



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL  
SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA  
NIT:800.099.124-2**

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

**ESE HOSPITAL SAN JOSÉ**  
La Celia Risaralda

**CARLOS ANDRES POSADA BUITRAGO**  
GERENTE



## CONTENIDO

|   |          |
|---|----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>3</b> |
| <b>MARCO LEGAL</b> .....  | <b>4</b> |
| <b>OBJETIVO</b> .....   | <b>5</b> |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....  | <b>5</b> |
| <b>DEFINICIONES</b> .....   | <b>5</b> |
| <b>COMPONENTES</b> .....  | <b>6</b> |
| <b>GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> ..... | <b>6</b> |
| <b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....                                      | <b>7</b> |
| <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....   | <b>7</b> |
| <b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....                 | <b>7</b> |
| <b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....       | <b>8</b> |
| <b>INICIATIVAS ADICIONALES</b> .....  | <b>9</b> |



## INTRODUCCIÓN

El estado colombiano estableció como estrategia para combatir la corrupción en el país la Ley 1474 de 2011, además de sus decretos reglamentarios como el 2641 de 2012 y 124 de 2016 por medio de los cuales se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la misma indica en su artículo 73 que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, llamada **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**.

Con relación a lo anterior la E.S.E. Hospital San José de la Celia Risaralda, en su plan de desarrollo “**Somos San José Humano, Salud con Calidad y Eficiencia para todos**”, en su línea estrategia 4 “San José comprometido con el usuario y la participación ciudadana” tiene por objetivo “Brindar atención e información de manera transparente y permanente a entidades gubernamentales, comunidad y usuarios.”

Es importante tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar credibilidad ante la comunidad, cediéndoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno; por lo que la E.S.E de La Celia, en aras de fortalecer el trabajo Institucional ha establecido estrategias en cada uno de los componentes que conforma el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que contribuyen a establecer políticas de fiscalización de los recursos de la E.S.E.

Que el presente plan de anticorrupción y de atención al ciudadano 2024, busca apoyar la lucha contra la corrupción, estableciendo mecanismos de prevención y control, que permitan implementar la cultura de transparencia en los procesos que se desarrollen en la entidad y así disminuir el riesgo de corrupción.

El artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022, estableció que es deber de las entidades del orden nacional, departamental y municipal implementar los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público (PTEP), sin embargo es necesario aclarar que los términos contenidos en el parágrafo 2° del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 comenzarán a contar a partir de la expedición del documento con las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que señale la Secretaría de Transparencia, procesos que hasta la fecha no han sido realizados por la respectiva secretaría y por lo cual seguirán elaborándose los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano, como estrategia anticorrupción.



## MARCO LEGAL

| NORMA  | DESCRIPCIÓN  |
|--|--|
| Ley 962 de 2005  | 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.   |
| Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción   | Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (hoy Secretaria de Transparencia).   |
| Ley 1757 de 2015   | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.   |
| 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.  |
| Decreto 1649 de 2014<br>Modificación de la Estructura del DAPRE (Departamento Administrativo de Presidencia de la República) | Deroga el Decreto 4637 de 2011<br>Son funciones de la Secretaría de Transparencia: 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, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley. |
| Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República   | Señala como elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción la contenida en el documento Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.   |
| Decreto 124 de 2016  | Por el cual se sustituye el <a href="#">Titulo 4</a> de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto <a href="#">1081</a> de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"  |
| Decreto Ley 2106 de 2019   | Por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.  |



## OBJETIVO

Estructurar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y disponer de una herramienta de gestión, que permita establecer los lineamientos y acciones para el desarrollo de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios y a la información pública.
- Identificar los riesgos que pueden generarse en los procesos que se llevan a cabo en la E.S.E.
- Desarrollar estrategias encaminadas a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Contar con canales de participación ciudadana, garantizando el derecho de acceso a la información pública de la E.S.E Hospital san José La Celia Risaralda. con el fin de fortalecer la comunicación entre entidad y comunidad, brindando información de calidad y en lenguaje apropiado a los ciudadanos, sobre los resultados de la gestión realizada.
- Contar con espacios de divulgación de información, rendición de cuentas y dialogo con la ciudadanía, permitiendo así una mejor interacción con la comunidad.
- Realizar actividades que permitan la apropiación del código de integridad en cada uno de los funcionarios y contratistas de la E.S.E.

## DEFINICIONES

**Transparencia:** Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información (artículo 60 constitucional), y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.

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

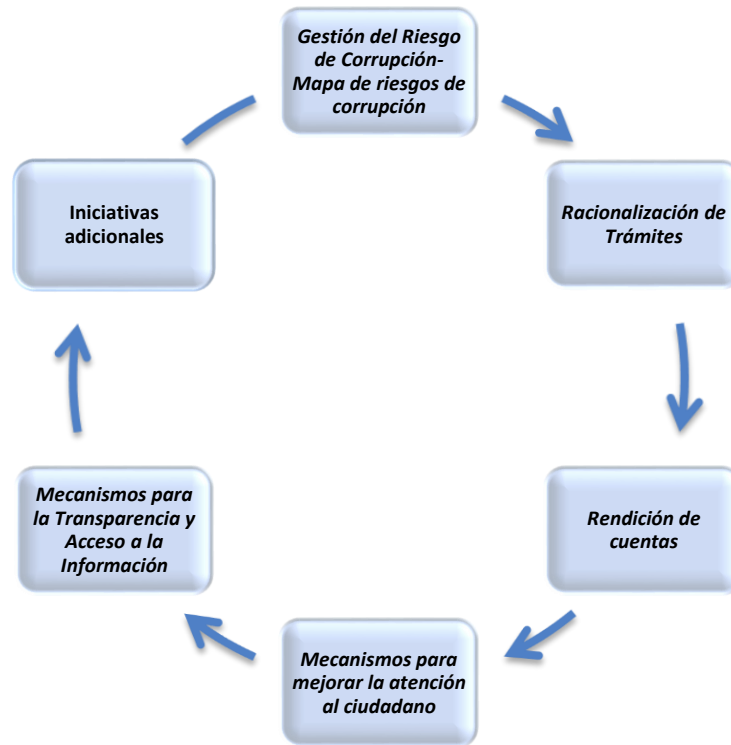
**Corrupción:** La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u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

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

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



**COMPONENTES**



**GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Este componente le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos a partir de la determinación de los riesgos posibles de corrupción.

Por lo anterior la E.S.E hospital San José de La Celia identificará las causas que pueden originar hechos de corrupción, determinando los controles y acciones para el tratamiento de los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo y gestión de los procesos que se llevan a cabo en la entidad.

| COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN |   |   |  |            |            |
|---|---|---|--|------------|------------|
| SUBCOMPONENTE                                 | ACTIVIDADES A REALIZAR  | DEPENDENCIA RESPONSIBLE                               | META O PRODUCTO  | FECHA      |            |
| Divulgación                                   | Publicar el mapa de riesgos de corrupción en página web institucional | Técnico Estadístico o el responsable de la página web | Mapa de riesgos de corrupción publicado en página web        | 1/02/2024  | 30/04/2024 |
| Mapa de Riesgos                               | Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción                  | Control Interno - calidad                             | Informe de seguimiento                                       | 16/08/2024 | 22/11/2024 |
| Política Administración del Riesgo            | Elaborar la política de Administración del Riesgo                     | Gerencia  | Política institucional de Administración del Riesgo adoptada | 1/03/2024  | 31/08/2024 |
|   | Divulgación de la política de administración del riesgo               | Control Interno                                       | Política socializada   | 1/09/2024  | 31/10/2024 |



### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente procura facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, generando medios de atención no presenciales que facilitarán a los usuarios y comunidad en general la atención en la entidad.

La E.S.E hospital San José de La Celia implementará mecanismos de atención a través de su página web, permitiendo así que sus usuarios puedan adelantar ciertos trámites sin tener que desplazarse hasta la entidad.

| COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES |   |  |  |           |            |
|---|---|--|--|-----------|------------|
| SUBCOMPONENTE                             | ACTIVIDADES A REALIZAR                                    | DEPENDENCIA RESPONSIBLE                | META O PRODUCTO                                    | FECHA     |            |
| Documentación                             | Actualizar inventario de trámites y servicios             | Estadística-control Interno y Gerencia | Documento de inventario de trámites                | 1/04/2024 | 30/07/2024 |
| Priorización                              | Realizar la priorización de 1 trámite a racionalizar      | Estadística - Gerencia                 | Documento con los trámites priorizados             | 1/08/2024 | 30/11/2024 |
|   | Realizar seguimiento a la racionalización de los trámites | Control Interno - calidad              | Seguimiento realizado en el en aplicativo del SUIT | 8/08/2024 | 27/12/2024 |

### RENDICIÓN DE CUENTAS

Con este componente se busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, permitiendo acercamientos con la comunidad con el fin de comunicar la gestión realizada por la Alta dirección.

La E.S.E hospital San José de La Celia realizará una actividad de rendición de cuentas a la comunidad presentando de una manera practica el informe de la gestión realizada.

| COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS |   |                         |  |           |            |
|------------------------------------|---|-------------------------|--|-----------|------------|
| SUBCOMPONENTE                      | ACTIVIDADES A REALIZAR  | DEPENDENCIA RESPONSIBLE | META O PRODUCTO  | FECHA     |            |
| Identificación                     | Divulgar los hechos noticiosos, que sean de interés para los usuarios (Página web y redes sociales) | Estadística             | Página web y redes sociales con información actualizada y de importancia para la comunidad | 1/03/2024 | 31/12/2024 |
| Interacción                        | Realizar audiencia pública de rendición de cuentas  | Gerencia                | Un evento de audiencia pública de rendición de cuentas                                     | 1/03/2024 | 31/05/2024 |
|                                    | Elaborar informe de la rendición de cuentas realizada   | Control interno         | Un informe sobre la rendición de cuentas realizada   | 1/03/2024 | 30/06/2024 |

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Pretende garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades y expectativas del ciudadano.

La E.S.E hospital San José de La Celia adelantará acciones que permitan brindar una mejor atención a sus usuarios fortaleciendo las competencias de los servidores públicos y los canales de comunicación, permitiendo así mejorar la satisfacción en la atención a los usuarios.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL  
SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA  
NIT:800.099.124-2**

| COMPONENTE 4: MEANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO |  |   |   |           |            |
|---|--|---|---|-----------|------------|
| SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES A REALIZAR   | DEPENDENCIA RESPONSIBLE                           | META O PRODUCTO   | FECHA     |            |
| Normativo Procedimental                                       | Difusión de los servicios ofertados en el portafolio de servicios, mediante redes sociales, volantes, página web, entre otros.                           | Responsables de cada proceso                      | Tres soportes de la difusión en medios de comunicación.           | 1/02/2024 | 31/12/2024 |
| Talento Humano  | Socializar con el equipo de trabajo, los procedimientos de PQR'S, protocolo de atención y demás temas que conlleven a la prestación de un buen servicio. | Calidad, jefes de enfermería y coordinador medico | Divulgaciones y/o listados de asistencia.                         | 1/03/2024 | 31/11/2024 |
| Fortalecimiento canales de atención                           | Rendir informe semestral con la relación de los PQRS   | Control interno                                   | Dos informes de seguimiento a los PQR'S registrados en la entidad | 1/02/2024 | 31/07/2024 |

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente busca garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, por medio del cual toda persona puede acceder a la información pública de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La E.S.E hospital San José de La Celia permitirá a la comunidad el acceso a la información de carácter público que se producen al interior de la entidad.

| COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN |   |                         |   |           |            |
|---|---|-------------------------|---|-----------|------------|
| SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES A REALIZAR  | DEPENDENCIA RESPONSIBLE | META O PRODUCTO   | FECHA     |            |
| Transparencia Activa  | Publicar en la página web la información que establece la ley 1712 de 2014  | Estadística             | Página web actualizada de acuerdo a la normatividad                           | 1/02/2024 | 31/12/2024 |
|   | Ejecutar campaña de divulgación sobre lucha contra la corrupción en redes sociales y página web y correos institucionales.  | Calidad Control interno | Publicación de la campaña diseñada en redes sociales y página web.            | 1/05/2024 | 31/09/2024 |
| Monitoreo   | Realizar encuesta de percepción de la ciudadanía, frente al acceso y consulta de la información (incluir pregunta respecto a que otra información desea conocer en la página web) | Estadística-calidad     | Encuesta y resultados obtenidos e informe de análisis de resultados divulgado | 1/08/2024 | 31/10/2024 |
|   | Realizar seguimiento a las solicitudes registradas en la página web y demás canales con los que cuenta la entidad.  | Control interno         | Soporte del seguimiento a los PQR'S registrados en la entidad                 | 1/07/2024 | 31/07/2024 |





### INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente vincula iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

La E.S.E hospital San José de La Celia implementará acciones como seguimientos a los procesos, socialización del código de Ética, entre otras que permitan incentivar en su equipo de trabajo la lucha contra la corrupción.

| COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES           |  |                         |  |           |            |
|---|--|-------------------------|--|-----------|------------|
| SUBCOMPONENTE                                   | ACTIVIDADES A REALIZAR   | DEPENDENCIA RESPONSIBLE | META O PRODUCTO  | FECHA     |            |
| Fortalecimiento de la estrategia Anticorrupción | Socializar el código de ética con el personal de la entidad                                  | Calidad Control Interno | Una socialización del código de ética  | 1/02/2024 | 31/08/2024 |
|   | Fortalecer el despliegue de los códigos de ética, de buen gobierno y conflicto de intereses. | Calidad Talento Humano  | Piezas gráficas, comunicaciones correos electrónicos, redes sociales y carteleras institucionales. | 8/04/2024 | 30/11/2024 |
| Monitoreo                                       | Realizar seguimiento cuatrimestral al cumplimiento del PAAC                                  | Control interno         | Informe de seguimiento   | 1/05/2024 | 31/10/2024 |

**CARLOS ANDRES POSADA BUITRAGO**  
Gerente E.S.E Hospital San Jose  
La Celia Risaralda