

E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
DEL HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL E.S.E

HECTOR FABIO CORTES LOPEZ
VIGENCIA 2019

Santiago de Cali, enero de 2019

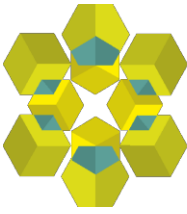
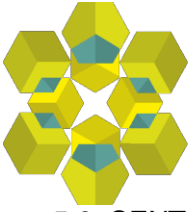


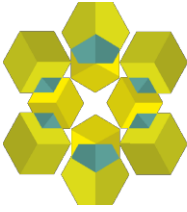
TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
3. PLATAFORMA ESTRATEGICA	5
MISIÓN	5
VISIÓN.....	5
PRINCIPIOS CORPORATIVOS	5
POLITICA INSTITUCIONAL.....	6
POLITICA DE HUMANIZACION.....	7
4. LINEAS ESTRATEGICAS.....	7
EL SERVIDOR COMO EJE FUNDAMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN	7
DESARROLLO DE SERVICIOS.....	7
COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO	7
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	8
5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	8
POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	8
MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y ANTICORRUPCION	9
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES – ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	10
5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.....	11
5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION CIUDADANA.....	11
5.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	12
Lineamientos de Transparencia Activa:	12
Lineamientos de Transparencia pasiva:.....	13
Elaboración de instrumentos de Gestión de la información.....	13
Criterio diferencial de accesibilidad:	13
Monitoreo del acceso a la información.....	13



E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

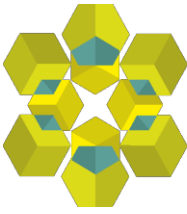
5.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	13
SEGUIMIENTO.....	14
ADOPCION, DIVULGACION Y SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14



E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y a las directrices impartidas en la Política Pública Integral Anticorrupción y la Política de Planeación institucional señalada en la Segunda Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, se elaboró y presento al nivel gerencial dicho plan para su validación y aprobación, igualmente se socializo con los usuarios este instrumento regulador de la ética pública, para la vigencia del 2,019; con el propósito de desarrollar cada una de las estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, cada componente tendrá incluido un propósito con sus actividades para ser ejecutadas por cada líder responsable, igual las responsabilidades de su administración estarán a cargo de cada uno de los diferentes niveles institucionales, el seguimiento se realizara por la oficina de control interno cuatrimestralmente de acuerdo a lo estipulado en el marco legal sobre el asunto.



1. OBJETIVO GENERAL

Asegurar la transparencia y la ética pública en el direccionamiento estratégico, misional y operativo del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, integrando y armonizando los lineamientos de la gestión de los riesgos y su correcta identificación, medición, control y seguimiento a los riesgos asociados a la Institución incluidos los de corrupción.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar las estrategias que permitan minimizar factores de riesgo en los diferentes procesos institucionales.
- Fortalecer la cultura y práctica continua de gestión de riesgo a nivel de la alta dirección y demás servidores.
- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de los riesgos.

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISIÓN

Somos una empresa social del estado que ofrece servicios de salud de baja complejidad y programas complementarios con calidad, que garantizan el bienestar integral a los adultos mayores del sur occidente colombiano, asegurando los determinantes sociales con un recurso humano multidisciplinario, calificado y comprometido, haciendo uso eficiente de los recursos con responsabilidad social.

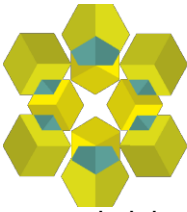
VISIÓN

Ser reconocido en el año 2026 como el primer centro de referencia del sur occidente colombiano en la atención y rehabilitación integral del adulto mayor con un modelo geriátrico centrado en la persona.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los principios corporativos en la E.S.E. Hospital Geriátrico Ancianato San Miguel son:

- **Lealtad:** es la manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad para con la institución en todos sus niveles.
- **Creatividad:** nuestra imaginación, proyectos e ideas, están encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, proyectando una institución hacia el futuro.
- **Fidelidad:** saber cumplir la palabra dada, las promesas y mantener los compromisos, aceptando las consecuencias de las propias acciones.
- **Calidad humana:** pensamos principalmente en las buenas relaciones que debe haber entre los servidores públicos, colaboradores y usuarios de nuestra institución, actuando con respeto y tolerancia.
- **Transparencia:** ser claro, evidente, informar a la sociedad sobre las actividades



administrativas, financieras y los resultados de la gestión.

- **Responsabilidad social:** contribuir con el cuidado del medio ambiente a través de la estrategia hospital verde. Aportar por medio de procesos pedagógicos en el cambio del imaginario social del proceso de envejecimiento y la vejez.
- **Honestidad:** es actuar con honradez en correspondencia con las acciones y los deberes. Los servidores públicos cumplen con sus deberes y obligaciones de manera honesta, respetando el horario establecido y manejando de manera eficiente los bienes y recursos asignados
- **Equidad:** es el actuar con respeto a las personas que requieren de un servicio, sin preferencia de género, religión, posición social y económica.
- **Responsabilidad:** disposición y diligencia en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas. Los servidores públicos sin importar su cargo se apoyan en el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.
- **Disciplina:** apoyar el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.
- **Respeto:** es el aceptar las ideas y posturas relacionadas con la vida misma en el lenguaje y el trato. Los funcionarios del hospital reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en las de los demás.

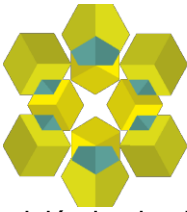
POLITICA INSTITUCIONAL

La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel se compromete a brindar a sus usuarios una atención integral segura y humanizada promoviendo el mejoramiento continuo en nuestros procesos, procurando su satisfacción y la de su familia; apoyados por un talento humano competente y comprometidos con la gestión del riesgo, gestión de calidad, gestión de desarrollo organizacional y MECI que nos permita un posicionamiento en el sector salud como la mejor empresa social del estado en atención geriátrica en el sur occidente colombiano, manteniendo el equilibrio financiero y la rentabilidad social.

Dando cumplimiento a la ley 87 de 1993, al Decreto 648 de abril de 2017, al Decreto 943 de 2014, al Decreto 1499 de 2017 y a la Circular 001 de 2018 del Consejo para la Gestión y El Desempeño Institucional, el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel E.S.E, establece la Política de Control Interno, para lo cual se implementarán, cumplirán y se hará seguimiento a lo siguiente:

POLITICA DE CONTROL INTERNO:

La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel busca Asegurar el logro de la gestión institucional y sus objetivos, mediante el cumplimiento de: acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión de riesgos alineados con los componentes de MECI (Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo) y articulados con MIPG mediante la tercera línea de defensa y armonizado con el Estatuto y Código de Integralidad, Código de Ética del auditor Interno, cumpliendo con los roles establecidos por la ley para prevenir y corregir desviaciones que afectan el logro de la eficiencia, eficacia y la efectividad de la misión y la



E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

visión institucional.

POLITICA ANTICORRUPCIÓN

La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel entendiendo como corrupción cuando por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular, se compromete a desarrollar una cultura de identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos, de cada uno de los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, planteando intervenciones para corregirlos, prevenirlos o mitigarlos.

POLITICA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel se compromete a garantizar un proceso continuo para identificar la características y requerimientos de los ciudadanos, proveedores, contratistas, contratantes, benefactores de nuestra institución y los usuarios de nuestros servicios y a mantener una relación constante y comunicación asertiva con ellos y su familia, suministrándole información y orientación, gestionando de forma oportuna sus requerimientos, fomentando espacios de participación, satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Con el fin de brindar una atención con calidad, donde el centro es la humanización y la competencia e idoneidad de los funcionarios. También apuesta de forma decidida a fortalecer un proceso continuo de retroalimentación por parte de los usuarios, que permita generar acciones y compromisos de la entidad para la mejora continua de la prestación de los servicios.

4. LINEAS ESTRATEGICAS

En el marco del **Plan de Desarrollo Institucional: “Por Una Vejez Digna con Excelencia y Calidad”**, y su eje Fortalecimiento Institucional, en el que se busca Fortalecer la calidad y la integralidad de la Gestión, logrando una Entidad moderna y eficiente, adoptando el mejoramiento continuo de los procesos, para la prestación de los servicios de salud de baja complejidad y servicios complementarios, se alinea con el Plan Anticorrupción en el compromiso de la entidad para la mejora continua de la prestación de los servicios.

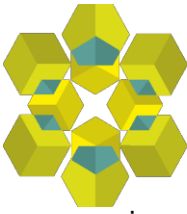
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Para la implementación y adecuada administración del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, y complementariamente los riesgos institucionales, se estipularon las siguientes directrices:

Responsabilidad de la Alta dirección:

- Direccionar todas las etapas de la identificación, evaluación y minimización de los



riesgos.

- Asegurar que se identifiquen los riesgos institucionales y de anticorrupción y se fortalezcan las directrices de Atención al Ciudadano.
- Aprobar los ajustes de novedades de riesgos propuestos por las evaluaciones de la Oficina de Control Interno y Gestión de Calidad.
- Reunión de ajuste y socialización con el equipo, con sus respectivas actas.

Responsabilidad del Comité de Control Interno y Comité Mipg:

- Medir la percepción de la cultura de la identificación y prevención de los riesgos.
- Asesorar a los líderes de proceso y área en la identificación de riesgos para el fortalecimiento de la cultura de administración de riesgos
- Capacitar a los funcionarios sobre la administración y minimización de los riesgos
- Revisar y consolidar los informes de las evaluaciones y auditorias ejecutadas por Control Interno y Comité Mipg, para viabilizar las mejoras respectivas en la gestión del riesgo.

Responsabilidades de la Oficina de Control Interno:

- Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a los riesgos institucionales
- Informar a la Gerencia la planificación y avances de la gestión de los riesgos institucionales para asegurar la efectividad del cumplimiento del Plan.

Rol de la Oficina de Planeación:

- Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Velar por la elaboración y divulgación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y su respectiva publicación en la página web institucional.

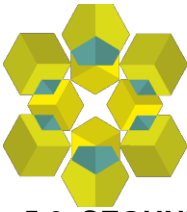
Responsabilidades de los líderes de procesos, áreas y funcionarios en general:

- Identificación objetiva de riesgos
- Aplicar los controles necesarios para la minimización de los riesgos
- Autoevaluación y autocontrol periódico sobre el manejo de los riesgos para medir el grado de efectividad de las acciones tomadas.
- Realizar y presentar al Comité Mipg informe trimestral del estado de los riesgos de cada proceso o área.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y ANTICORRUPCION

El mapa de riesgos institucional se revisó y ajusto con los líderes de proceso permitiendo la identificación y evaluación de los riesgos por proceso. Por su parte, la oficina de Control Interno realizara los seguimientos y respectivos informes del presente plan.

Una vez construido se realizara la respectiva socialización y publicación en la página web del Hospital y a través de correos electrónicos. Se anexa mapa de riesgos institucional revisado y actualizado en Comité Mipg.



5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES – ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Para el cumplimiento de este componente el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ha tomado acciones encaminadas al adecuado manejo del Sistema de Información y la conectividad y así garantizar mejoramiento en la calidad del registro y del reporte a las diferentes entidades con las cuales interactúa la E.S.E. La herramienta tecnológica permitirá ofrecer los diversos servicios en línea para agilizar la interacción, la consolidación, validación y reporte de la información a los grupos de interés y los trámites en el sitio web para los ciudadanos, los proveedores y contratistas.

En lo referente a la estrategia de Gobierno en Línea, se puede destacar que la ESE cuenta con una página Web, que cumple con los parámetros establecidos por el Ministerio de las TIC'S y los lineamientos de la Función Pública. Tiene a disposición de los usuarios un link a través del cual pueden estar en contacto con la empresa y puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos. Así mismo, se cuenta con una encuesta de satisfacción que permite obtener el indicador que sirve de referencia para implementar las acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los atributos o características del Sistema Obligatoria de la Garantía de la Calidad en Salud - SOGC. De esta manera se da cumplimiento a los establecido en el artículo 75 de la ley 1474 de 2011 que versa sobre la Política Anti trámites y el artículo 76 sobre la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

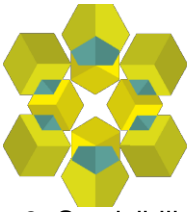
Fortalecer el proceso de comunicación vía web con los usuarios. Además, ha definido implementar un software que abarque todos los servicios prestados por la Institución, y no sólo atender el servicio hospitalario, sino que también el servicio de albergue.

5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas como la realización de audiencias públicas y reuniones con las ligas y asociaciones de usuarios así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de prestación de servicios que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente. Articulados con la oficina de Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los (las) servidores (as) públicas y funcionarios que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

En el primer trimestre de 2019 se llevará a cabo la Audiencia Pública para la Rendición de cuentas de la vigencia 2018 con la participación de diferentes sectores de la comunidad, la cual se llevara a cabo de la siguiente manera:

1. Invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
2. Se publicará la rendición de cuentas la vigencia 2018 en la página web de la entidad.



3. Se visibilizará a través de la página web de la empresa la información completa sobre el proceso de Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas y el informe de evaluación respectivo.

5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION CIUDADANA

Teniendo en cuenta el marco legal el decreto 943 de 2014 que regula el eje transversal del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en relación al sistema de información y comunicación al ciudadano, la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a fortalecer el proceso de Atención al Usuario, dándole continuidad al procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias lo cual permite asegurar la armonización de la calidad de la atención por los servicios prestados a la ciudadanía, el proceso da respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes de los usuarios, dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por las ciudadanas y los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano. Además, de robustecer el SIAU de la institución, a través de la implementación del software.

5.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

En cumplimiento 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, el HGYASM cuenta con una página web amigable que permite acceder a la información institucional de una manera ágil e inmediata, la cual se encuentra totalmente actualizada con información de la vigencia inmediatamente anterior. Esta información es de fácil acceso para la comunidad en general.

Además, implementará la sección San Miguelito en la página web de la Institución, en donde la población infantil al ingresar, podrá conocer los procesos de la Institución en un lenguaje amigable y propio para su edad.

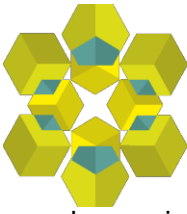
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA:

Cumpliendo con los lineamientos de Gobierno en Línea y transparencia activa, la página web de la institución cuenta con el link de **Transparencia y acceso a la información pública**, la cual puede ser consultada y descargada por cualquier usuario.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA:

Para dar cumplimiento a este lineamiento, la Institución dispone en la página web con un link de PQR y un procedimiento estandarizado y aprobado para la gestión de las solicitudes realizadas por la comunidad en general a cargo del proceso de Atención al Usuario.

Adicionalmente se cuenta con un correo institucional pqrs@ancianatosanmiguel.com, el



cual es revisado diariamente para asegurar una respuesta oportuna.

Elaboración de instrumentos de Gestión de la información:

Dentro de la actual vigencia se continuara con la actualización de la página web para incluir los siguientes lineamientos, armonizados con el programa de Gestión Documental y de Gobierno en Línea de la Institución:

- Información para el público alojada en: transparencia de acceso a la información pública.
- Respaldo de la información interna de la Institución. (medios magnéticos y drive).
- Desarrollo de la Intranet.

Criterio diferencial de accesibilidad:

La sección San Miguelito en la página web de la Institución, en donde la población infantil al ingresar, podrá conocer los procesos de la Institución en un lenguaje amigable y propio para su edad.

Monitoreo del acceso a la información:

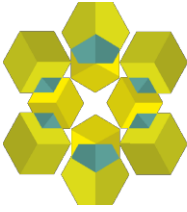
La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel cuenta con una oficina de Atención al Usuario encargada de realizar el seguimiento de las solicitudes recibidas mediante la página web y otros canales de comunicación, como buzón de sugerencias, verbales o escritos.

Para el primer trimestre del 2019 la oficina de Atención al Usuario presentara a la Gerencia un informe que contenga: El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud. los cuales se continuarán realizando trimestralmente durante la presente vigencia.

5.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel en cumplimiento del Decreto 1499 del 2017 y el decreto 943 del 2014 (MECI), adoptó mediante resolución No.1.23.074.2018 del 30 de mayo de 2018, el Código de Integralidad, con el objetivo de asegurar los lineamientos de la ética pública y políticas de buen gobierno, el cual está estructurado de la siguiente forma:

- La orientación estratégica de la entidad
- Las políticas de buen gobierno
- Control Interno y seguimiento
- Las competencias y compromisos
- Código de Integralidad
- Adopción, vigencia, divulgación y reforma del Código de Ética y Buen Gobierno.



E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

SEGUIMIENTO: De acuerdo al marco legal, la Oficina de Control Interno, realizará la evaluación y seguimiento al cumplimiento de las directrices determinadas en este plan, de manera cuatrimestral, publicando los resultados obtenidos en la página web institucional.

ADOPCION, DIVULGACION Y SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO: Dando cumplimiento a la ley 1474 del 2011, La ESE Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel realizará durante el primer trimestre del año 2019 la respectiva socialización y divulgación de estos instrumentos, los cuales serán publicados en la página web de la institución.

Atentamente,

HECTOR FABIO CORTES LOPEZ

Gerente