



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

APROBO
JACQUELINE COHEN COGOLLO
GERENTE

VIGENTE DESDE: 23/01/2017

VERSION 01



1.-INTRODUCCIÓN.

La **E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE EL CARMEN DE BOLIVAR**, 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 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 la **E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE EL CARMEN DE BOLIVAR**, adopta para la lucha contra la corrupción y la Atención al Cliente 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 medio de comunicación para generar una cultura de transparencia basado en conocimiento y capacidades de un talento gerencial y asistencial 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 NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE EL CARMEN DE BOLIVAR**, 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, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la **EE.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE EL CARMEN DE BOLIVAR** contiene cuatro 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 riesgo de corrupción de la **E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE EL CARMEN DE BOLIVAR**, y las medidas que se establecen para mitigarlos.

2. **ESTRATEGIA ANTITRAMITES.** 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 los 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.

La Gerencia y el Grupo Directivo del Hospital, 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., con su usuarios, proveedores, entidades del sector salud.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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 estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, y 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.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por la E:S:E. 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 el hospital, 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 acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgo acorde a la metodología implementada por el Hospital.
- Revelar y acometer las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción en el Hospital y afianzar la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores del hospital, 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.
- 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.

2. 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 y colaboradores de la **E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE EL CARMEN DE BOLIVAR.**

3.-PRESENTACION DE LA INSTITUCION

3.1 MISION

La **E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN** Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, reconocida por la prestación de los servicios de Calidad, integrales y humanizados, y comprometidos con la eficiencia en la utilización de los recursos físicos humanos y financieros que garanticen la



satisfacción de las necesidades de salud de los habitantes de nuestro municipio y sus alrededores y el desarrollo integral de nuestros aliados y colaboradores.

VISIÓN 2025

En el 2025 seremos una entidad acreditada, autónoma y auto sostenible, reconocida por su Calidad y compromiso en la prestación de servicios de salud, el manejo transparente de los recursos tecnológicos y humanos que garantizan la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

4.-NUESTROS OBJETIVOS

- Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social, de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.
- Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y sostenibilidad financiera de la Empresa Social.
- Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas Naturales o Jurídicas paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus Servicios y funcionamiento.
- Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Ley y los reglamentos.

4.1 PRINCIPIOS Y VALORES

EFICIENCIA:

- La E.S.E Hospital nuestra Señora del Carmen propicia la mejor utilización de los recursos, técnicos, materiales, humanos y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población atendida.

CALIDAD:

- Entendida como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos, de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el



propósito de lograr la adhesión y satisfacción de los usuarios que demandan la atención en nuestra institución.

TRABAJO EN EQUIPO:

La E.S.E alcanzará los objetivos en la búsqueda del bien común mediante el acuerdo de voluntades y esfuerzos de los colaboradores de la institución.

COMPETITIVIDAD:

La E.S.E mantendrá las ventajas comparativas a través del mejoramiento continuo de la calidad que le permiten alcanzar y sostenerse en una determinada posición en el mercado.

RESPONSABILIDAD:

Cumplimos con lealtad, sinceridad, honestidad y compromiso las obligaciones como prestador de servicios de salud, asumiendo y aceptando las consecuencias de los actos libres y conscientes, utilizando en forma adecuada los recursos disponibles en bien de la Entidad y la sociedad.

RESPETO:

En la E.S.E Nuestra Señora del Carmen contamos con la capacidad de mantener una actitud de comprensión y tolerancia hacia la persona tratándola con calidez, consideración y reconociendo su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos, como base fundamental de una sana convivencia.

TRANSPARENCIA:

En la E.S.E Nuestra Señora del Carmen la conducta permanente está orientada al respeto de los derechos de los usuarios, lo cual implica un compromiso en el manejo óptimo de la información, bienes y recursos públicos.

HONESTIDAD

En la E.S.E Nuestra Señora del Carmen la honestidad es entendida como el cumplimiento de los deberes, caracterizados por la rectitud de conducta, sinceridad, transparencia, legalidad, lealtad e integridad a los principios morales que competen a todos, de acuerdo al compromiso social e individual.

SENTIDO DE PERTENENCIA:

En La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen el sentido de pertenencia es entendido como la apropiación de las metas y el compromiso de sentirse parte esencial e imprescindible de la Entidad asumiendo los retos que se presenten a diario.

VOCACIÓN DE SERVICIO:

Contamos con la disposición y habilidad para atender las necesidades de los clientes, proveedores y colaboradores del Hospital, sin diferencia de sexo, raza o condición social, asegurando que cada uno reciba la respuesta a sus necesidades y haciendo seguimiento a procesos, todo ello con alegría, calidez, tolerancia y amabilidad.



TOLERANCIA

En la E.S.E Nuestra Señora del Carmen aceptamos a todos los seres humanos en su diversidad de aspecto, situación, forma de expresarse, comportamiento y valores, manteniendo armonía en la diferencia y haciendo posible la convivencia.

4.2 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Bienestar Integral:** Nuestra principal labor es brindar atención humana y profesional que basada en el trabajo en equipo permita lograr el bienestar del usuario.
- **Atención Humana con Calidad:** Nuestra institución brinda atención humana, con calidad, eficiencia a sus usuarios, buscando siempre una asistencia integral calificada.
- **Organización:** La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, 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 Nuestra Señora del Carmen lo que hace 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 Ser (Operador Externo) estén conscientes de que los usuarios con 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. y Fundación Ser (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. y Fundación Ser (Operador Externo), actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o personas alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva y sin prejuicios personales.
- **Igualdad:** Los Trabajadores de la E.S.E Y Fundación Ser (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. y Fundación Ser (Operador Externo) velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella, y hacer con niño 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. y Fundación Ser (Operador Externo) tendrán las disposición para asumir como propios los objetivos corporativos de la organización.

4.3 VALORES CORPORATIVOS

- **Profesionalismo:** Todo funcionario de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de acuerdo a su profesión o su cargo ejercerá con relevancia en su capacidad y aplicación técnico-científica
- **Objetividad:** Todo funcionario de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen 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 establecidas por la institución.
- **Confidencialidad:** Todo empleado debe guardar 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 Nuestra Señora del Carmen 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 general resultados positivos en beneficio de las políticas de la empresa.



4.4 POLITICA DE CALIDAD

- En la E.S.E. hospital Nuestra Señora del Carmen 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.

4.5 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.

4.6 POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Junta Directiva, la gerencia y los colaboradores de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen consciente de la existencia de situaciones de riesgo que afectan el cumplimiento de los objetivos de la entidad no comprometernos 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 riesgos 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.

5. 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 la 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. Amplía 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 cumplir las normas sobre prohibiciones, también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

NIT 900.196.346-9

- 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 81 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.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 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.
- Decreto Nacional 4110 de 2004: en su artículo 1°, 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.

6. MODALIDADES DE CORRUPCION



. **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 mismo 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.
- **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 o la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín sobornare, 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.

VIGENCIA; 2017