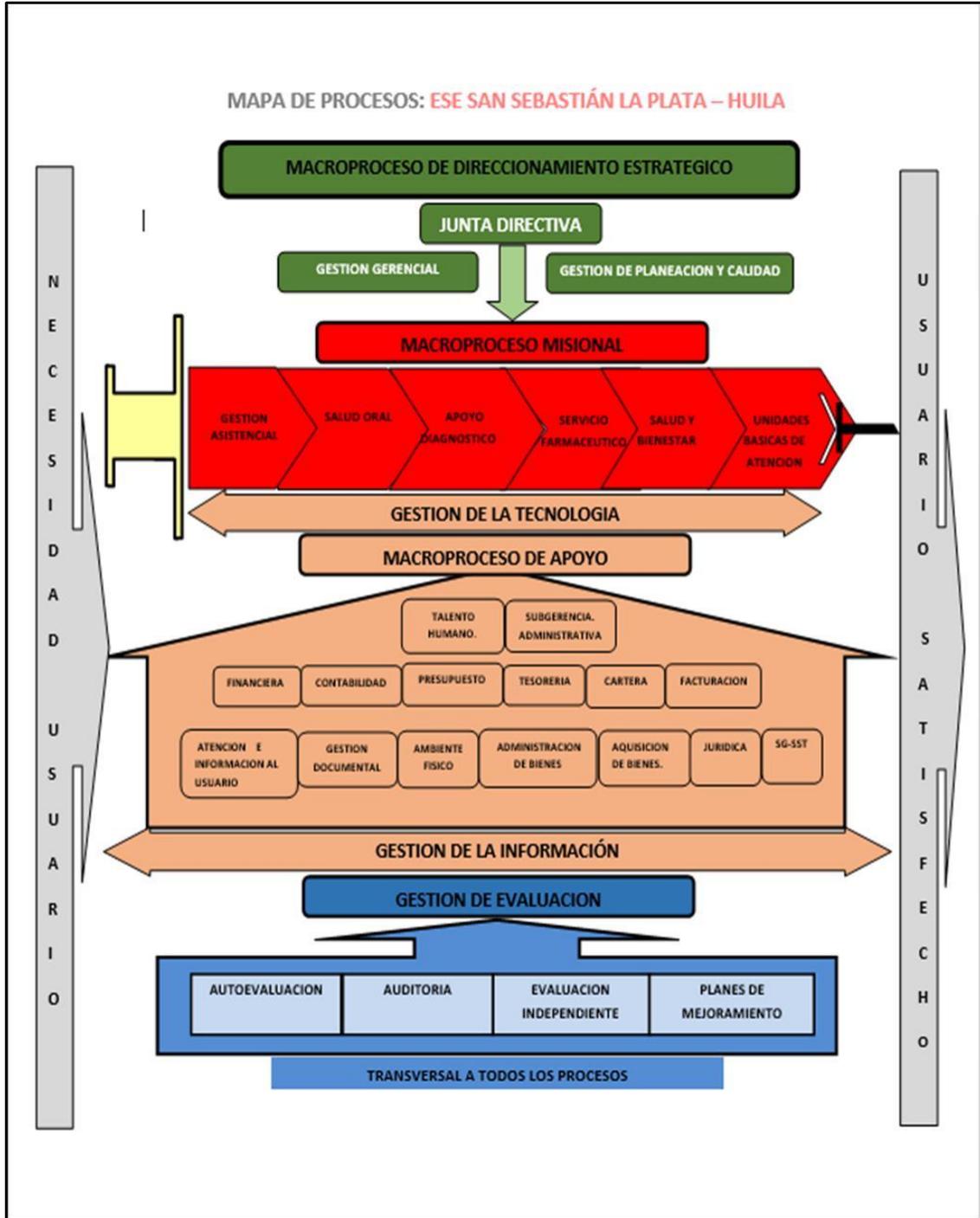
ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	9 de 34

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 - 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	10 de 34

MAPA DE PROCESOS



	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	11 de 34

PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

SERVICIOS HABILITADOS	UBA PRINCIPAL	UBA CAMILO TORRES	UBA BELÉN	UBA LAS AMERICAS	UBA IMÁGENES DIAGNOSTICAS	UBA SANTA LETICIA
Consulta Externa Medicina General	X	X	X	X		X
Consulta Externa Enfermería	X	X	X			X
Consulta Externa Odontología General	X	X	X	X		X
Consulta externa Psicología	X					
Consulta Externa Nutrición y Dietética	X					
Consulta Externa Vacunación	X		X			X
Laboratorio Clínico	X		X			
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico	X		X	X		X
Servicio Farmacéutico	X		X			X
Toma de muestras de cuello uterino y Ginecológicas	X	X	X			X
Imágenes Diagnosticas No Ionizantes	X					
Consulta Externa Ginecobstetricia	X					
Esterilización	X		X			X
Apoyo diagnostico laboratorio de citología cervico-uterinas		X				
Radiología Odontológica		X				
Hospitalización adultos			X			
Hospitalización pediátrica			X			
Atención del Parto			X			
Urgencias			X			
Transporte Asistencial Básico			X			X
Imágenes Diagnosticas Ionizantes					X	

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	12 de 34

MARCO NORMATIVO

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 sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Ley 1757 de 2015. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

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



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	13 de 34

público.

El proceso de Atención e información al usuario. Es el encargado 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 vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	14 de 34

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.

Decreto Número 1011 De 2006

Por el cual se establece el S.O.G.C. de la Atención de Salud.

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

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Referenciar. Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las Instituciones Prestadoras de Servicios.
- ✓ Estimular. Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	15 de 34

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.
6. Funciones adicionales.

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 conforme al siguiente detalle:

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, se generaran para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la implementación de alertas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	16 de 34

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción seguirá, 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.

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, se considera 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, se abordara el tema de mecanismos para la atención al ciudadano y para la transparencia y accesos a la información siendo conscientes que los esfuerzos administrativos institucionales, deben garantizar el acceso de los ciudadanos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios que se ofrecen, 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. El dialogo permanente con los diferentes actores y grupos de interés, permite el ajuste oportuno y la mejora de las estrategias que por alguna circunstancia no den los resultados esperados.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	17 de 34

OBJETIVOS

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.
- Programar el procedimiento de 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, 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.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	18 de 34

- 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

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 estratégico gerencial, el cual tiene una línea de acción fundamental; Fortalecimiento de la imagen corporativa y atención al usuario, que enlazan con la política de administración de riesgos y en consonancia con el Código de integridad, el cual desglosa en todo su contenido el compromiso institucional y de sus trabajadores 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 actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, haciendo responsables a los líderes 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

ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	19 de 34

un espacio para que presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.

- 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.
- Implementar en todos sus versiones la plataforma SIGEP y SECOP.

Segundo Componente: Estrategia Anti trámites.

En desarrollo de los aplicativos del SUI, 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 SUI.

Formatos integrados.

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

Total registros: 8

Función Pública Carrera 6 # 32 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: masa.de.servicio | Correo: esa_soporte@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395856 | 2017

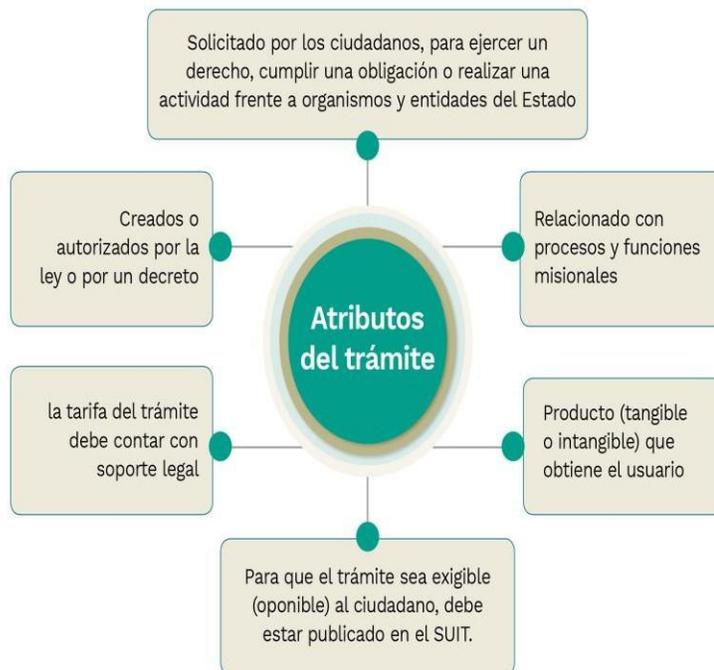
ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	20 de 34

Cómo diferenciar un trámite de otros procedimientos administrativos (OPA)?

Los trámites tienen un marco legal que los crea y los vuelve obligatorios para acceder a un derecho, cumplir con una obligación o ejercer una actividad; mientras que los otros procedimientos administrativos (OPA) pueden incluir beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación dependen de la voluntad o potestad institucional. A continuación se detallan las características de cada uno:

Definición del trámite. Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Atributos del trámite



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	21 de 34

Definición de otro procedimiento administrativo (OPA)

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Atributos del OPA



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	22 de 34

Cómo diferenciar un trámite de otros procedimientos administrativos?

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:	El otro procedimiento administrativo (OPA), de cara al usuario, se caracteriza por:
Debe ser creado directamente por una ley o en su defecto, la ley debe autorizar la creación del mismo.	No está expresamente establecido en la ley. Hace parte de programas o estrategias potestativas de la entidad.
Deben ser solicitados ante las entidades y organismos públicos o los particulares que cumplen funciones administrativas responsables del trámite para ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad	Permite el acceso a actividades o acciones que generan un valor agregado a la oferta institucional, programas o estrategias en un periodo determinado.
Es obligatorio que la entidad lo ofrezca y por ello demandable por el usuario.	Es potestativa por parte de la entidad, organismo o particular que ejerce función administrativa por lo que puede crearlo, adoptarlo o finalizarlo en cualquier momento.
Si el trámite tiene una tarifa o costo, este debe contar con soporte legal.	El OPA no tiene costo dado que no tiene sustento legal para cobrarlo.

Fuente: Función Pública 2019

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:



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	23 de 34

1. Aplicar los formatos definidos en el SUIT, 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. Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.
4. Ajustar e Implementar las tablas de retención documental, conforme a los lineamientos normativos y realizar medición a las mismas.
5. 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.
6. Medir la Implementación del espacio virtual de 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 del Gerente, 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.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	24 de 34

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:

- ✓ **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 2020, no se presentó rendición de cuentas basada en la evaluación del plan de gestión de la vigencia, debido a que es un año irregular, debido a que el gerente asumió funciones a partir del primero de Abril y no requiere de presentar evaluación por esta consideración.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	25 de 34

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 2020 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 el informe de rendición de cuentas 2021, 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 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



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	26 de 34

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.

Las actividades descritas anteriormente por situaciones específicas relacionadas con la emergencia sanitaria de LA covid-19, serán realizadas de forma virtual, utilizando todas las herramientas tecnológicas que permitan que los usuarios y grupos de interés tengan el acceso y puedan interactuar con la administración utilizando los mismos mecanismos virtuales.

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 sus procesos administrativos, cuenta con el Proceso Gestión de Atención e Información al usuario (GAU), con el talento humano idóneo para la



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	27 de 34

atención y resolución de la inquietudes de los usuarios, en las diferentes Unidades Básicas de Atención, 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.

Se tienen operativizados los comités Misionales (Seguridad del paciente, Historias Clínicas, Farmacia, SGSS-T, GAGAS- IAMI, MIPG) los cuales sesionan mensualmente y de estos hace parte el líder de la gestión 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 seleccionarlas, clasificarlas y presentarlas, con el acompañamiento técnico del líder de Gestión 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.
8. Implementación de la ventanilla única. Herramienta administrativa que permitirá al usuario tener en el momento que lo considere, la trazabilidad de la información.

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	28 de 34

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.com. 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 subgerencia 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 respuesta 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

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.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	29 de 34

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 proporcionan el acceso a las poblaciones específicas mediante el uso de herramientas de comunicación tanto audiovisuales (radio, tv, Call Center), como físicas (carteleros, 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.

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 visibilización, 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, publicará en su página WEB, las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:

31 de enero - 30 abril - 31 agosto -31- diciembre.

Sexto Componente: Iniciativas adicionales. Comprometidos con el desarrollo de todas las acciones para el fortalecimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción, la ESE, San Sebastián, plantea iniciar este sexto componente, desarrollando dos acciones claves de participación ciudadana.

	ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
	LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
	NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	30 de 34

- ✓ Participación activa del representante de los usuarios en la Junta directiva, en el proceso de acreditación.
- ✓ Medición del impacto de la apropiación del código de integridad.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA VIGENCIA 2023.

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.gobiernoonlinea.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,



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	31 de 34

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.

C. 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.

D. 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 2023

No.	Objetivo Institucional	Estrategia	Programa	Proyecto
1	Mejoramiento de los servicios.	Seguimiento a los procesos y procedimientos establecidos en la caracterización realizada en la vigencia anterior.	SOGCS	Cumplimiento Normativo
2	Ampliar la oferta de servicios a otros nichos del mercado	Consolidar plan de mercadeo. Realizar ajustes técnicos establecidos por los entes de control. Cumplimiento con estándares de habilitación.	Gestión de servicios	Fortalecimiento financiero
3	Fortalecer las capacidades del Talento Humano	Alianzas estratégicas	Educación continua	Certificación por competencias.
4	Fortalecimiento de la imagen corporativa y atención al usuario.	Desarrollo estratégico gerencial.	Ética Empresarial	Elaboración e implementación Plan anticorrupción y atención al ciudadano



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	33 de 34

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.
7. Componente 6. Funciones adicionales.



ESE SAN SEBASTIÁN	CÓDIGO	GPC-PAC-10
LA PLATA - HUILA	VERSIÓN	1
NIT: 813.002.872 – 4	F.APROBACIÓN	2010
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	PÁGINA	34 de 34

CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Miguel Antonio Tejada	Líder	GPL	2022.
Revisión				
Aprobación	JAVIER MAURICIO BAHAMON SALAS	Gerente	Gerencia	

Estado: Preparación: X Revisión: X Aprobación X

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
08	24/01/2022.	Octava versión PAAC.	Gerencia

Lista de distribución

VERSION	FECHA	AREA	FIRMA
08	24/01/2022	Gerencia	
		Control Interno	
		Sistemas de información	