

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

E.S.E SANTA BÁRBARA

**CLAUDIA NAYIBE CACERES BAEZ
GERENTE**

VIGENCIA FISCAL 2022

INTRODUCCIÓN

Para la E.S.E Santa Bárbara es de gran importancia la implementación del modelo de gestión donde se apliquen los principios de transparencia, la confianza prima en cada proceso realizado por parte de la E.S.E y se tenga la participación ciudadana como garantía de transparencia y de esta manera dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sirve como herramienta para la prevención de cada uno de los posibles riesgos a que está sujeta la E.S.E y adicionalmente cuenta con la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión y determinar las medidas contundentes en esta lucha que es diaria.

El presente plan está construido atendiendo los lineamientos establecidos por el gobierno nacional, el cual señala que la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es la establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano”. Esta metodología debe ser utilizada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal para elaborar u homologar y publicar el mencionado plan.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la E.S.E de Santa Bárbara vigencia 2022.

1.2 Objetivos específicos

- ✓ Implementar estrategias para suministrar a la Ciudadanía información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la E.S.E Santa Bárbara.
- ✓ Establecer mecanismos para una efectiva rendición de cuentas.
- ✓ Promover actividades encaminadas a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información.

2. ALCANCE

Aplica para la E.S.E Santa Bárbara en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus funciones.

3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

3.1 Misión

Trabajamos para satisfacer las necesidades integrales en salud identificadas en nuestra comunidad, en las condiciones técnicas y tecnológicas del primer nivel de atención en salud, con un equipo multidisciplinario y actualizado de profesionales de la salud con sentimiento humano, haciendo énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad y comprometidos con el crecimiento y desarrollo de la institución en un ambiente de amabilidad social y responsabilidad.

3.1 Visión

Permitir con calidad, eficiencia y eficacia cobertura total a la comunidad del Municipio de Santa Bárbara y aledaños y constituirse como empresa líder en la prestación de servicios de primer nivel en salud en la provincia; igualmente evolucionar en prestación de servicios con infraestructura y equipos modernos. Conservar una interacción interna con la comunidad en la ejecución de acciones de promoción, prevención y conservación de la salud.

4. METODOLOGÍA

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encaminó al cumplimiento de las estrategias de los componentes estandarizados por la normatividad vigente, construyéndose de manera conjunta con el equipo de trabajo pertinente.

5. POLITICAS

5.1 Política de calidad. La E.S.E Santa Bárbara, se compromete a Gestionar y satisfacer las necesidades de los usuarios, nuestro cliente interno y la comunidad, mediante la prestación de servicios de salud, con calidad, calidez, eficiencia y eficacia, a través de una cultura de mejoramiento continuo y sostenibilidad.

5.2 Política de atención humanizada. Brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales, mediante el trato amable, personalizado y de respeto, basada en los deberes y derechos de los pacientes.

5.3 Política de protección y tratamiento de datos personales. La E.S.E Santa Bárbara en cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 mediante la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, informa a la comunidad con la cual tiene vínculo o relación alguna que los datos personales suministrados a la institución forman parte una base de datos propia y son recolectados para el cumplimiento de las funciones legales de la Entidad.

Los datos voluntariamente suministrados serán custodiados bajo altos estándares de seguridad, serán tratados con confidencialidad y transparencia garantizando así el derecho a la privacidad, la intimidad y la honra del buen nombre de los datos personales recolectados. En cualquier momento el titular podrá solicitar la actualización, rectificación de sus datos personales, así como ser informado del tratamiento que la institución ha dado a los mismos, al igual que presentar peticiones y solicitar la revocación cuando sea procedente.

Esta Política hace exclusiva referencia a lo anteriormente mencionado y no se relaciona con la información consignada en las historias clínicas, debido a que los datos y la información allí consignada conservan su carácter reservado, confidencial y totalmente privado (Resolución 1995 de 1999).

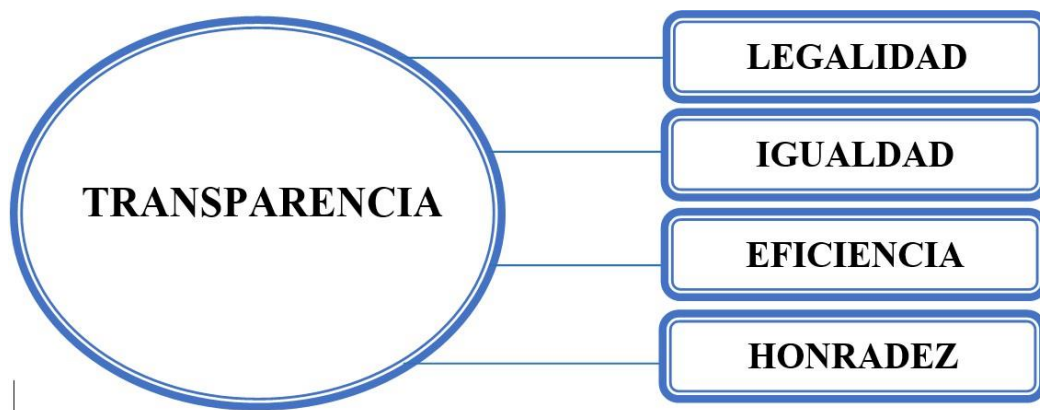
5.4 Política de seguridad del paciente. Brindar siempre una atención confiable, con mentes y manos seguras que identifican y controlan los riesgos, con el propósito de lograr mayores beneficios y resultados clínicos a nuestros pacientes, en un ambiente apropiado.

5.5 Política integrada de sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Prevenir los incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral, garantizando el bienestar físico y mental de clientes tanto internos como externos; a través del cumplimiento normativo, orientando la identificación y reducción de factores de riesgo.

5.6 Política de prestación de servicios. Prestar servicios con enfoque centrado en las necesidades de los pacientes y sus familias, buscando su satisfacción con atenciones integrales basadas en un ambiente seguro y humano.

6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La E.S.E Santa Bárbara actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 teniendo en cuenta los lineamientos establecidos para el mismo y siguiendo los cuatro componentes:



6.1 Metodología para la identificación del riesgo de corrupción y acciones para su manejo.

Buscando desarrollar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano donde se articulen cada uno de los grupos interesados en el desarrollo efectivo de la E.S.E se revisarán, actualizarán y determinarán los posibles riesgos de corrupción para tomar medidas oportunas a través de cada uno de los componentes.

6.2 Estrategia anti trámites

La estrategia anti trámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que por competencia constitucional y legal le corresponden a la entidad para nuestro caso a la E.S.E Santa Bárbara, a través de la racionalización de los trámites, es decir, su simplificación, estandarización y optimización.

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, en la E.S.E de manera permanente se revisa el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, con el objetivo de facilitar el acceso a los usuarios de servicios a los mismos, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o respuesta y automatizándolos.

6.3 Participación ciudadana y rendición de cuentas

Con el objetivo de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas desde la E.S.E se adelantarán acciones para promover la participación ciudadana y rendición de cuentas, se organizarán encuentros internos para exponer informes de gestión, reuniones de carácter informativo y se publicarán por los diferentes medios de información de cada uno de los procesos de rendición de cuentas, entre otros.

El proceso de Rendición de Cuentas será realizado una vez en la vigencia 2022 en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal, talento humano, contratación y cumplimiento de metas y avances de la gestión de E.S.E Santa Bárbara.

Para dar mayor divulgación de la información se hará uso de los canales de comunicación existentes de esta manera generamos mayor publicidad y transparencia a los procesos de rendición de cuentas e informes de gestión. Entre estos están: página web de la Alcaldía de Santa Bárbara en donde constantemente se suben los documentos de la E.S.E. redes sociales, comunicaciones escritas y actividades presenciales.

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Para este último componente se planificaron actividades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Igualmente se tuvieron en cuenta los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea, como son: Transversal, de interacción, de Transacción, Transformación y Democracia. Igualmente, la E.S.E, continuará aplicando las Acciones en la Lucha Anticorrupción.

Para lograr el flujo de información y atención al ciudadano en sus PQRS se tiene como meta el cumplimiento de términos establecidos en la Ley 1755 de 2016 y demás normas que regulan la materia teniendo como fin último:

- ✓ Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes.
- ✓ Lograr un alto grado de satisfacción de la ciudadanía frente a la E.S.E.
- ✓ Activar canales online para acceso a información.

6.5 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Para la respuesta a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos la E.S.E, se tiene como un componente transversal dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de 2015.

6.5.2 Procedimiento de atención de las PQRS del buzón de sugerencias

El buzón Instalado en la E.S.E recoge las diferentes inquietudes, provenientes de atenciones a usuarios, comportamientos indebidos, entre otros.

7. ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 Comunicación verbal

Es el tipo de comunicación más importante y el que requiere un mayor cuidado.

7.2 Comunicación no verbal

- Expresiones faciales y corporales.

Sonreír: Tiene una doble ventaja. Al cliente le predispone favorablemente a la conversación y le hace sentir más cómodo, mientras que al personal de contacto le sirve para relajarse.

Mirar al interesado a los ojos: Ayuda a establecer y a mantener una conversación.

Gestos y posturas: Delatan intenciones y actitudes. No deben ser bruscos ni proclives a la mal interpretación.

8. SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN CONTRACTUAL

Es importante para el desarrollo administrativo y especialmente el contractual que en cada proceso de contratación sin importar el tipo o modalidad de contratación que se tengan en cuenta los principios que irradian la contratación estatal y la función pública, es por ello que

se ha denotado que frente al manejo contractual se debe tener un especial cuidado y seguimiento fundamentalmente en el tema de:

- ✓ Determinación de la modalidad de selección.
- ✓ Estudios previos.
- ✓ Adiciones en los contratos ya sea en tiempo o recursos.
- ✓ Liquidación.
- ✓ Supervisión.

9. MARCO NORMATIVO

Dentro del marco regulatorio para la definición de estrategias anticorrupción, se encuentra el siguiente conjunto de normas, las cuales son materializadas en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E Santa Bárbara, así:

Constitución Política de Colombia: 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.

Decreto 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 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 que

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186

Email: e.s.esantabarbara@hotmail.com Municipio de Santa Bárbara - Santander

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.

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 4637 de 2011: Art 4: Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción. Art 2: Crea la Secretaria de transparencia en el Departamento Administrativo de la presidencia de la república.

Decreto 1649 de 2014: Art 55: Deroga el Decreto 4637 de 2011. Art 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 de orden nacional y territorial.

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

Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno – MECI.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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

Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. Decreto 019 de enero 1 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Constitución Política de Colombia de 1991.

Decreto 1081 de 2015. ARTS 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan A ARTS 2.2.22.1 y siguientes anticorrupción y Atención al Ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.

10. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- ✓ **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.
- ✓ **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. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.
- ✓ **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 2011, 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).
- ✓ **Estrategia anti-trámites.** Acercar al ciudadano a los servicios que presta la Administración, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- ✓ **Rendición de cuentas.** Es una expresión de control social, como un ejercicio permanente orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano, brindando información clara, oportuna y permanente y garantizando la transparencia de sus actos.
- ✓ **Atención al ciudadano.** Contribuye a mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios y trámites de la administración pública en procura de satisfacer las necesidades de los administrados.

11. POLÍTICA EN SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO - SST

La E.S.E Santa Bárbara se compromete con la protección y promoción de la salud, la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo de todos los empleados y contratistas, mejorando las condiciones y el medio ambiente de trabajo mediante la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos con el fin de establecer los respectivos controles.

Los programas desarrollados en la E.S.E estarán orientados al fomento de la cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todos los empleados, contratistas y practicantes tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para todos sus trabajadores.

12. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.

Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.

Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.

La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación. **Corrupción administrativa pública:** Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.

Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

12.1 Manifestaciones de la corrupción

La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.

La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.

La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.

La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.

La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.

La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

En el ámbito legislativo, las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.

- Las áreas administrativas como sensibles a los actos de corrupción son:

- ✓ Procesos de Contratación.
- ✓ Construcción de obras públicas.
- ✓ Compras y suministros.

Carrera 3 # 4-98 Cel: 314-3341399 314-3340186

Email: e.s.esantabarbara@hotmail.com Municipio de Santa Bárbara - Santander

13. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN 2021

El seguimiento.

- ✓ Lo efectúa el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 30 de septiembre y 31 de diciembre.
- ✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al corte de los meses relacionados anteriormente.