

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
2020**

**ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE SANTUARIO  
RISARALDA**

**LIDA ZORAIDA OTALVARO BETANCUR  
GERENTE**

**VIGENCIA 2020**

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | Código: GER-PL-01 |
|   |   | Fecha: 31/01/2020 |
|   |   | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                   |

## INTRODUCCION

A través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se pretende que el talento humano vinculado a la ESE Hospital San Vicente de Paul enaltezca la función pública y administrativa en cada una de sus actuaciones que deben estar enmarcadas en los principios y valores éticos institucionales y en los códigos que rigen cada una de las profesiones, desarrollando la cultura de autocontrol y la lucha contra la corrupción que le permitirá a la entidad garantizar la excelencia en el manejo de los recursos públicos, el usuario de los servicios de salud y la comunidad en general.

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <p>Empresa Social del Estado<br/> <b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br/> <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br/> Santuario - Risaralda<br/> NIT: 891.401.777-8</p> | Código: GER-PL-01 |
|   |  | Fecha: 31/01/2020 |
|   |  | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |  |                   |

## 1. MARCO LEGAL

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano           | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción  | Art.73  | Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (hoy Secretaria de Transparencia)  |
|  | Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE                                   | Art. 4  | Supresión del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.  |
|  |   | Art.2   | Crease la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.   |
|  | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la Estructura del DAPRE (Departamento Administrativo de Presidencia de la República) | Art.55  | Deroga el Decreto 4637 de 2011   |
|  |   | Art.15  | Son funciones de la Secretaría de Transparencia: 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 la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley. |
| Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la Republica | Art.2.1. 4.1 y siguientes   | Señala como metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción la contenida n en el documento Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. |  |
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión                             | Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la Republica  | Art.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  |
| Tramites   | Decreto 1083 de 2015  | Titulo 24   | Regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizados por la Ley y crea las instancias para los mismos efectos.   |

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | <p>Empresa Social del Estado<br/> <b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br/> <i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br/>           Santuario - Risaralda<br/>           NIT: 891.401.777-8</p> | Código: GER-PL-01 |
|   |  | Fecha: 31/01/2020 |
|   |  | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |  |                   |

|   |   |                              |  |
|---|---|------------------------------|--|
|   | Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites  | Todo                         | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.   |
|   | Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites  | Todo                         | 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.                   |
| Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano      | Decreto 943 de 2014 MECI  | Art. 1 y siguientes          | Adopta la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI  |
|   | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública  | Art.2.2. 21.6.1 y siguientes | Adopta la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI  |
| Rendición de cuentas  | Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al derecho a la participación Ciudadana   | Art. 48 y siguientes         | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano  |
| 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 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad fj 11 con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.  |
| Atención de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | ley 1474 de 2011  | 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, sugerencia y reglamos de las entidades públicas. |
|   | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la Estructura del DAPRE (Departamento Administrativo de Presidencia de la República) | Art. 15                      | Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14: Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos                       |
|   | Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición  | Art. 1                       | Regulación del Derecho de Petición   |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | Código: GER-PL-01 |
|   |   | Fecha: 31/01/2020 |
|   |   | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                   |

## 2. OBJETIVO GENERAL

Definir actividades concretas que fomenten la transparencia en la gestión generando procesos donde se identifique que la Entidad lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia y buen gobierno.

## 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Fortalecer y articular cada uno de los componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión en la institución.

Asegurar los mecanismos para orientar y acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Desarrollar estrategias encaminadas a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública.

## 4. ALCANCE

Este documento Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, aplica para todos los servidores y contratistas de la ESE HSVP en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

## 5. METODOLOGIA

El Hospital San Vicente de Paul en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, reglamentada por el Decreto 2641 de 2012, y conforme a los lineamientos definidos en el documento Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, se desarrollaron las estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al ciudadano según los componentes definidos a continuación.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y la lucha contra la corrupción. Sus

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | Código: GER-PL-01 |
|   |   | Fecha: 31/01/2020 |
|   |   | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                   |

componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto no implican desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya se vienen ejecutando en las entidades en desarrollo de dichas políticas.

## 6. ESTRATEGIAS GENERALES

Para afianzar la implementación, evaluación y rediseño de la política de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el Hospital permanentemente implementara las siguientes acciones para evitar actos de corrupción y lograr la mejora continua en la prestación de los servicios de salud y de las actuaciones, trámites y servicios y procedimientos de carácter administrativo:

- Las actuaciones y procedimientos administrativos que realice la ESE respetan el debido proceso,
- Todas las actuaciones de carácter administrativo serán publicadas, excepto reserva legal.
- La ESE garantiza la reserva legal y conservación de los de la historia clínica,
- Todos los servidores asistenciales dispondrán de guías y protocolos de manejo,
- Todo procedimiento clínico previamente tendrá consentimiento informado del paciente.
- Es deber de todo servidor público y colaborador del Hospital denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Constitución Política.
- Todo servidor público y colaborador del Hospital se compromete a ayudar con la evaluación institucional, individual y del área.
- La ESE fortalecerá la estrategia de gobierno digital en el ámbito de su competencia.
- La ESE garantizará el orden de turnos en los pagos que efectúe en desarrollo del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- La ESE publicará anualmente la planeación, programación y ejecución presupuestal,
- La ESE con el fin de garantizar los postulados de la función administrativa publicará en medios idóneos las actuaciones de la gestión contractual, en sus diferentes etapas,
- La ESE permanentemente fortalecerá los programas de gestión y administración documental, para que sean una herramienta soporte de la planeación institucional y de lucha contra la corrupción : la ESE no permitirá falsificar, destruir, suprimir y ocultar documentos públicos
- Es deber de todo servidor público y colaborador del Hospital ejercer las funciones y/o obligaciones bajo la cultura de autocontrol y auto criterio con

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | Código: GER-PL-01 |
|   |   | Fecha: 31/01/2020 |
|   |   | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                   |

acciones que consoliden la transparencia y el respeto por los bienes de la institución y del sistema de seguridad social en salud.

## **7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

- **PRIMER COMPONENTE: RIESGO DE CORRUPCION**

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

- **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

### **LISTADO DE TRÁMITES QUE SE TIENEN INSCRITOS EN EL SUIT (SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES):**

56594 Historia Clínica  
 56600 Asignación de citas para la prestación de servicios de salud.  
 56582 Certificado de Paz y Salvo  
 55824 Dispensación de medicamentos y Dispositivos  
 56590 Radiología e imágenes diagnósticas  
 56596 Exámenes de Laboratorio Clínico  
 56602 Certificado de Defunción  
 56605 Atención Inicial de Urgencias  
 56901 Certificado de Nacido Vivo.

El proceso de racionalización de trámites se viene adelantando a fin de identificar aquellos trámites objeto de mejora.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | Código: GER-PL-01 |
|   |   | Fecha: 31/01/2020 |
|   |   | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                   |

- **TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS**

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Circular Externa No.009 de 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud requiere la presentación de información periódica a las Empresas Sociales del Estado: “El gerente o director de la Empresa Social del Estado deberá presentar un informe que detalle las gestiones adelantadas en las áreas asistencial, administrativa y financiera de la ESE”, siempre que se encuentre en la condición estipulada en el inciso 2° del artículo 3° de la Resolución 743 de 2013: “no sean objeto de evaluación por parte de la Respectiva Junta Directiva”, “Si el director o gerente no se desempeñó en la totalidad de la vigencia a que refiere este artículo, no se realizará evaluación del plan de gestión respecto de dicha vigencia. En consecuencia, la gerente de la ESE Hospital San Vicente de Paul presenta la información requerida y en los plazos estipulados en la Circular Externa 09 de 2015.

La evaluación del informe anual sobre el cumplimiento del Plan de Gestión del Gerente, vigencia 2020, regulado en el inciso 2° del artículo 3° de la Resolución 743 de 2013 es discrecional del gerente o a requerimiento de los organismo de control toda vez que el mismo artículo estipula:” Si el director o gerente no se desempeñó en la totalidad de la vigencia a que refiere este artículo, no se realizará evaluación del plan de gestión respecto de dicha vigencia”.

- **CUARTO COMPONENTE Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

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

El Servicio de información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. HSVP tiene como modelo gerencial brindar atención oportuna al usuario, con énfasis en el

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | Código: GER-PL-01 |
|   |   | Fecha: 31/01/2020 |
|   |   | Versión: 02       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                   |

mejoramiento del servicio, logrando una alta satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.

Funciones del SIAU:

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
  - Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
  - Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
  - Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios, al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
  - Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
  - Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
  - Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
  - Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.
- **QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública**

Este mecanismo contribuye 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-

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | Empresa Social del Estado<br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br><i>Calidad humana al servicio de la salud familiar</i><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | <b>Código: GER-PL-01</b> |
|   |   | <b>Fecha: 31/01/2020</b> |
|   |   | <b>Versión: 02</b>       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                             |   |                          |

Se puede consultar en <http://www.hospitalsanvicentesantuario.gov.co/> link: transparencia. .

## 8. SEGUIMIENTO

Lo efectúa el jefe de Control Interno o quien haga sus veces bajo las siguientes consideraciones:

- Deberá realizarse en las siguientes fechas 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2020
- Se publicará dentro de los diez primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero

## 9. ANEXOS

MATRIZ RIESGO DE LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO – VIGENCIA 2020