

E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
Gerente General

Enero de 2019



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. ACCIONES PRELIMINARES	6
2. OBJETIVOS	6
2.1. OBJETIVO GENERAL	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. COMPONENTE ESTRATÉGICO	7
4. ALCANCE	8
5. MARCO NORMATIVO	8
6. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN	9
7. COMPONENTES DEL PLAN	11
7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	11
8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	12

ORIGINAL FIRMADO



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Acciones Preliminares

Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción

ORIGINAL FIRMADO



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828
5

INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo de la ESE Carmen Emilia Ospina para el periodo 2017 - 2020, en cabeza de la doctora **ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA**, tiene como objetivo Elaborar el documento del Plan de Desarrollo Institucional establecido para el periodo 2017-2020, que dirija la gestión institucional, con la participación de cada una de las áreas y zonas de la ESE, donde se construyan procesos articulados que permitan la atención con calidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad a la población neivana.

Es por eso que desde su estrategia de Fortalecer la transparencia y participación del ciudadano, se busca promover una administración pública transparente y coherente con las necesidades de la comunidad, donde se fortalezca el manejo de la administración pública, evidenciando la necesidad de administrar los recursos públicos bajo los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.

Con el fin de hacer transparente las gestiones públicas y fortalecer las relaciones entre la ESE Carmen Emilia Ospina y el ciudadano; y atendiendo los lineamientos de la ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Municipio de Neiva elabora el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, en donde se dan a conocer las diferentes estrategias para combatir actos de corrupción en la Administración Municipal, en los siguientes componentes que fueron desarrollados con la participación de los funcionarios de la ESE Carmen Emilia Ospina:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Racionalización de Trámites.
- ✓ Rendición de Cuentas.
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- ✓ Iniciativas Adicionales.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828

1. ACCIONES PRELIMINARES.

Previo a la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2019, se realizaron las acciones preliminares establecidas en el documento Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, las cuales se encuentran en el Anexo N°. 1.

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar una estrategia orientada a combatir la corrupción, promover la cultura de la legalidad, fortalecer la participación de la ciudadanía, orientar la toma de decisiones justo a tiempo, reducir los efectos adversos al interior de la gestión de la administración municipal con el fin de dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, conforme lo establece el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 emitido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, que se puedan presentar en la ESE Carmen Emilia Ospina del municipio de Neiva, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y procedimientos; y generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
- Brindar información de calidad y en lenguaje apropiado a los ciudadanos, sobre los resultados de la gestión realizada por la ESE Carmen Emilia Ospina y propiciar espacios de diálogo entre el Estado y los Ciudadanos, en busca de la transparencia y participación.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la comunidad, con el propósito de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la ESE Carmen Emilia Ospina y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.
- Poner a disposición de toda la ciudadanía, la información pública producida por la ESE Carmen Emilia Ospina, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, conforme a la Ley 1712 de 2014.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los mismos.

3. COMPONENTE ESTRATÉGICO

MISIÓN.

Somos una institución prestadora de servicios integrales de salud, con enfoque diferencial centrada en las personas, familias y comunidad del municipio de Neiva, mediante sedes integradas, comprometida con la calidad, humanización e innovación, responsabilidad social y protección del medio ambiente contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios.

VISIÓN.

En el año 2020 seremos reconocidos en la región surcolombiana como prestador primario de salud competitivo, sostenible social y económicamente, promoviendo desarrollo empresarial hospitalario en armonía con el medio ambiente; consolidando un modelo de atención integral en salud, haciendo énfasis en programas de promoción, gestión del riesgo y humanización del servicio.

4. ALCANCE.

Las estrategias desarrolladas en el presente Plan, son aplicables a todas las dependencias de la ESE Carmen Emilia Ospina. Este documento está sujeto a modificaciones, teniendo en cuenta que es un proceso de actualización permanente.

5. MARCO NORMATIVO.

Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan 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.

Documento Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Ley 1474 de 2011, mediante 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.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828

Ley 1474 de 2011, Artículo 73, 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. 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

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

Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828

Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.

Decreto 1081 de 2015. Por el cual se expide el Decreto reglamentario Único del sector presidencia de la República. Título 4 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Resolución 3564 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 el artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones presenta los estándares para publicación y divulgación de información.

Decreto 124 de 2016. Por medio del 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.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017. Por el 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.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), instrumento metodológico 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.

6. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.

Desde el año 2013, la ESE Carmen Emilia Ospina viene dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 124 de 2016, con la elaboración anual del documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, basados en la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.

El Plan Anticorrupción, el Mapa de Riesgos de Corrupción y los informes de seguimiento, se vienen publicando en la Sección “Normatividad” de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina <http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>, haciendo posible su visualización ante todos los ciudadanos y dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de forma concertada de conformidad con el Decreto 124 de 2016 y basados en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
línea Amiga: 8632828
8

al Ciudadano, versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, incluyendo dentro del proceso para su construcción, las siguientes actividades:

- Se cuenta con un equipo de trabajo, con un responsable o líder de cada componente, así:
 - o Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – Representante de la Alta Dirección MECI - Calidad.
 - o Racionalización de Trámites – Planeación, TIC.
 - o Rendición de Cuentas – Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación, Control Interno
 - o Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Coordinador SIAU y Coordinadores procesos.
 - o Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información - Coordinadores de área responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones) y control Interno

Estos líderes son los encargados de proponer y definir las actividades que hacen parte de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de entregarlos a la Coordinación de Planeación para su respectiva consolidación.

- Se realizaron las acciones preliminares, las cuales se pueden observar en el Anexo No. 1.
- Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, de acuerdo a la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.
- A través de la Coordinación de Planeación y Ordenamiento Municipal, se realizaron mesas de trabajo para la construcción del Plan de la vigencia 2019.
- Se revisaron las sugerencias enviadas por los funcionarios y ciudadanos durante el proceso de socialización.
- La Coordinación de Planeación consolidó el documento final.
- Se realizó la socialización y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en comités de trabajo.
- **Publicación:** El presente Plan será publicado en la Sección de Transparencia de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina <http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co>.
- **Socialización después de su publicación:** Una vez aprobado y publicado el presente Plan, será enviado nuevamente a los correos electrónicos de todos los servidores públicos de la ESE Carmen Emilia Ospina y se informará a los entes de control sobre su construcción y publicación. Igualmente se utilizarán las carteleras de la ESE Carmen Emilia Ospina para su promoción y/o publicación.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
línea Amiga: 8632828

- **Monitoreo:** Tanto la Coordinación de Planeación como los líderes de los componentes y jefes de las dependencias deberán realizar monitorear permanentemente las actividades establecidas en el presente Plan.
- **Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del presente Plan, se podrán realizar los ajustes y modificaciones que sean necesarios para su mejora.
- **Seguimiento:** La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente Plan. Los cortes de seguimiento serán: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2019. Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en la página web de la entidad, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

7. COMPONENTES DEL PLAN.

El presente Plan está conformado por seis componentes, acorde con el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2"*:

- Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La ESE Carmen Emilia Ospina, cuenta con una estrategia metodológica para la realización del control y actualización de los Riesgos de Corrupción según los lineamientos establecidos en la *"Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015"* y en el documento *"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2"*, establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A la fecha podemos identificar:

- Se construyó el mapa de riesgos de corrupción, identificando 9 riesgos de corrupción en 9 procesos, de un total de 9 procesos (según el decreto 0590 de 2016) con los que cuenta la entidad
- Los riesgos fueron estructurados a través de mesas de trabajo precedidas por la oficina de calidad y los miembros designados por cada uno de los



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
línea Amiga: 8632828

procesos y avalados por los líderes, los cuales dieron su aprobación, a través de la firma del acta correspondiente

Los riesgos fueron identificados a partir de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la ESE Carmen Emilia Ospina, contemplando las siguientes variables:

- Nombre del proceso
- Objetivo del proceso
- Causas
- Riesgos
- Consecuencias
- Análisis del Riesgo
- Valoración del Riesgo
- Fecha
- Acción
- Responsable
- Indicador

El Cumplimiento de las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos, son responsabilidad de cada uno de los procesos y su respectivo líder y el seguimiento a este mapa de riesgos, está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control interno, según lo establecido en la respectiva guía metodológica.

Ver Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción

Igualmente se proponen las siguientes actividades descritas en el Anexo 1.

8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Corrupción: La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”

"Servimos con Excelencia Humana"



Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia: Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.

Ciudadano: Persona natural o jurídica que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

Control: Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

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

Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentren en formatos estándares e interoperables que faciliten su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

Esquema de Publicación de Información: Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación, proactiva de la información prevista en el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

Evaluación: Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

"Servimos con Excelencia Humana"



Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
línea Amiga: 8632828
12

Índice de Información Clasificada y Reservada: Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido catalogada como clasificada o reservada.

Información Pública: Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Mapa de riesgos de corrupción: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Programa de Gestión Documental: Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Rendición de Cuentas: Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Registro de Activos de Información: Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, transforme o controle, en su calidad de tal.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que 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.

Servicio al Ciudadano: Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
línea Amiga: 8632828
13

Sistema Integrado de Gestión – SIG: Elemento fundamental de la GERENCIA PÚBLICA, que proporciona las herramientas para que las Entidades lleven a cabo su misión, bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, buscando el mejoramiento del Desempeño Institucional y su capacidad para prestar servicios que respondan a las necesidades de la comunidad.

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

Solicitud de Acceso a Información Pública: Es aquella, que de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC: Tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad 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 un servicio.

Aprobó:

Revisó y Consolidó:

ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
Gerente General
E.S.E Carmen Emilia Ospina

NELSON ANDRÉS BARRIOS TORRES
Coordinador de Planeación
E.S.E Carmen Emilia Ospina



"Servimos con Excelencia Humana"

Zona Norte
calle 34 No. 8-30 Las Granjas
Teléfono: 8631818 ext. 6025

Zona Oriente
calle 21 No. 55-43 Las Palmas
Teléfono: 8631818 ext. 6308

Hospital Canaima
carrera 22 con calle 26 sur
Teléfono: 8631818 ext. 6587

Zona Sur
calle 2C No. 28-13 Los Parques
Teléfono: 8631818 ext. 6200

Centro de orientación
e información al ciudadano
Línea Amiga: 8632828
14

ANEXO 1:

ESE CARMEN EMILIA OSPINA														
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO														
AÑO 2019														
COMPONENTE	ESTRATEGIA, MECANISMO O MEDIDA	ACTIVIDADES PROGRAMADAS												RESPONSABLE
		ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DICI	
ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCION	Seguimiento a los riesgos de corrupción													Control Interno
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión de datos de operación													Planeación.
	Análisis de los trámites y servicios, que permitan su racionalización													Planeación, TIC
	Racionalización de los tramites analizados y definidos													Planeación
	Seguimiento													Control Interno
ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	Rendición cuentas de gestión vigencia 2017													Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación
	Seguimiento a la estrategia													Control Interno
ESTRATEGIA MEJORAMIENTO ATENCION AL CIUDADANO	Aplicación encuestas satisfacción al usuario													Coordinador SIAU
	Recepción y tramites de quejas													Coordinador SIAU

	Capacitación a los usuarios													Coordinador SIAU y Coordinadores procesos
	Seguimiento a la estrategia													Control Interno
ESTRATEGIA MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Publicación y seguimiento a los reportes definidos para publicar para cumplir con la ley de transparencia.													Coordinadores de área responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones)
	Seguimiento a la estrategia													Control Interno

COMPONENTE DE INICIATIVAS ADICIONALES.

Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO	1.1	Socialización del Código de Integridad y Buen Gobierno con los funcionarios de la Ese Carmen Emilia Ospina.	Socialización realizada	1	Talento Humano	30/12/2019

Aprobó:

Revisó y Consolidó:

ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
Gerente General
E.S.E Carmen Emilia Ospina

NELSON ANDRÉS BARRIOS TORRES
Coordinador de Planeación
E.S.E Carmen Emilia Ospina