

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

E.S.E. CENTRO DE SALUD “NUESTRA SEÑORA DE BELÉN”



OMAR ALEJANDRO NOSSA RAMÍREZ  
Gerente

*“SALUD CON CALIDAD HUMANA”*



## INTRODUCCIÓN

Acatando las directrices establecidas en 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; la E.S.E. Centro de Salud "Nuestra Señora de Belén" realiza el diseño del Plan Anticorrupción para la vigencia 2019. Documento que surge de la concordancia existente entre plataforma estratégica institucional, el código de ética, el código de buen gobierno, la política de humanización y los lineamientos internos y externos que le apuntan al cumplimiento del ejercicio operacional con transparencia, ética y compromiso como pilares fundamentales y en sinergia con el acatamiento de la normatividad vigente.

El presente plan anticorrupción presenta una serie de acciones y estrategias que la E.S.E. Centro de Salud "Nuestra Señora de Belén" se propone como herramienta de control de la gestión para evitar la corrupción y mejorar la atención al ciudadano; para lo cual se hace énfasis en la "Prevención" eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno del accionar y generar procesos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera están vinculados a la institución ya sea como funcionario público, comunidad y el estado.

Con nuestro lema "*Salud con Calidad Humana*", desde el nivel directivo se demuestra el compromiso diario de la lucha contra la corrupción, demostrando que el plan de trabajo generado para impactarla, converge e integra todos los procesos institucionales, en especial el recurso misional, basado en los valores, objetivos y principios éticos.



## MARCO NORMATIVO

- **Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**

**Ley 1474 de 2011 – “Estatuto Anticorrupción”, 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.

**Decreto 1649 de 2014. Art .15. Funciones de la Secretaría de Transparencia:** 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

**Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes.** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 124 del 26 de enero/16, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081/15. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- **Modelo Estándar de Control Interno (MECI):**

**Decreto 943 de 2014 MECI.** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno

**Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.** Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:**

**Decreto 1081 de 2015 Arts.2.2.22.1 y siguientes.** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.** Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.



**PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"**

- **Racionalización de Trámites:**

**Ley 962 de 2005.** Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Decreto Ley 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- **Transparencia y Acceso a la Información:**

**Ley 1712 de 2014** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **Rendición de Cuentas:**

**Ley 498 de 1998:** Artículo 33º.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.

**Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.** Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:**

**Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.** Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

**Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.** Art. 1º. Regulación del derecho de petición.



**PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD “NUESTRA SEÑORA DE BELÉN”**

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Implementar en la E.S.E. “NUESTRA SEÑORA DE BELÉN” durante el año 2019, las estrategias pertinentes a fin de contribuir al desarrollo de la Política Nacional de lucha contra la corrupción con el desarrollo de cada uno de los componentes establecidos en el plan anticorrupción, encaminadas a fortalecer las acciones de transparencia y legalidad, involucrando para ello a los grupos de interés, afianzando la confianza en la Institucionalidad a través de acciones que contribuyan a la prevención y control de los riesgos, la disminución de trámites, el fácil acceso a la información y el compromiso democrático por un dialogo abierto y participativo

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar seguimiento y ajustes al mapa de riesgos anticorrupción y establecer las acciones y manejo que correspondan.
- Realizar seguimiento y actualización del inventario de trámites de cada una de las dependencias de la institución.
- Fomentar la participación social dando a conocer a la comunidad del Municipio de Belén la gestión adelantada por la Empresa Social Del Estado y los funcionarios que hacen parte de la misma a través de los diferentes medios de comunicación.
- Contribuir al fortalecimiento y mejoramiento de los instrumentos de participación ciudadana.

### **GENERALIDADES DE LA E.S.E. CENTRO DE SALUD “NUESTRA SEÑORA DE BELÉN”**

#### **MISIÓN:**

La Empresa Social del Estado Centro de Salud “Nuestra Señora de Belén”, asume la prestación de servicios de salud, de manera integral con el objeto de contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y funcionarios, mediante la aplicación ética, humana y eficiente del conocimiento científico.

E.S.E. Centro de Salud “Nuestra Señora de Belén”  
Carrera 6 No. 4-19 – Teléfono: (8) 7870030  
centro\_salud@belen-boyaca.gov.co



**PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"**

## **VISIÓN**

Seremos una I.P.S. de primer nivel de atención que cuente con procesos acreditados, brindando a nuestros usuarios servicios de calidad, contando con un equipo humano, científico y técnico de alta efectividad, liderando proyectos y programas municipales dirigidos a la comunidad en pro del mejoramiento de sus condiciones de vida, en un marco normativo de liderazgo, autonomía administrativa y autosuficiencia financiera logrando así un reconocimiento a nivel departamental.

## **ALCANCE**

La Estrategia y las actividades que se relacionan en los cinco componentes del plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplican para todas las dependencias de la E.S.E. Centro de Salud "Nuestra Señora de Belén".

## **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

## **DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Teniendo como lineamientos principales la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de Diciembre de 2012, la metodología suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y las normas que regulan la elaboración del Plan Anticorrupción, se plantea el desarrollo de cada uno de los componentes del presente plan anticorrupción que involucra a todos los funcionarios de la institución a fin de unir esfuerzos que contribuyan a la prestación de servicios de salud de forma



**PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"**

transparente y eficaz combatiendo cualquier manifestación de corrupción a la cual toda entidad pública es susceptible de presentar.

**PRIMER COMPONENTE**

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE  
CORRUPCIÓN**

El Mapa de Riesgos de Corrupción es una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**(VER ANEXO 1: MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN)**

**SEGUNDO COMPONENTE**

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Busca facilitar al usuario el acceso a los trámites y servicios que brinda la E.S.E., implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes

Un trámite es el conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante la entidad o particular, que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Las siguientes estrategias se plantean en busca de facilitar el acceso a los servicios que brinda la Empresa Social del Estado Centro de Salud "Nuestra Señora de Belén":

- Continuar simplificando los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.
- Evitar pedir al usuario fotocopia de la cédula de ciudadanía cuando no sea necesario.
- La Empresa Social del Estado, realizará seguimiento al inventario de trámites y servicios que se brinda en cada proceso, así como los costos de los mismos, para de esta manera realizar la respectiva racionalización de trámites.

PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

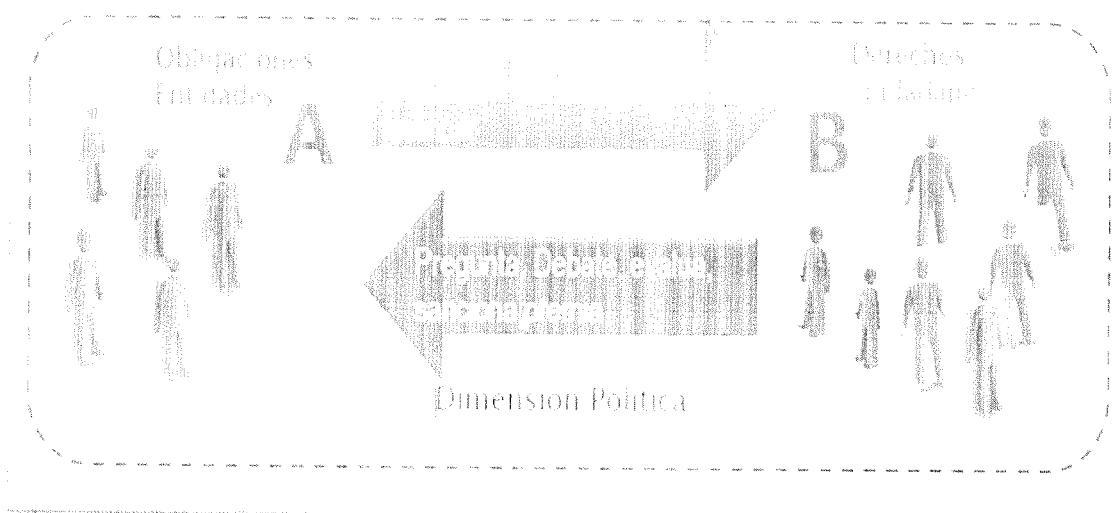
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS
Realizar Seguimiento al Inventario de Trámites	1. Realizar la revisión y actualización de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.  2. Analizar las normas que regulan cada trámite	Alta Dirección Jefe de Control Interno	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Humanos</li> <li>▪ Formatos</li> </ul>

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

Conforme a lo establecido en la 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”.

Su objetivo es fomentar la participación social y generar en los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la ciudadanía en general, credibilidad institucional, con una gestión misional transparente, evidenciada en acciones de información diálogo e incentivos.







**PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"**

La Estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2019, teniendo en cuenta los pasos: Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad, Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia, Implementación de las acciones programadas, Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas, establecidos en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2015 versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo alineada a la normatividad vigente.

Para la vigencia 2019 la formulación del plan de trabajo de la Estrategia de Rendición de Cuentas será la siguiente:

**PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS**

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
Fomentar la participación social dando a conocer a la comunidad del municipio de Belén la Gestión adelanta la Empresa Social Del Estado y los funcionarios q hacen parte de la misma a través de diferentes medios de comunicación.	Invitar a la comunidad (Veedurías, Juntas de acción Comunal, CTSSS y demás personas que ejerzan el control Social) a conformar comités y participar en procedimiento de rendición de cuentas, mediante oficios o llamadas telefónicas	Alta Dirección Plan de Intervenciones Colectivas	<b>Mensual</b>
	Promover y estructurar espacios de participación comunitaria en salud a través de creación de comité de salud y grupos focales de líderes.	Plan de Intervenciones colectivas	<b>Bimensual</b>
	Consultar a la ciudadanía sobre qué temas quieren ahondar en el proceso de rendición de cuentas	Plan de Intervenciones colectivas	<b>Bimensual</b>



PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"

	Publicación en carteleras de la entidad la gestión realizada por la misma	Secretaria	Trimestral
	Planeación y desarrollo de la rendición de cuentas.	Alta Dirección	Anual

#### CUARTO COMPONENTE

##### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

##### ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las estrategias que contempla en modelo y que competen a la E.S.E. son:

- Mejora constate de los trámites, procesos y procedimientos internos.
- Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
- Lenguaje claro y cordial al usuario
- Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso
- Cumplimiento y experiencia de los servicios prestados

Con el fin de evaluar la prestación del servicio y como mecanismo de mejora continua se encuentran implementadas las encuestas de satisfacción al ciudadano en medio físico a través del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU) que podrá ser diligenciado por los usuarios que lo requieran dependiendo el servicio al cual fue atendido (consulta externa, consulta prioritaria).

Se continúa con el fortalecimiento y mejoramiento de los siguientes instrumentos a fin de garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva:



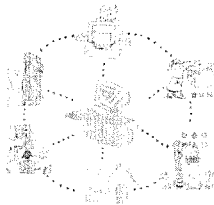
PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"

PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Realizar seguimiento al protocolo SIAU (Sistema de Información de Atención al Usuario) para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la E.S.E.	Trimestral
Ejecutar las encuestas de Medición de la satisfacción del ciudadano identificando las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios.	Mensual
Implementar protocolo Atención al usuario de atención al ciudadano, seguimiento y control.	Trimestral
Crear canales de atención que permitan la participación ciudadana	Trimestral
Desarrollar acciones de IEC (Información, Educación y Comunicación) para el público sobre procedimientos definidos en protocolo de SIAU acerca de la recepción de peticiones, quejas, reclamos y publicación de respuestas o soluciones.	Trimestral

ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIAS:



- Sensibilizar y concientizar tanto al funcionario público como al ciudadano sobre el Estatuto de Corrupción.
- Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a través de los diferentes medios de comunicación y al interior de la Entidad en los proceso de inducción.



PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"

PLAN DE TRABAJO DE DIVULGACIÓN

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE
Sensibilizar y concientizar tanto al funcionario público como al ciudadano sobre el Estatuto de Corrupción.	Capacitación Estatuto Anticorrupción a funcionarios	6 meses	Alta Dirección
Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Folleto	4 meses	Alta Dirección
	Publicación en cartelera		
	Socialización a los Veedores del Municipio y Comités conformados en el PIC.		

QUINTO COMPONENTE

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública", que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

"Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad" y la "estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública", está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.



## SEGUIMIENTO Y CONTROL

### ROLES DE RESPONSABILIDAD:

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 o en su defecto a quien haga las veces de Jefe de Control Interno.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año en las siguientes fechas:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.
- Para efectos del seguimiento se diligenciará un formato "*Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para el año 2019 se tendrá en cuenta lo siguiente:

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" determinó en cuanto al MECI y su evaluación lo siguiente:

Artículo 2.2.23.1 Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno. El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades.



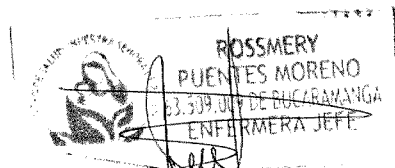
**PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
E.S.E. CENTRO DE SALUD "NUESTRA SEÑORA DE BELÉN"**

El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno -MECI

Artículo 2.2.23.2 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno. La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento Y aplicación para las entidades Y organismos a que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993. (Subrayado fuera de texto)

Parágrafo. La Función Pública, previa aprobación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, podrá actualizar y modificar los lineamientos para la implementación del MECI.

**OMAR ALEJANDRO NOSSA RAMÍREZ**  
Gerente



**ROSSMERY PUENTES MORENO**  
Jefe Oficina de Control Interno