

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2021



Dra. Arledy Alvarado Patiño



# HORO

HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA E.S.E

Una Familia Cuidando de ti



CO-SC-CER338646



[www.horo.com](http://www.horo.com)



@HOROESE

“Es el Tiempo de la Salud en Casanare 2020 - 2024”

## **Tabla de contenido**

|   |           |
|---|-----------|
| PRESENTACIÓN .....  | 3         |
| <b>1. OBJETIVOS .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1.1 General.....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.2 Específicos.....  | 4         |
| <b>2. ALCANCE .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4. MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....</b>                | <b>12</b> |
| <b>7. COMPONENTES DEL PLAN .....</b>  | <b>13</b> |

## PRESENTACIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido 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” o “Estatuto Anticorrupción”, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; en concordancia con lo establecido en los Decretos 124 del 26 de enero de 2016, “por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados -Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información-, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E pone a disposición del personal de la entidad y ciudadanía en general, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.

El Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E se ha propuesto realizar un ejercicio gerencial fundamentado en el respeto al ser humano y a la comunidad, en ejecutar acciones con transparencia y construir confianza mutua a través de la discusión, construcción y promoción colectiva de las iniciativas que permitan superar limitantes y garanticen el acceso de la población a mayores y mejores servicios de atención en salud; generar espacios de consulta efectiva y diálogo permanente con los usuarios.

El Plan incluye Seis (6) componentes:

**Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción:** 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, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**Racionalización de trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**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.

**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos-entidades-ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la Información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Iniciativas Adicionales.** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 General**

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones Gerenciales; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

### **1.2 Específicos**

- ❖ Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción
- ❖ Promover la cultura de la legalidad en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E
- ❖ Hacer visible la gestión de la Entidad a los grupos de interés
- ❖ Liderar acciones que fortalezcan a la Entidad en materia de control interno de gestión y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño del Instituto y el impacto de su quehacer en la comunidad.

## **2. ALCANCE**

Este documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” aplica para todos los servidores y contratistas del el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Administración del Riesgo:** Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

**Audiencia pública de rendición de cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales<sup>1</sup>

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participaren el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional.

<sup>2</sup>Artículo 33 – Ley 489 de 1998



**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.<sup>3</sup>

**Control Social:** Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.<sup>4</sup>

**Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

**Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificada, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**Información pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Lenguaje Claro:** Es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

**Participación Ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

<sup>3</sup> Documento Conpes 3785 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

<sup>4</sup> Documento Conpes 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

**Políticas de manejo del Riesgo:** Son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

**Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Red social:** Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

**Rendición de cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno

**Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Proceso administrativo implementado por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E.

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

**Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública 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 servicio.

**Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

**Veedurías ciudadanas:** Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

#### 4. MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

| MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN |  |   |  |
|---|--|---|--|
| COMPONENTE  | NORMA  |   | OBJETO   |
| <b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>                   | Ley 1474 de 2011<br>Estatuto Anticorrupción  | Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—. |
|   | Decreto 4637 de 2011<br>Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE | Art. 4°   | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.   |
|   |  | Art. 2°   | Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.   |
|   | Decreto 1649 de 2014<br>Modificación de la estructura del DAPRE                            | Art. 55°  | Deroga el Decreto 4637 de 2011.  |
|   |  | 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 que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.  |
| Decreto 1081 de 2015<br>Único del sector de Presidencia de la República             | Arts .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”. |  |
| <b>Trámites</b>   | Ley 962 de 2005<br>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.   |
|   | Decreto 019 de 2012<br>Decreto Antitrámites  | Todo  | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.  |

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |  |                        |   |
|--|--|------------------------|---|
|  | Decreto 1083 de 2015<br>Único Función Pública                                      | Título 24              | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.   |
| <b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>                          | Decreto 1499 de 2017   | Todo                   | 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                     |
| <b>Rendición de cuentas</b>  | Ley 1757 de 2015<br>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.  |
| <b>Transparencia y Acceso a la Información</b>                           | Ley 1712 de 2014<br>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.  |
| <b>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b> | Ley 1474 de 2011<br>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. |
|  | Decreto 1649 de 2014<br>Modificación de la estructura del DAPRE                    | Art. 15°               | Funciones de la Secretaria de Transparencia:<br>14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.  |
|  | Ley 1755 de 2015<br>Derecho fundamental de petición                                | Art. 1°                | Regulación del derecho de petición.   |

## 5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

### Misión

“El Hospital Regional de la Orinoquía es una Empresa Social del Estado, que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, trabajamos con estándares de acreditación para garantizar una atención humanizada y segura al usuario y su familia, con vocación docente e investigativa, enfoque diferencial, amigable con el medio ambiente, talento humano motivado y comprometido, con el apoyo de tecnología de punta que generan confianza, calidad de vida y responsabilidad social.”



## **Visión**

“El Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E, se consolidará como una empresa líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, con estándares superiores de calidad y enfoque en gestión del riesgo, financieramente sostenible, promoviendo la innovación y con reconocimiento nacional.”

## **Valores**

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

**Respeto.** 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.

**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.

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

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

## **Política del Sistema Integrado de Gestión**

Nuestra política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) está orientada a buscar la satisfacción de nuestros usuarios y demás partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y normativos; por lo tanto nos comprometemos a mejorar continuamente todos nuestros procesos de atención para lograr un servicio humanizado y seguro, garantizar un talento humano calificado y competente que labore en un ambiente de trabajo adecuado en el que se identifica y previene los riesgos que pueden afectar su salud y su seguridad, prevenir la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en el Hospital, buscando a mediano plazo una sostenibilidad financiera de la E.S.E.

## **Objetivos de Calidad**

1. Lograr la satisfacción de los usuarios y sus familias mediante la prestación de servicios de salud humanizados y seguros durante todo el ciclo de atención.
2. Establecer programas y estrategias de mejoramiento continuo para fortalecer la eficacia, eficiencia y efectividad de todos los procesos de la Institución.
3. Implementar programas de desarrollo integral de los colaboradores que garantice un talento humano motivado, competente y eficiente para alcanzar los objetivos de los procesos institucionales, en un ambiente laboral seguro.
4. Promover la aplicación de buenas prácticas ambientales, en todos los procesos del Hospital, para la protección de los recursos naturales.
5. Asegurar la sostenibilidad financiera a mediano plazo, como base para el crecimiento sostenido de la E.S.E.

## **6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

La Gerencia y funcionarios del Hospital Regional de la Orinoquía ESE manifiestan su compromiso con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción con medidas como:

- ❖ Identificación de los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- ❖ Generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- ❖ Existe un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ❖ Cumplir los valores y principios consignados en el Código de Integridad de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.
- ❖ Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- ❖ Trabajar en el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta.

## **7. COMPONENTES DEL PLAN**

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

El Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E, elaborará anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cumpliendo con los siguientes componentes:

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 el Acceso a la Información

Anexo componente estratégico PAAC

