





**ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA**  
**OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA**

*¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!*



# PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

VERSIÓN:	01	VIGENTE DESDE:	31 de enero de 2021	CÓDIGO:	PLA-PIS-02
----------	----	----------------	---------------------	---------	------------

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i> 		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 2 de 27</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.


La E.S.E Hospital La Divina Misericordia en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Estatuto Anticorrupción se concibe como la estrategia que E.S.E. Hospital La Divina Misericordia, adopta para la lucha contra la corrupción y a la atención al ciudadano cuyo objetivo es prevenir situaciones que se puedan presentar en el quehacer diario de cada funcionario. Una buena manera de prever estos eventos es a través de la identificación, valoración y la forma de como disponer de controles así mismo como la forma de inculcar en el funcionario y el cliente la cultura de autocontrol y el reconocimiento de los derechos y deberes del uno y del otro.

A través del estatuto anticorrupción la organización se vincula en la implementación de herramientas que combatan o disminuyan los actos de corrupción en articulación con los diferentes comités de veeduría ciudadanos, los medios de comunicación para generar una cultura de transparencia basado en conocimiento y capacidades de un talento humano conocedor de los valores y la ética de nuestro código. El equipo directivo gerencial y asistencial se compromete a través de este documento a inculcar en los funcionarios la cultura de autocontrol y lucha contra la corrupción teniendo como referente los principios y valores éticos.

De igual manera, el programa, pretende atender a los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Código de Ética y Código de Buen Gobierno Institucional que incluyen la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, Compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de La E.S.E. Hospital La Divina Misericordia, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que, con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente. De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional,

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 3 de 27</b>

el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia contiene cinco componentes:


1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E Hospital la Divina Misericordia y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. **Estrategia Anti-trámites.** Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. **Rendición de Cuentas.** El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la confianza en la institución.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

La gerencia y el grupo directivo, a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, en el relacionamiento de la E.S.E Hospital La Divina Misericordia, con sus usuarios, proveedores y entidades del sector salud.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL.


Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la E.S.E Hospital La Divina Misericordia, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 4 de 27</b>

estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

## 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción desarrollada por la E.S.E Hospital La Divina Misericordia, aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Fortificar los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en la E.S.E, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Igualar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir, e incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por la Empresa Social del Estado.
- Revelar y acometer las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción la E.S.E Hospital La Divina Misericordia y afianzar la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores de la Empresa, sus clientes internos, externos y en general todas las partes interesadas.
- Custodiar, capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 5 de 27</b>

- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos

### **3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO**

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas, colaboradores y contratistas de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia en todas las sedes habilitadas.


### **4. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

#### **4.1. MISIÓN**

Somos una Empresa Social del Estado con sede principal en la ciudad de Magangué, Bolívar, especializada en brindar servicios de salud hospitalario y ambulatorio de mediana y alta complejidad, comprometida con el mejoramiento de la calidad, de vida de sus usuarios y de la comunidad en general, a través de la prestación de servicios enmarcados en criterios de seguridad del paciente, eficiencia, responsabilidad, calidad y el cuidado del medio ambiente, Basados en la adecuada utilización de la tecnología, en un equipo humano idóneo y comprometido.

#### **4.2 VISIÓN.**

En el año 2025 seremos una Empresa Social del Estado líder en la prestación de los servicios de mediana y alta complejidad en los zodos lobas, mojana y el Departamento de Bolívar, con un alto nivel de calidad profesional, científico y tecnológico. Trabajando con actitud permanente de servicio, creciendo como personas, como institución, y como equipo para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 6 de 27</b>

### 4.3 OBJETIVO GENERAL


Lograr el posicionamiento de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia como una institución de salud que garantiza seguridad y confianza; con la participación activa y compromiso de todos los grupos de interés en el mejoramiento continuo y la atención centrada en el usuario, pilares fundamentales del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad de la Atención en Salud.

### 4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida y reduciendo la morbilidad, mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria en la medida en que este a su alcance.
- Prestar servicios de salud integral, eficiente y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas en el Decreto 1011, Ley 1122 y demás normas que lo complementen.
- Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado Hospital La Divina Misericordia.
- Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- Satisfacer los requerimientos del entorno adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuado continuamente sus servicios y funcionamiento.
- Satisfacer las necesidades esenciales secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones gremiales organizativa, técnico científica y técnicos administrativo.

### 4.5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Bienestar Integral:** Nuestra principal labor es brindar atención humana y profesional que basada en el trabajo en equipo permita lograr el bienestar integral del usuario.
- **Atención Humana con Calidad:** Nuestra institución brinda una atención humana, con calidad, eficiencia a sus usuarios, buscando siempre una asistencia integral calificada.
- **Organización:** La E.S.E Hospital La Divina Misericordia, es una entidad con proyección en organización, planeación y ejecución adecuada de sus recursos.
- **Sentido de Pertenencia:** Es uno de los pilares fundamentales que rige todas las actividades de los servidores de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia lo que hace


 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 7 de 27</b>

referencia a dar uso adecuado del espacio, los elementos de trabajo y el tiempo por parte de sus trabajadores.

- **Bien Común:** Todas las decisiones y acciones de los funcionarios, deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios, por encima de intereses particulares ajenos al bien de la colectividad. El compromiso con el bien común implica que los funcionarios de la E.S.E. y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) estén conscientes de que los usuarios son la razón de ser de la institución y que se legitima cuando satisface las demandas sociales y no cuando se antepone el beneficio individual.
- **Honradez:** Los funcionarios de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo), no deberán utilizar su cargo público para obtener algún provecho personal a favor de terceros.
- **Imparcialidad:** Los funcionarios de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo), actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva y sin prejuicios personales.
- **Igualdad:** Los Trabajadores de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) deben prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la comunidad, sin importar su sexo, edad, raza, credo y preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponda los servicios públicos a su cargo.
- **Lealtad:** Corresponde a todos los funcionarios de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) velar por el buen nombre la empresa dentro y fuera de ella, y hacer con ánimo constructivo las observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores, y al mismo tiempo fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, fidelidad a sus compañeros y a su empresa.
- **Compromiso:** Los Funcionarios de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) tendrán la disposición para asumir como propios los objetivos corporativos de la organización.

#### 4.6. VALORES CORPORATIVOS

- **Profesionalismo:** Todo funcionario de la E.S.E Hospital La Divina Misericordia de acuerdo a su profesión o su cargo ejercerá con relevancia en su capacidad y aplicación técnico-científica.

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 8 de 27</b>

- **Objetividad:** todo funcionario de la ESE Hospital La Divina Misericordia según su labor tendrá como finalidad la neutralidad en la toma de decisiones que realice.
- **Responsabilidad:** Todo funcionario debe orientar sus labores bajo las normas establecida por la institución.
- **Confidencialidad:** Todo empleado debe guardar el secreto profesional.
- **Integridad:** todo empleado debe regirse bajo los principios de rectitud, honradez, pureza.
- **Actitud de Servicio.** Todo empleado de la E.S.E Hospital La Divina Misericordia debe tener disposición, para realizar las actividades pertinentes de acuerdo a su función.
- **Trabajo en Equipo:** Se refiere a la capacidad que tiene cada funcionario para integrarse con sus compañeros para generar resultados positivos en beneficio de las políticas de la empresa.

#### 4.7. POLÍTICA DE CALIDAD


En la E.S.E Hospital La Divina Misericordia estamos comprometidos en brindar servicios integrales de salud hospitalario y ambulatorio, eficientes, oportunos y de alta calidad, contando con un equipo humano interdisciplinario, ético y calificado; con una infraestructura física adecuada y recursos tecnológicos de vanguardia.

Es nuestra prioridad el mejoramiento continuo de los procesos, el bienestar y la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios, asegurando de esta manera una eficaz prestación de servicio y la satisfacción integral de nuestros clientes.

#### 4.8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la prestación oportuna de los servicios y la disponibilidad de los recursos físicos, tecnológicos e insumos.
- Asegurar una continua disponibilidad de personal médico especializado y calificado.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los usuarios.
- Mantener un alto nivel de satisfacción de los requisitos y expectativas de nuestros usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos y servicios



 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 9 de 27</b>

## 5. DEFINICIONES:

**Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

**Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio y un detrimento.

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

**Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción.

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.



**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

**Modelo Integrado de Planeación y de Gestión:** Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo

**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. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2010, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Probabilidad.** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

 <p>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i></p> 		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 10 de 27</b>

**Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones


**Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

## 6. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos.


Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios
- **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 11 de 27</b>

que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

- Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 12 de 27</b>



- Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

La metodología para construir esta estrategia esta a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la Corrupción, hoy Secretaria de Transparencia.

- Decreto 4637 de 2011: Suprime y crea una secretaria en el DAPRE. Artículo 2: Crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica. ARTICULO 4: Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 1649 de 2014: Modificación de la estructura de la DAFRE. Artículo 15: Funciones de la Secretaria 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. Artículo 55: Deroga el Decreto 4637 de 2011.
- Decreto 1081 de 2015: Único del sector de la Presidencia de la Republica. Artículos. 2.1.4.1 y siguientes: señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano”.
- Conpes 167: Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción

### **MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION**


- Decreto 1081 de 2015: Único del sector de la Presidencia de la Republica. Artículos.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.

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i> 		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 13 de 27</b>

- Decreto 1499 de 2017: Departamento Administrativo de la Función Pública del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamento del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Circular Externa 100-009-2017: Departamento Administrativo de Función Pública. Estrategias de socialización y capacitación para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto Ley 019 de 2012: Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2015: Disposiciones sobre racionalización de tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones publicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2106 de 2019: Por medio del cual dictan norma para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

### **MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO**

- Decreto 943 de 2005: Modelo Estándar de Control Interno. Artículos 1 y siguientes: adopta la actualización del modelo estándar de control interno para el estado colombiano (MECI).
- Decreto 1083 de 2015: Único en la Función Pública. Artículos 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del MECI.
- Decreto 1499 de 2017: Departamento administrativo de la función pública. Por medio de la cual 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>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 14 de 27</b>

### **RENDICIÓN DE CUENTAS:**

- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana. Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

### **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 9. Literal g) Deber de publicar los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


### **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Artículo 76. El programa 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: Modificación de la estructura DAPRE. Artículo 15. Funciones de la secretaría de transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades publicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

## **7. METODOLOGIA:**

### **Acciones preliminares para la construcción:**

- Análisis del mapa de riesgo de corrupción institucional de la vigencia 2019
- Verificación de tramites y servicios de la institución suscritos
- Identificación de necesidades de información obtenida en rendición de cuentas.

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 15 de 27</b>

### Elaboración y consolidación

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente.
- Debe publicarse a mas tardar el 31 de enero de cada año.

A la oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde:



- Liderar todo el proceso de construcción del Plan anticorrupción y de Atención del Ciudadano, quien coordinara con los responsables de los componentes su elaboración.
- Consolidar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Cada responsable del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Convocatoria realizada por correo institucional y pagina web de la Institución.

### Socialización:

- Es necesario dar a conocer a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.
- Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.
- El Plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.

## 8. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

- **Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

 <p>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i></p> 		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	31 de enero de 2021	<b>Página 16 de 27</b>

- **Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.
- **Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín sobornaré, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

## 9. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

### 9.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Junta Directiva, la gerencia y los colaboradores de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia consciente de la existencia de situaciones de riesgo que afectan el cumplimiento de los objetivos de la entidad no comprometemos a administrar de manera efectiva los riesgos inherentes a los procesos, desde un abordaje sistémico, garantizando el cumplimiento de la misión, objetivos institucionales, la protección del ambiente, de los bienes y recursos a su cargo, así como el bienestar y seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes, por medio de las siguientes actividades:

1. La identificación, análisis, actualización y evaluación de los riesgo por proceso e institucionales.
2. La definición e implementación de controles y acciones orientadas a evitar, mitigar, compartir o transferir los riesgos identificados y priorizados en cada uno de los procesos, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos.
3. El seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos priorizados en cada uno de los procesos.





4. La gestión de los riesgos como estrategia de lucha contra la corrupción, con el fin de resguardar los recursos de la entidad.
5. La revisión periódica del mapa de riesgos para evaluar la efectividad de las acciones de mitigación e identificación de nuevos riesgos.
6. La fomentación de la cultura del autocontrol en los colaboradores de la entidad orientada a la gestión del riesgo. La presente política se establece dentro del marco normativo, legal y del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra alineada con los objetivos institucionales.

## 10. PRIMER COMPONENTE: CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL

10.1 En la evaluación de riesgos por Proceso/Área se identificaron y priorizaron estos:

Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	
		No	Descripción	Probabilidades de materialización		Tipo de control
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Falta de límites y control a la autonomía y poder decisorio de los colaboradores que tienen capacidad para influir en los asuntos institucionales	1	Amiguismo y clientelismo.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Acceso no autorizado a información reservada de la institución	2	Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
CONTRATACIÓN	No adherencia al manual de contratación.	3	Favorecer en forma deliberada la selección y /o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo



Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	
	No	Descripción	Probabilidades de materialización	Tipo de control		
	No adherencia al manual de contratación	4	Aprovechamiento del cargo o autoridad inducir a la realización de compras innecesaria de insumos y/o equipos, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos del Hospital	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Falta de controles al proceso de contratación con el fin de evitar la manipulación de los estudios previos o de factibilidad	5	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Falta de controles al proceso de contratación con el fin de evitar la manipulación de los estudios previos o de factibilidad	6	Realizar compra de insumos innecesarios para la atención de la pandemia por la Covid 19	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Falta de controles al proceso de contratación con el fin de evitar la manipulación de los estudios previos o de factibilidad	7	Realizar contratación de personal innecesarios sin tener en cuenta la políticas de racionalización de recursos emanada por el ministerio de la protección social y	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

No. De versión

04

Vigente desde:

31 de enero de 2021

Página 19 de 27

Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	
		No	Probabilidades de materialización	Tipo de control		
GESTIÓN FINANCIERA	Abuso de confianza No aplicación de los principios y valores.	8	la gobernación de bolívar durante la pandemia de la covid 19 Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios asistenciales	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
ALMACÉN	Falta de control y desperdicio de insumo	9	Uso irracional e inadecuado de los materiales, insumos y equipos de propiedad de la institución	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Falta de control y desperdicio de insumo	10	Uso irracional de elementos de protección personal para evitar el contagio de la Covid 19.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Desorden administrativo No adherencia a los procedimientos	11	No Registro al almacén de todas las compras y/o donaciones que se realicen	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Hurto, extravío o daño por mal uso traslado a otras dependencias, sin tener en cuenta los inventarios	12	Perdida de un activo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Abuso de confianza de las personas responsables del proceso de liquidación de la nómina.	13	Realizar pagos de nómina y/o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a tercero	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		14	Permitir y / o tolerar el incumplimiento de las normas y	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo



Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	
No		Descripción	Probabilidades de materialización	Tipo de control		
			obligaciones establecidas para los funcionarios públicos del Hospital y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencia			
FACTURACIÓN	Vencimiento de términos	15	Gestión no oportuna a las glosas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Aceptación de glosas sin justa causa					
	Falta de ética del personal encargado.	16	Cobros por servicios de salud no ajustados a la Norma.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Abuso de confianza					

## 10.2 ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGO

Con base a los riesgos identificados, se realiza la construcción del mapa de riesgos anticorrupción.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

No. De versión

04

Vigente desde:

03 de Enero de 2021

Página 21 de 27

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Entidad: ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA DE MAGANGUE

Misión: Somos una Empresa Social del Estado con sede en la ciudad de Magangué-Bolívar, especializada en brindar servicios de salud hospitalario y ambulatorio de mediana y alta complejidad, comprometida con el mejoramiento de la calidad, de vida de sus usuarios y de la comunidad en general, a través de la prestación de servicios enmarcados en criterios de seguridad del paciente, eficiencia, responsabilidad, calidad y el cuidado del medio ambiente, Basados en la adecuada utilización de la tecnología, en un equipo humano idóneo y comprometido.

Proceso y Objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS Probabilidades de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
	Causas	Riesgo			VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de control				
CONTRATACION	Falta de límites y control a la autonomía y poder decisorio de los colaboradores que tienen capacidad para influir en los asuntos institucionales	1	Amiguismo y clientelismo.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Control y seguimiento del manual de funciones de los colaboradores	Gerente / Control interno	100% de los controles realizados / programados
	Acceso no autorizado a información reservada de la institución	2	Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Controles sobre las información reservada de la institución	Gerente / Control interno	100% de los controles realizados / programados
CONTRATACIÓN	No adherencia al manual de contratación.	3	Favorecer en forma deliberada la selección y/o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Auditorías Internas	Gerente / Control interno	Hallazgos de Auditoria
	No adherencia al manual de contratación	4	Aprovechamiento del cargo o autoridad inducir a	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socializar Manual de Contratación	Gerente / Control interno	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

No. De versión

04

Vigente desde:

03 de Enero de 2021

Página 22 de 27

CONTRATACIÓN			la realización de compras innecesarias de insumos y/o equipos, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos del Hospital						
	Falta de controles al proceso de contratación con el fin de evitar la manipulación de los estudios previos o de factibilidad	5	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Formulación y actualización en forma participativa del Código de Ética	Gerente / control interno	100% de capacitaciones realizadas / programadas
	Abuso de confianza No aplicación de los principios y valores.	6	Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios asistenciales	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Arqueo de Cajas Auditorías internas	Gerencia Coordinador de Facturación Control Interno	Hallazgos de Auditoría % Diferencias de Efectivo ( faltantes) en Cajas
CONTRATACIÓN	Falta de controles al proceso de contratación con	7	Realizar contratación de personal innecesarios sin	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Auditorías internas		



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

No. De versión

04

Vigente desde:

03 de Enero de 2021

Página 23 de 27

	el fin de evitar la manipulación de los estudios previos o de factibilidad		tener en cuenta la políticas de racionalización de recursos emanada por el ministerio de la protección social y la gobernación de bolívar durante la pandemia de la covid 19						
ALMACÉN	Falta de control y desperdicio de insumo	8	Uso irracional e inadecuado de los materiales, insumos y equipos de propiedad de la institución	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ejercer un control de los insumos mediante auditoria de consumo	Almacenista Control Interno	Informe auditorias de
	Falta de control y desperdicio de insumo	9	Uso irracional de elementos de protección personal para evitar el contagio de la Covid 19.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ejercer un control de los insumos mediante auditoria de consumo	Almacenista Control Interno	Informe auditorias de
	Desorden administrativo No adherencia a los procedimientos	10	No Registro al almacén de todas las compras y/o donaciones que se realicen	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Conciliación permanente entre contabilidad y Almacén Controlar las entradas y salidas de los artículos y verificar existencias	Almacenista Control interno	Informe auditorias de
	Hurto, extravío o daño por mal uso traslado a otras dependencias, sin tener en cuenta los inventarios	11	Perdida de un activo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación directa sobre los inventarios asignados a cada dependencia.	Almacenista Control interno	Informe auditorias de
TALENTO HUMANO	Abuso de confianza de las personas responsables del	12	Realizar pagos de nómina y/o percibir remuneración oficial por servicios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Auditoría interna	Asesora de talento humano	Informe auditoria de



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

No. De versión

04


Vigente desde:

03 de Enero de 2021

Página 24 de 27

	proceso de liquidación de la nómina.		no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a tercero					Control interno	
		13	Permitir y / o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos del Hospital y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencia	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización del Manual de Funciones y Competencias laborales	Gerente Líderes de Procesos Asesor Jurídico Asesora de talento humano	Evidencias de socialización del manual de funciones y competencias laborales, código disciplinario
FACTURACIÓN	Vencimiento de términos	14	Gestión no oportuna a las glosas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Registro de recibido de glosas, ventanilla única.	Coordinador de Facturación Control Interno	Glosas tramitadas/ Numero de glosas recibidas
	Aceptación de glosas sin justa causa						Informe respuesta a glosas		
	Falta de ética del personal encargado. Abuso de confianza	15	Cobros por servicios de salud no ajustados a la Norma.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Auditoria Interna	Coordinador de Facturación Control interno	Informe de auditoria



 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	03 de Enero de 2021	<b>Página 25 de 27</b>

## **11. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:


1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Evitar entrega de fotocopia de carné y documento de identidad cuando aplique
3. Solicitud de citas médicas por teléfono.
4. Se adopta la oficina de atención al usuario, donde pueden solicitar información, radicar PQRS, entre otros.
5. Se simplificara los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar

## **12. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

1. Se realizará la rendición de cuentas en los primeros 4 meses del año siguiente con la 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 anual en la página web de la ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA.

### **12.1 RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

- 12.1.1 Programación de la jornada de la rendición de cuentas de vigencia anterior y se envía a la Súper Salud por la página web.
- 12.1.2 Preparación de informe a presentar a la audiencia.
- 12.1.3 Publicación en cartelera y pagina web de la convocatoria pública para la rendición de cuenta
- 12.1.4 Desarrollo de la jornada de rendición de cuentas
- 12.1.5 Realizar informe de realización de jornada de rendición de cuenta y enviar a la Súper Salud.

 <b>ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA</b> OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA <i>¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!</i>		<b>PLA-PIS-02</b>		
		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>No. De versión</b>	<b>04</b>	<b>Vigente desde:</b>	03 de Enero de 2021	<b>Página 26 de 27</b>

12.1.6 Realizar seguimiento a las observaciones provenientes del proceso de rendición de cuentas.

### **13. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y Mejorará los siguientes instrumentos:

1. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
2. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
3. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los miembros del Comité que aplique.
4. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU.
5. Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
6. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general

### **14. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según la 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.

1. Realizar ajustes periódicos al portal web de la entidad para facilitar la consulta ciudadana a toda la información pública de la E.S.E. Hospital La Divina Misericordia.
2. Publicar proyectos, programa o planes para discusión, comentarios, sugerencias de la ciudadanía.
3. Establecer herramienta para facilitar el envío de correos o foros de discusión a los interesados cuando hay proyecto habilitados para discusión de la ciudadanía



ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA  
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA

¡Nuestra Prioridad es tu Salud y Seguridad!



PLA-PIS-02

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**No. De versión**

**04**

**Vigente desde:**

03 de Enero de 2021

**Página 27 de 27**

4. Establecer el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública".
5. Hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana y elaborar los informes que permita formular acciones de mejoramiento
6. Elaborar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

Original firmado

Elaboró:

Luis Eduardo Pérez Vilorio  
P.U.

Aprobó:

Nulfa Isabel Manjarrez Surmay