# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE MISTRATO RDA.

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

# **PRESENTACIÓN**

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, el Hospital San Vicente de Paúl define los mecanismos básicos para lograr el mejoramiento en la calidad de los servicio de salud que esta entidad ofrece a la comunidad; asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana, mediante procesos transparentes que garanticen la igualdad de oportunidades

Para este propósito, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad y transparencia; destinando los recursos a solucionar las grandes falencias en la prestación de los servicios de salud en pro de la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

## SOPORTE JURIDICO

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para la luchar contra la corrupción administrativa de Colombia.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la

Administración Pública, en las exorbitancias.

**Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.

**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.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 1876 de 1994**: Reglamenta artículos de la Ley 100 de 1993 en relación a las Empresas Sociales del Estado.

**Decreto 139 de 1996:** Por el cual se establecen los requisitos y funciones para los Gerentes de Empresas del Estado y Directores de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público y se adiciona el Decreto número 1335 de 1990.

**Decreto 1599 de 2005:** Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Decreto 734 de 2012:** Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011. En lo que se aplica a las empresas Sociales del Estado.

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

Artículo 73, Ley 1474 de 2011. 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. 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## **OBJETIVOS**

- 1. Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- 2. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión
- 3. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- 4. Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos

- 5. Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital San Vicente de Paùl asegurando la confiabilidad de los procesos y la información
- 6. 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
- 7. Se garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- 8. Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz

## **ESTRATEGIAS**

# MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- La gerencia se compromete a luchar contra la corrupción trabajando integralmente en profesionalizar y despolitizar racionalmente la gerencia, escogiendo personas conocedoras de la actividad en la que se encuentra la entidad.
- Restringir la discrecionalidad llevándola a niveles libres de toda sospecha, principalmente donde haya alto manejo de recursos económicos o humanos.
- 3. Descentralizar exigiendo cuentas y dejando de lado las preferencias políticas.
- 4. Implantar un régimen serio de exigencia y de rendición de cuentas, empezando por los altos niveles.
- 5. Eliminar la preferencia en el manejo del recurso humano: méritos, capacidad, experiencia, profesionalismo, honestidad, lealtad, deben ser los elementos que hagan la diferencia.
- 6. Implantar el principio de la "obligación a saber" para evitar la "ley del silencio" u otras conductas cómplices o indiferentes que permiten la corrupción por acción u omisión. Toda persona ubicada en un escenario

donde se registre un acto o hecho de corrupción es siempre responsable, en mayor o menor grado, de la ocurrencia del mismo.

- 7. Mantener y mejorar un sistema integrado de información financiera que busque un manejo cada vez más idóneo de los recursos y que a su vez permita evaluar y detectar anomalías en el desarrollo de las actividades.
- 8. Adopción de prácticas contables y la implantación de un sistema integrado de información, que permita obtener en forma oportuna, ordenada y sistemática el resultado de las operaciones desarrolladas en la entidad y evaluar la gestión de sus administradores.
- Imponer el sistema de rendición de cuentas para todos los funcionarios públicos, en donde se evalúe el resultado de su gestión y se responda por los bienes y recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus labores.
- 10. Contar con parámetros de referencia para la determinación de los precios y calidades de los bienes y servicios para orientar los procesos contractuales y evitar sobre costos.
- 11. Conformar y mantener actualizado un registro de proponentes de acuerdo con las líneas de contratación que se manejen en la entidad.
- 12. Fortalecer y dar la importancia real las oficinas jurídicas y de control interno, de forma que en las primeras se centralice la información sobre contratación y se promueva la unidad de criterios sobre la materia; las segundas, para que adelanten gestiones de orden preventivo tendientes a controlar la presencia de hechos irregulares.
- 13. Abordar el tema de la moralización y de la lucha contra la corrupción con criterio de integralidad al interior de la entidad.
- 14. Los riegos presentes en el Sistema de Control Interno tienden a ser altos, ya que la mayoría de las entidades han tomado el diseño, implantación, seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno como una obligación, sin tener en cuenta que a través del mismo pueden detectarse acciones o fenómenos de corrupción.
- 15. Impartir castigos ejemplares para casos de corrupción administrativa.

# **ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES**

- 1. Adelantar programas permanentes orientados a eliminar trámites innecesarios y a simplificar los procedimientos con el propósito de elevar la transparencia y eficiencia.
- 2. Focalizar la atención en aquellos trámites y procedimientos que se adelantan con mayor frecuencia, en los que representan mayor gasto y en los que requieren de un mayor contacto con los ciudadanos.
- 3. Informar de manera clara y precisa a la ciudadanía los trámites a cargo de la entidad, los procedimientos que se surten en el cumplimiento de los mismos y las modalidades respecto de lugar, requisitos y tiempo.
- 4. Abrir espacios reales para conocer la opinión de los ciudadanos respecto de los trámites que deben adelantar ante la entidad, y establecer mecanismos que permitan identificar las irregularidades.
- 5. Se busca que en un futuro haya mayor grado de racionalización de trámites y lograr canalizarlos vía internet.

# MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

- 1. Estimular y respetar la presencia ciudadana e implantarla a todo nivel.
- 2. Trabajar muy especialmente el tema de la cultura organizacional a fin de avanzar en el reconocimiento del ciudadano como el verdadero dueño de lo público. Una cultura que parta de este reconocimiento afianzará los valores de respeto, justicia, honestidad y responsabilidad, indispensables en las acciones de moralización y lucha contra la corrupción.
- 3. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna.
- 4. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó siguiendo los lineamientos de la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano" elaborara por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el departamento Administrativo de la Función Pública. Abordándose los cuatro elementos planteados en dicha guía y los cuales se enumeran a continuación:

- 1. Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- 2. Segundo Componente: Estrategia Antitrámite
- 3. Tercer componente: Rendición de cuentas
- 4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

En el presente documento se establecen los lineamientos, estrategias, mecanismos y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, los cuales han de ser de estricto cumplimiento y aplicabilidad en todos los procesos, áreas y colaboradores de la Empresa Social de Estado Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató Risaralda.

PRIMER COMPONENTE					
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO					
PROCESOS ESTRATEGICOS	CAUSAS	CONTROLES			
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO					
autoridad o exceso de poder: Miembros de la Junta Directiva, el Gerente y los miembros del equipo directivo del gerente, hacen uso abusivo de su cargo y se exceden en la	poder por parte del cuerpo directivo. Miembros de la junta directiva que inciden en procesos administrativos (Causas internas).	Democratización de espacios de decisión (Preventivo).  Socialización Código del Buen Gobierno			

Riesgo: Tráfico de influencias: Riesgo de que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral de terceros buscando beneficio particular, generado por influencias políticas o jerárquicas.	Influencias de actores locales, distritales o nacionales en la búsqueda de lograr el nombramiento de personas cercanas a su red política o social de la institución (Causas externas).	continuados de rendición de cuentas. (Preventivo).  Levantamiento de procedimientos de selección de personal (Preventivo). Publicitar procesos de selección de personal (Preventivo). Socialización Código del Buen Gobierno (Preventivo). Socialización del Código de Ética Institucional (Preventivo).
	GESTION FINAN	CIERA
Riesgo apropiación de dineros públicos: Riesgo que funcionarios públicos se apropien de dineros puestos bajo su confianza tales como: copagos de servicios de salud, dineros de caja menor, recursos financieros de cuentas de ahorros.		Realización de arqueos de caja a responsables del manejo de recursos públicos: caja, tesorería, caja menor (Preventivo).  Exigir soportes documentales para todos los movimientos de dineros de la institución (Preventivo). Socialización del Código de Ética Institucional (Preventivo). Denuncia inmediata de casos detectados a todas las autoridades competentes (Correctivo). Contar con pólizas de seguros que cubran los recursos financieros del Hospital. (Preventivo).

Riesgo: Solicitar dinero para realizar pagos o trámites administrativos: Riesgo de que funcionarios del hospital soliciten dinero o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o agilizar el trámite de estos.

Permitir funcionarios encargados de tramites o pagos realicen interlocución directa con proveedores de bienes o servicios, ausencia de controles en el proceso de pagos, exigencias procedimientos innecesarios que entorpecen proceso de pago (Causas internas y externas).

que Levantamiento de actas en todas las reuniones celebradas por funcionarios con (Preventivo). proveedores Socializar con proveedores directrices para realizar denuncias en estos casos (Preventivo). Socializar con funcionarios el Código de Ética Institucional (Preventivo). Denuncia inmediata de todos los casos detectados a las autoridades competentes (Preventivo).

## **GESTION JURIDICA**

**Estudios** contractuales previos términos de referencia orientados al favorecimiento particular: Realización de estudios de mercado. proyección de necesidades o construcción final de términos de referencia para la contratación, dirigidos intencionalmente para lograr el favorecimiento de una persona o empresa particular.

Concentrar toda la labor pre contractual У contractual en un mismo grupo de personas. No contar con equipos técnicos adecuados que soporten de manera clara requerimientos para la institución y condiciones necesarias para la (Causas misma. internas).

Desconcentrar el proceso contractual en equipos técnicos para cada una de sus etapas. (Preventivo). Fortalecimiento del comité de contratación mediante capacitación en normas y procesos (Preventivo). contractuales Ajustar el manual de contratación para que considere riesgos de corrupción y los mitigue (Preventivo). Actualización de procedimientos de contratación acorde a la normatividad vigente (Preventivo).

Contar en los procesos contractuales con la participación de veedores ciudadanos (Preventivo).

Supervisión contractual favoreciendo intereses del contratista: ΕI funcionario encargado de eiercer supervisión contractual solicite prebendas o las reciba por ofrecimiento del contratista para realizar un proceso de supervisión en el cual se favorezca a éste en la entrega de bienes o servicios y por ende genere lesiones para el hospital

Delegación de la supervisión personal no idóneo. Falta seguimiento contractual desde la oficina jurídica y/o desde el comité de contratación. No socialización a la comunidad en general de los

Seguimiento a los procesos contractuales y exigencia de informes mensuales a los contratistas donde conste el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales (Preventivo)

Denuncia inmediata de casos detectados a todas las autoridades competentes (Preventivo).

o para el bien público en general.

procesos de contratación y los productos o servicios que se recibirán por dichos procesos. (Causas internas).

de Contar en los procesos contractuales con los la participación de veedores ciudadanos o (Preventivo).

## **GESTION RECURSOS TECNOLOGICOS - GESTION DOCUMENTAL**

**Sistemas** de susceptibles de manipulación adulteración: Falta controles de suspensión temporal con el fin de vulnerar, adulterar o eliminar robar. información de entidad la favorecimiento para el de funciones públicas o particulares o adulterar posibles pruebas en procesos disciplinarios, fiscales o penales.

información No actualización de Mantener sistemas de seguridad del hospital (anti virus, copias de seguridad, etc.). No actualización de procedimientos de gestión documental. Desconocimiento de los procedimientos. v/o Ofrecimiento O solicitud de dineros para vulnerar la detectados información (Causas Internas)

actualizados todos procedimientos de gestión documental y tecnológica (Preventivo). Definir claramente los roles de custodia de la información y manejo de la misma (Preventivo). Mantener actualizados antivirus, copias de seguridad y otros sistemas seguridad institucional de (Preventivo). Reportar cualquier vulneración de los sistemas de seguridad información institucional а autoridades disciplinarias 0 penales (Correctivo). Denuncia inmediata de casos a todas las autoridades competentes (Correctivo).

#### **GESTION DE RECURSOS FISICOS**

Robo de bienes del Hospital: Funcionarios sustraen equipos u otros bienes del hospital

Ausencia en control de inventarios de la institución, bajas de elementos o equipos sin cumplir con los debidos requisitos, ausencia de controles en la salida de bienes de las áreas (Causas Internas).

el Mantener actualizados todos los inventarios de las áreas (Preventivo). la Controlar con los porteros las acciones y de procedimientos para controlar el retiro de bienes de propiedad del hospital en cada una de las áreas (Preventivo). Actualizar el procedimiento para realizar las bajas de los de bienes del hospital y su disposición final

(Preventivo). Promover veedurías ciudadanas en los procesos de baja de equipos (Preventivo). Contar con pólizas de seguros para el cubrimiento de los bienes del hospital (Preventivo).

Denuncia inmediata de casos detectados a todas las autoridades competentes (Preventivo).

## **PROCESOS MISIONALES**

Realizar o	cobro o	recibir pago
por reali	izar	trámites
misionale	s:	Funcionarios
solicitan o reciben		dinero para
realizar	o agiliz	zar trámites

Falta de agilización y alcance de los trámites a la

de Socialización de trámites vía Web y presencialmente (Preventivo). os Racionalización de trámites para acceder a la los servicios (Preventivo).

	SEGUNDO COMPO	la realización de trámites institucionales (Preventivo).  DNENTE		
	ESTRATEGIA ANTIT	RAMITES		
PROCESOS ESTRATEGICOS	CAUSAS	CONTROLES		
Identificación de trámites y procedimientos Administrativos: No racionalización de trámites y procedimientos administrativos que mejoren la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.	,	Revisión de los procesos de tipo misional para la identificación de trámites (Preventivo). Identificación de las normas reguladoras de los trámites (Preventivo). Acceso a la información a través de medios electrónicos (Preventivo).		
Optimización de las comunicaciones: Inexactitud de la información consolidada en el software de la institución.	Falta de capacitación a los líderes de los procesos en el manejo del módulo, Falta de revisión de inconsistencias y desactualizaciones del software.	Capacitaciones a los líderes de los procesos en el manejo del módulo (Preventivo). Sostenimiento de las herramientas tecnológicas para optimizar la prestación de los servicios. (Preventivo). Desarrollar el proyecto de conectividad con los puestos de salud para estar en línea con el software vigente (Preventivo).		
	TERCER COMPO	NENTE		
	RENDICION DE CU			
PROCESOS ESTRATEGICOS	CAUSAS	CONTROLES		
Rendición de cuentas: Prácticas inadecuadas de la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Falta de comunicación entre servidores públicos y la ciudadanía, la cual tiene como finalidad generar transparencia en	Abrir espacios de divulgación en medios de comunicación impresos y audiovisuales para llegar a ciudadanos que no tengan acceso a las publicaciones virtuales (Preventivo). Informes y reuniones informativas sobre proyectos del Hospital a		
	CUARTO COMPONENTE  MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO			

PROCESOESTRATEGICOS	CAUSAS	CONTROLES
Desarrollo institucional y cultura al servicio del ciudadano:  Insatisfacción del usuario por la atención recibida	necesaria, clara, precisa, confiable y	Dar prioridad al procedimiento de peticiones, quejas y reclamos (Preventivo). Medir la satisfacción del usuario y establecer oportunidades de mejora (Preventivo). Capacitaciones dirigidas a los
Canales de atención: Falta de información requerida por los usuarios.	del punto de atención al usuario, donde se suministre	requerimiento (Preventivo). Diseñar protocolos de atención al ciudadano (Preventivo).

IVONNE MARITZA ZAPATA CAÑAS

Gerente