




**HOSPITAL REGIONAL
DEL LIBANO TOLIMA**
«Empresa Social del Estado»

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Líbano-Tolima
2018**

 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0 F. Aprobación: Enero/ 2018 Página 1 de 51

PLANTILLA DE PRESENTACIÓN				
TITULO:	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO			
FECHA DE ELABORACION:	22/01/2018			
CONTENIDO:	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluye seis componentes autónomos e independientes como son: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información y Gestión Ética como una estrategia de lucha contra la corrupción.			
FORMATO:	Documento Físico y Digital	LENGUAJE:	Español	
INSTITUCION:	HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA “EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO”			
CODIGO:	E.GPC.PL.02	VERSION:	6.0	ESTADO: VIGENTE
UBICACIÓN:	El archivo magnético está ubicado en la Intranet y el archivo físico reposa en la oficina de Gestión de calidad.			

ELABORÓ: ADELA FAHZARI BEDOYA TÉLLEZ Gestora de Calidad Fecha 10/01/2018	Firma ORIGINAL FIRMADO
ELABORÓ: ROCIO GRILLO URIBE Coordinador de SIAU Fecha 10/01/2018	Firma ORIGINAL FIRMADO
ELABORÓ: ROBINSON VARGAS RIVERA Ingeniero de Sistemas Fecha 10/01/2018	Firma ORIGINAL FIRMADO
ELABORÓ: JAIRO ANDRÈS RIVERA PRECIADO Auditor Médico Fecha 15/01/2018	Firma ORIGINAL FIRMADO
REVISÓ: DIEGO FERNANDO PADILLA MENDIETA Coordinador de Planeación y Calidad Fecha 26/01/2018	Firma ORIGINAL FIRMADO
APROBÓ: MANUEL ALFONSO GONZÁLEZ CANTOR Gerente Fecha 29/01/2018	Firma ORIGINAL FIRMADO



**HOSPITAL REGIONAL
DEL LIBANO TOLIMA**
«Empresa Social del Estado»

GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD

Código: E.GPC.PL.02

Versión: 6.0

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

F. Aprobación: Enero/ 2018

Página 2 de 51

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	RESPONSABLE	TIPO DE AJUSTE		OBSERVACIONES
			REVISION	ACTUALIZACIÓN	
1.0	2013	Gerente	X	X	Creación documental
2.0	2014	Gerente	X	X	
3.0	2015	Gerente	X	X	
4.0	2016	Gerente	X	X	
5.0	2017	Gerente	X	X	
6.0	2018	Gerente	X	X	



 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 3 de 51

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS Y ALCANCE
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL
 - 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS
 - 2.3 ALCANCE
3. MARCO NORMATIVO
4. COMPONENTES DEL PLAN
 - 4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
 - 4.1.1 GESTIÓN DEL RIESGO
 - 4.1.2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES
 - 4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS Y ACCIONES PARA FOMENTAR LA TRANSPARENCIA
 - 4.3.1 PRINCIPIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 4.3.2 ELEMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 4.3.3 DIAGNÓSTICO- ANÁLISIS DEL ESTADO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 4.3.4 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 4.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
 - 4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES GESTIÓN ÉTICA
5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
6. GLOSARIO
7. BIBLIOGRAFIA

ANEXOS:

Anexo 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 4 de 51


1. INTRODUCCION

La Gestión pública moderna identifica y aplica buenas prácticas para la satisfacción efectiva de las necesidades de los usuarios y el goce de los derechos de los ciudadanos con el fin de mejorar el desempeño organizacional teniendo en cuenta la integralidad, la legalidad y la promoción de acciones que contribuyan a la lucha contra la corrupción como lo es El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que es un instrumento preventivo para el control de la gestión que incluye seis componentes que visibilizan la administración pública.

El Hospital Regional del Líbano Tolima “EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, ha elaborado y adoptado el presente Plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que ayuda a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales, fortaleciendo en el talento humano el compromiso de una atención humanizada y el autocontrol con el reconocimiento de los derechos y deberes de los actores que hacen parte del sistema de salud teniendo como referente los principios y valores éticos institucionales, los que se encuentran señalados en el Código de Ética y el Código del Buen Gobierno de la E.S.E.

La formulación se realiza como la primera etapa de Planificación para establecer las acciones a seguir durante la vigencia, la segunda etapa es la ejecución del Plan, estrategias, acciones y la tercera etapa la autoevaluación y seguimiento del cumplimiento a las estrategias planteadas, lo cual permitirá el mejoramiento continuo y el logro del propósito institucional; será revisado y ajustado anualmente, de acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional.

Con la implementación y puesta en marcha del Plan se pretende lograr una transformación cultural y el fomento de la transparencia y el manejo eficiente de los Recursos Públicos asignados a la Empresa Social del Estado y en consecuencia contribuir a una mejor calidad de vida de la población.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 5 de 51

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1 OBJETIVO GENERAL


Documentar las estrategias que implementará el Hospital Regional del Líbano E.S.E., para la vigencia 2018, con el fin de prevenir actos de corrupción y fortalecer el mejoramiento en la atención de los ciudadanos y demás partes interesadas, basados en los principios de atención humana y digna.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Realizar la fase de Planeación de los seis componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estableciendo las actividades para prevenir actos de corrupción e implementar en todos los procesos institucionales el autocontrol para asegurar servicios oportunos, ágiles y efectivos.
- Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción institucional y las medidas de mitigación, prevención y control.
- Brindar información oportuna, precisa, clara y confiable de la gestión institucional para generar transparencia y confianza con las diferentes partes interesadas.
- Fortalecer los espacios de participación y control social de la ciudadanía, orientados a garantizar el derecho a la información pública a los usuarios y demás partes interesadas en el marco de la transparencia.

2.3 ALCANCE


Las estrategias y acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica para todos los funcionarios y contratistas de la E.S.E. Hospital Regional del Líbano, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, para cerrar espacios vulnerables a la corrupción.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 6 de 51


3. MARCO NORMATIVO

Para la construcción del presente documento se tuvo en cuenta la siguiente normatividad:

Norma	Objeto
La Constitución Política de 1991	Fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen Normas para el ejercicio de Control Interno.
Ley 489 de 1998	Estatuto básico de organización y funcionamiento de la administración pública.
Ley 599 de 2000	Normas rectoras de la Ley Penal Colombiana.
Ley 617 de 2000	Norma que establece reglas para la transparencia de la gestión departamental, municipal y distrital.
Ley 734 de 2002	Código disciplinario único que contempla las faltas disciplinarias, por violación del régimen de incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses por parte de un servidor público.
Ley 819 de 2003	Norma orgánica en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal.
Ley 850 de 2003	Norma reglamentaria de las veedurías.
Ley 909 DE 2004	Contiene las Normas que regulan el empleo público, la carrera Administrativa y la Gerencia Publica.
Ley 962 de 2005	Dicta 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 Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 7 de 51

Norma	Objeto
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana.
Decreto 2145 de 1999	Por la cual se dictan Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
Decreto 2593 de 2000	Por el cual modifíco parcialmente el decreto 2145 de Noviembre del 04 de 1999.
Decreto 1599 de 2005	Por el cual se adopta el Modelo estándar de Control Interno, MECI.
Decreto 4485 de 2009	Por el cual se adopta la actualización de la Norma NTCGP a su versión 2009.
CONPES 3654 DE 2010	Establece la Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
Decreto 019 de 2012	Decreto anti trámites encaminados a suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.
Decreto 2641 de 2012	Reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.
Decreto 943 de 2014	Actualización del MECI.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. 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 al Ciudadano” y establece que este hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.


 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 8 de 51

Norma	Objeto
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se 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.
Resolución Interna 059 de 2017	Por la cual se adopta el Código de Buen Gobierno del Hospital Regional del Líbano Tolima E.S.E.
Resolución Interna 102 de 2017	Por la cual se adopta el Código de Ética del Hospital Regional del Líbano Tolima E.S.E.
Resolución Interna 059 de 2017	Por la cual se adopta el Código de Buen Gobierno del Hospital Regional del Líbano Tolima E.S.E.

El Artículo 73 de la ley 1474 de 2011, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, señala que “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.

El Decreto 124 de 2016, señala que las Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, tendrán como metodología para diseñar y hacer seguimiento la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".

En el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 9 de 51

4. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, que incluye seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propios.


El Hospital Regional del Líbano Tolima “EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO”, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo los lineamientos de la metodología la cual va orientada a la prevención de actos de corrupción derivados de las actuaciones de los servidores públicos, el acercamiento del ciudadano a las Instituciones y la Rendición de Cuentas para un adecuado control social en la protección y adecuado manejo de los recursos del Estado.

Para la formulación del Plan se aplicó la metodología adoptada mediante el Decreto 124 de 2016, contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" Presidencia de la Republica y DAFP.

A continuación se ilustran los seis componentes que dan la base a la estrategia, así:

Gráfico N°1 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 10 de 51

4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la E.S.E., se elabora anualmente sobre los procesos institucionales y es una herramienta que 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 de posibles actos de corrupción, sus causas y consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Ver Gráfico N°2.

Gráfico N°2 Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción



Fuente: Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción DAFP 2015

La documentación de los Mapas de Riesgos de Corrupción en la institución se realizó por cada uno de los procesos según el Mapa del gráfico N° 3.


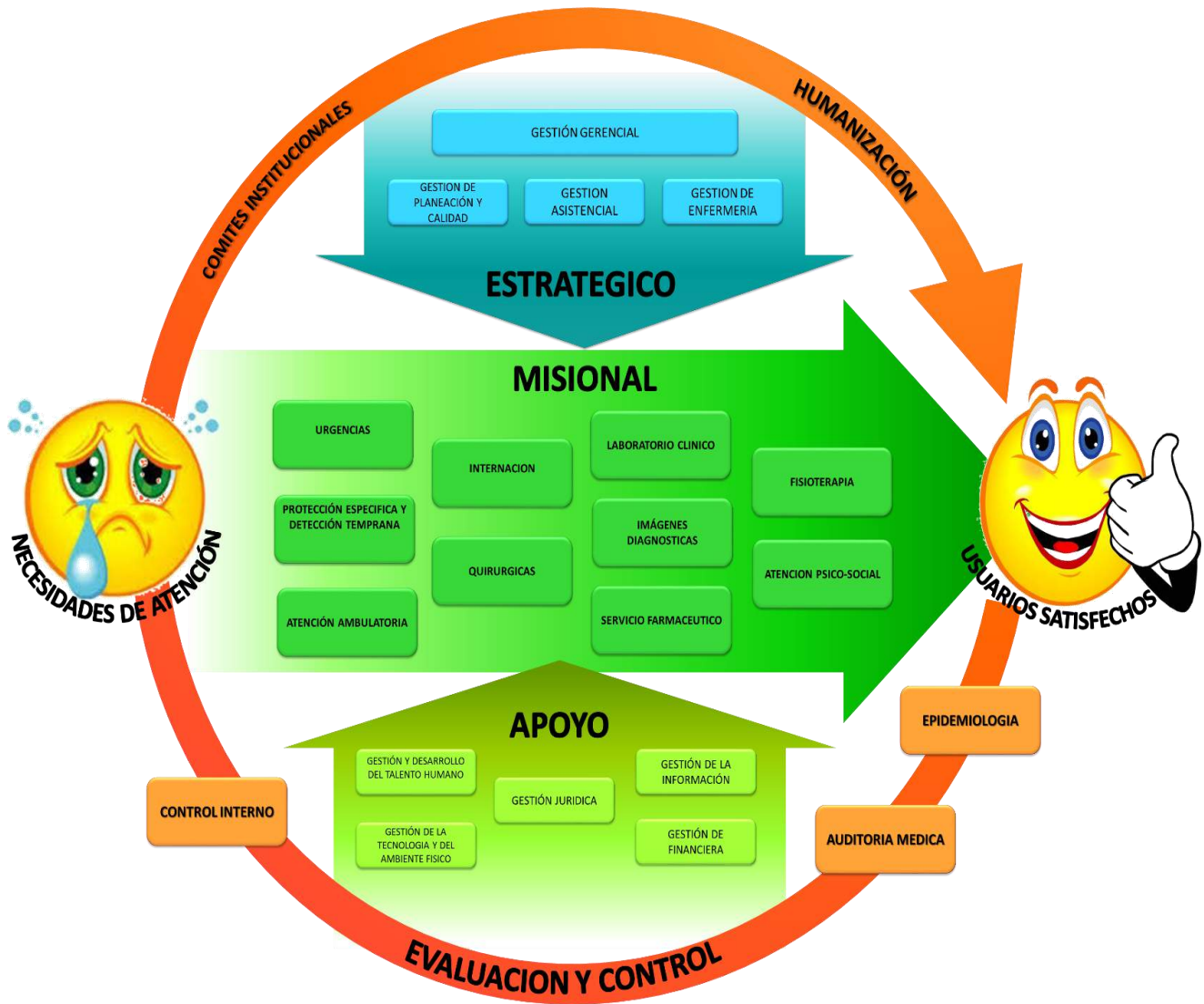

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 11 de 51

Gráfico N°3 Mapa de Procesos Institucional



4.1.1 Política de Gestión del Riesgo de Corrupción

El HRL se compromete a planificar y desarrollar lineamientos claros para la gestión integral de los riesgos propios de la operación y de corrupción tomando las medidas necesarias para la identificación, valoración y control de los eventos que puedan afectar la continuidad de los procesos y el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 12 de 51

La E.S.E., determinará el nivel de exposición a los riesgos para priorizar su tratamiento e implementará las buenas prácticas de gestión como estrategia de ética institucional y elemento articulador del Sistema de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno, fomentando la cultura del autocontrol en los colaboradores de la entidad para afianzar la transparencia de la gestión, asegurar el mejor manejo de los recursos para su sostenibilidad y el respeto de los derechos de los pacientes y partes interesadas.

Las directrices para administrar y gestionar los riesgos son las siguientes:

- Identificar el riesgo, evaluarlo, valorarlo e intervenirlo.
- Determinar los factores internos y externos que puedan causarlo.
- Aplicar controles sobre los riesgos inherentes y el tratamiento de los riesgos residuales.
- Seleccionar los métodos y la metodología para el tratamiento y monitoreo.
- Divulgar la administración del riesgo a los servidores de la E.S.E. y a la comunidad en general.


El Hospital implementará las siguientes acciones, para evitar actos de corrupción y proseguir con la mejora continua de los procesos con el fin de brindar servicios de salud seguros, de calidad y con atención humanizada, alineada al direccionamiento estratégico institucional:

- Capacitar y entrenar al Talento Humano de la entidad para una efectiva administración del riesgo.
- Salvaguardar los bienes y el bienestar de los colaboradores.
- Fortalecer la cultura de ética y el autocontrol.
- Humanizar la prestación de los servicios para neutralizar la corrupción.
- Divulgación el Código de Ética y Buen gobierno de la E.S.E.
- Estandarizar las metodologías del Departamento de La Función Pública y la Presidencia de la República para la implementación de las estrategias.

4.1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en la E.S.E.

Para la construcción del Mapa, se siguió la Metodología del anexo del Decreto 124 de 2016 “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

4.1.2.1 Identificación de Riesgos de Corrupción

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 13 de 51

Se debe tener en cuenta que la Corrupción son los comportamientos llevados a cabo por una persona o por un grupo de personas, que se consideran como transgresores de las normas sociales.

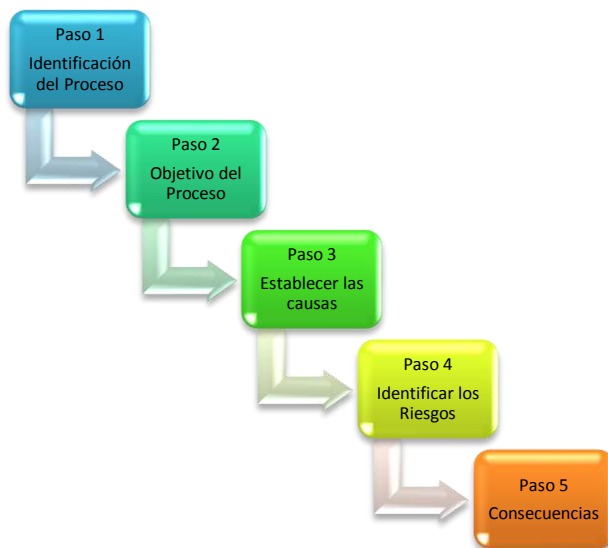
Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad.

Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas. Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.


b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Gráfico N°4 Pasos para la construcción del Riesgo de Corrupción



Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 Función Pública

Paso 1. Identificar el Proceso de la institución sobre el cual se desarrollará el Mapa de Riesgos de Corrupción.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 14 de 51

Paso 2. Objetivos: Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

Paso 3. Establecer las Causas: Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas.

Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.

Paso 4. Identificar los Riesgos de Corrupción: Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Tiene como propósito identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos institucionales.

Paso 5. Documentar las Consecuencias: Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.


c) Modalidades de Corrupción: Los delitos contra la administración pública son derivados de las actuaciones de los servidores públicos y se pueden desprender incumplimientos, ya sea por omisión, exceso o deficiencia en el ejercicio de funciones y atribuciones, las cuales en casos específicos, pueden generar responsabilidades penales.

La responsabilidad penal está claramente definida por el Código Penal, es de gran importancia conocer los elementos de los tipos penales que pueden generarse en el desempeño de un cargo público.


Características

- Toda acción corrupta consiste en la transgresión de una norma.
- Se realiza para la obtención de un beneficio privado.
- Surge dentro del ejercicio de una función asignada.
- El individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.


A continuación se describen algunos delitos contra la administración pública aplicables a las actividades que se desarrollan en la entidad y que se encuentran en el Código Penal Colombiano y son los siguientes:

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 15 de 51

- **Peculado por Apropiación Art. 397:** El Servidor Público, que tiene bajo su custodia, en razón a su cargo, bienes muebles o inmuebles, dineros títulos valores y se apropia de ellos y los vende, intercambia o explota con el fin de obtener un lucro que incrementa su patrimonio. Apropiación indebida del dinero perteneciente al erario público por parte de las personas que se encargan de su control y custodia.
- **Peculado por Uso Art. 398:** El Servidor Público, que tiene bajo su custodia, en razón a su cargo, bienes muebles o inmuebles, dineros títulos valores, que usa los bienes y permite que otra persona los use por determinado tiempo obteniendo un beneficio propio.
- **Peculado por aplicación oficial diferente:** El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores.
- **Peculado Culposos Art. 400:** Este delito se configura cuando el **Servidor Público** que tiene bajo su custodia, en razón a su cargo, bienes muebles o inmuebles, dineros títulos valores, que por su negligencia se pierden, dañan o extravían los bienes dados en custodia.
- **Concusión Art. 404:** Este delito se configura cuando el **Servidor Público**, con ocasión al ejercicio de sus funciones y abusando de ellas, le hace una exigencia o comete una arbitrariedad sobre una persona, con la finalidad de obtener un beneficio o provecho para el mismo o un tercero.
- **Cohecho Propio o Soborno Art. 405:** Él es cometido por un Servidor Público que omite hacer un acto propio de sus funciones o le deja hacer un acto de sus funciones a otra persona, a cambio de dinero o de una promesa de dinero, sacando así un provecho económico e ilícito a sus funciones públicas. Ej.: sobornar a un guarda de tránsito.
- **Cohecho Impropio Art. 406, INC. 1º:** El servidor público que acepta para sí o para otra persona dinero o promesa de dinero a cambio de ejecutar un acto propio y legal de sus funciones.
- **Cohecho Aparente o No Retributivo Art. 406. INC 2º:** Se presenta cuando el servidor público reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 16 de 51

- **Cohecho por dar u Ofrecer Art. 407:** Este delito se configura cuando una persona le ofrece o le promete dinero a un servidor público para que haga un acto legal y propio de sus funciones u omita o haga uno contrario al de sus funciones propias.
- **Tráfico de Influencia de Servidor Público Art. 411:** Cuando el servidor público utiliza indebidamente en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función que ocupa; con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. Es decir cuando el funcionario influye para conseguir a favor de alguien allegado un beneficio.
- **Enriquecimiento Ilícito Art. 412:** Se presenta cuando el servidor público, o quien haya desempeñado funciones públicas, y que durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco años posteriores a su desvinculación, obtenga para sí o para otra persona, incremento patrimonial injustificado.
- **Prevaricato por acción Art. 413:** Este delito se comete por los servidores públicos con ocasión a sus funciones. Estos tienen la facultad de emitir resoluciones, sentencias, conceptos. El delito se configura cuando emite un concepto, resolución o sentencia contraria a la ley, que benefician o perjudican a otra persona.
- **Prevaricato por omisión Art. 414:** Es cuando un servidor público de manera injustificada se rehusó, retarde o de niegue un acto propio de sus funciones de manera y dicha causa sea ilegal.
- **Utilización de asunto sometido a secreto o reserva Art. 419:** Se presenta cuando el servidor público utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva. El servidor público que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.
- **Utilización indebida de información oficial privilegiada Art. 420:** Se presenta cuando el servidor público, como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, hace uso indebido de la información que ha conocido por razón o con ocasión de sus funciones; con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea persona natural o jurídica.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 18 de 51

4.1.2.3 Divulgación

Se realizará despliegue del Mapa de Riesgos como anexo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al interior de la E.S.E y a la ciudadanía en general a través de la página web institucional.

4.1.2.4 Monitoreo y Revisión

En concordancia con la cultura del autocontrol y teniendo en cuenta que la corrupción es –por sus propias características una actividad difícil de detectar, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán monitoreo y evaluación del mapa, si es el caso ajustar o modificar para mejorarlo, los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de Control Interno y a Gestión de Planeación y Calidad.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.

En esta fase se debe:

- ✓ Garantizar que los controles sean eficaces y eficientes.
- ✓ Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- ✓ Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- ✓ Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- ✓ Identificar riesgos emergentes.

4.1.2.5 Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna se analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

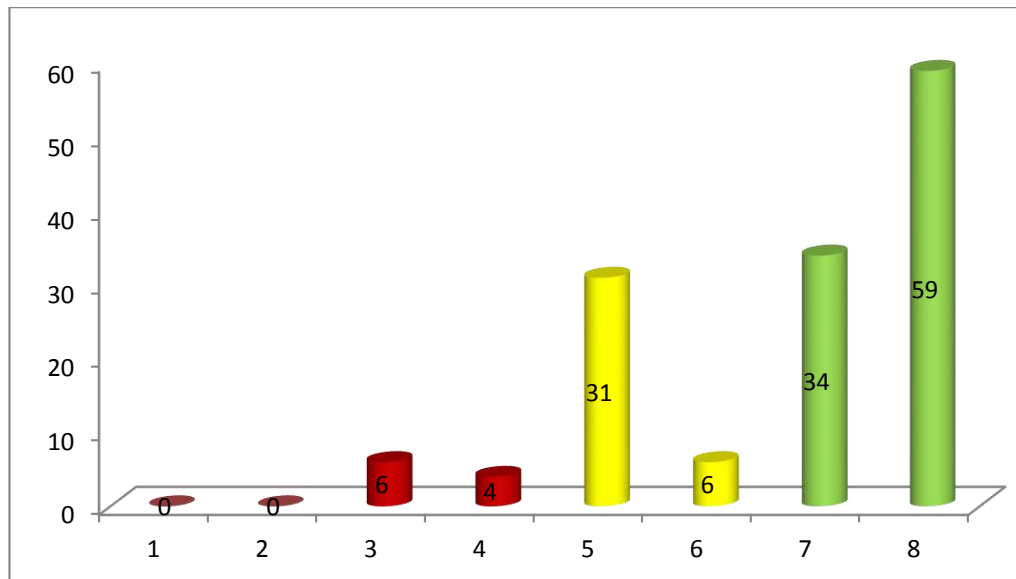
Fecha de seguimiento: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento	Con corte al 30 de abril
Segundo seguimiento	Con corte al 31 de agosto
Tercer seguimiento	Con corte al 31 de diciembre

Ver Anexo N°1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DEL LÍBANO E.S.E.

EVALUACIÓN DEL RIESGO ANTES Y DESPUÉS DE CONTROLES

GRÁFICO N° 6 EVALUACIÓN DEL RIESGO ANTES Y DESPUÉS DE LOS CONTROLES



Procesos	Riesgos Identificados	Evaluación del Riesgo							
		Riesgos Extremos		Riesgos Altos		Riesgos Moderados		Riesgos Bajos	
21	71	0	0	6	4	32	6	34	60

Los riesgos extremos residuales conforman el 0%, los riesgos altos el 6%, los riesgos Moderados el 9% y los riesgos bajos el 85% de los riesgos totales.

Los riesgos de corrupción que se tienen son (71) fueron agregados por afinidad, estos riesgos serán vinculados a los procesos para su gestión y seguimiento regular por parte de los líderes y la oficina de Control Interno.



 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 20 de 51

TABLA Nº 1 PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción									
	Actividades	Meta o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA					
				1BIM	2BIM	3BIM	4BIM	5BIM	6BIM
Política de Gestión de Riesgo de Corrupción.	Revisar y ajustar la política de gestión del riesgo para que se adapte a los lineamientos de la NTC ISO 31000 y a los lineamientos del DAFP.	Política de riesgos actualizada.	Gestión de Calidad						
	Socializar la política y la Gestión del Riesgo de Corrupción ajustado a los lineamientos de la NTC ISO 31000 y a los lineamientos del DAFP.	100 % de los procesos, con socialización de la Política y la Gestión de riesgos de Corrupción.	Gestión de Calidad y Líderes de Procesos.						
	Construcción de inventario de riesgos de corrupción.	Inventario de Riesgos de Corrupción	Gestión de Calidad						
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción institucional	Mapa actualizado de Riesgos de Corrupción	Gestión de Calidad y Líderes de los procesos						
Divulgación	Publicar el nuevo Mapa de riesgos de Corrupción institucional.	Publicación en la web del Mapa de Riesgos de Corrupción institucional.	Gestión de Calidad						
	Socializar el nuevo Mapa de Riesgos de Corrupción institucional.	100% de los procesos, con socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Gestión de Calidad Líderes de los procesos						
Monitoreo y revisión	Seguimiento periódico a los riesgos de corrupción para establecer la efectividad de los controles, el plan de tratamiento propuesto y la aparición de nuevos riesgos.	Seguimiento de los riesgos de corrupción en las matrices de los procesos	Líderes de los procesos. Oficina de Control Interno.						
Seguimiento	Realizar la verificación de la ejecución de las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano, la visibilización el seguimiento y control de las acciones.	Informes de auditoria	Oficina de Control Interno						
	Consolidar la cultura de la administración de los riesgos en la institución	Índice de madurez del riesgo	Oficina de Control Interno						

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 21 de 51

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: [ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES](#)


El componente anti trámites es una herramienta de prevención de actos de corrupción que apunta al cumplimiento de la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 y el Decreto Ley 019 de 2012, mediante la formulación de estrategias que permiten simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los procesos, para que los usuarios y demás partes interesadas puedan acceder a los servicios ofertados por el Hospital.

El Hospital Regional del Líbano E.S.E., en la búsqueda del mejoramiento de la calidad y accesibilidad en la prestación de los servicios con el ánimo de lograr la satisfacción de los usuarios y la aplicación de la normatividad vigente, ha implementado el presente componente que tiene como objetivo optimizar todo lo relacionado con trámites y servicios en las Empresas Sociales del Estado, política liderada por el Departamento Nacional de Planeación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Esta estrategia se articula con el Comité de Gestión de la información, que permite la revisión de los trámites existentes para hacer el levantamiento, consolidación, actualización, optimización y estandarización para simplificar el acceso del servicio a los usuarios y aumentando de la eficiencia en los procesos y procedimientos, este trabajo permitió avanzar en la identificación y el ingreso de la información en la hoja de vida de trámites y servicios del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, suministradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, también están publicados para que los ciudadanos puedan consultar.

El HRL, implementa Acciones Preventivas que eviten actos de corrupción para realizar los trámites tales como cobros o demoras injustificadas, los mecanismos son:

- Brindar respeto y trato digno a los usuarios de la Empresa social del Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de buena fe.
- Facilitar la gestión de los Servidores Públicos, identificando sus trámites y como producto se cuenta con el Inventario de Trámites para la Vigencia de 2018, según lo normado por la Función Pública.

El SUIT, es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones- Programa Gobierno en línea. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 22 de 51

servicios de las entidades de la administración pública, para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

De la priorización realizada por los procesos en el Hospital Regional del Líbano E.S.E en el año 2017, a la fecha se tienen ocho trámites registrados en el SUIT:

TABLA Nª2 TRÁMITES INSTITUCIONALES

Trámite	Descripción
a. Examen de laboratorio clínico.	Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica. Tramite/T55883.
b. Radiología e imágenes diagnósticas.	Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía. Tramite/T55843
c. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo con la prescripción médica. Tramite/T56020 Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente. Tramite/T55880
d. Terapia	Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente. Tramite/T55880
e. Atención inicial de urgencias	Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona. Tramite/T56016
f. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud.	Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario. Tramite/T56023
h. Certificado de defunción	Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona. Tramite/T56011
i. Historia Clínica.	Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención. Tramite/T55816



 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		Página 23 de 51

Tabla N°3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Componente N°2 Estrategia Antitrámites								
Actividades	Meta o producto Responsable	Responsable	Fecha Programada					
			1 Bim	2 Bim	3 Bim	4 Bim	5 Bim	6 Bim
Disponer de formularios para la realización de trámites y servicios	Formularios	Comité de Gestión de la Información						
Evaluar periódicamente la satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios de la entidad.	Informe de satisfacción	Comité de Gestión de la Información Gestión de Planeación y Calidad						
Actualizar permanentemente los trámites y otros procesos administrativos de la E.S.E., en el aplicativo Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Hojas de trámite actualizadas en el SUIT	SIAU						

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 24 de 51

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA FOMENTAR LA TRANSPARENCIA

En el documento Conpes 3654 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Una Gestión Pública transparente se realiza mediante la promoción de mecanismos que permitan una efectiva participación de los ciudadanos en todos los procesos de Gestión y evaluación de los resultados. (Principio de Moralidad).

4.3.1 Principios de Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas, busca afianzar la relación estado ciudadano, y está basada en el documento CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010, que señala la transparencia en el ejercicio de la administración pública en aras de dar cumplimiento a los principios de la práctica del buen Gobierno. Todo para fortalecer, legitimar y dar credibilidad al ejercicio de la función pública frente a la ciudadanía, gestionar el desarrollo en concertación ciudadana de manera transparente y abierta con permanente deliberación pública y evaluación de la gestión. La E.S.E., es consciente que la gestión de lo público debe ser transparente y la comunicación con la ciudadanía abierta, clara y bidireccional y aplica los siguientes principios:

Gráfico N°7 Principios de Rendición de Cuentas



4.3.2 Elementos de la Rendición de Cuentas

La Rendición de cuentas en la E.S.E., aplicando la normatividad es un proceso transversal y permanente que se fundamenta en 3 elementos ver gráfico N°7.


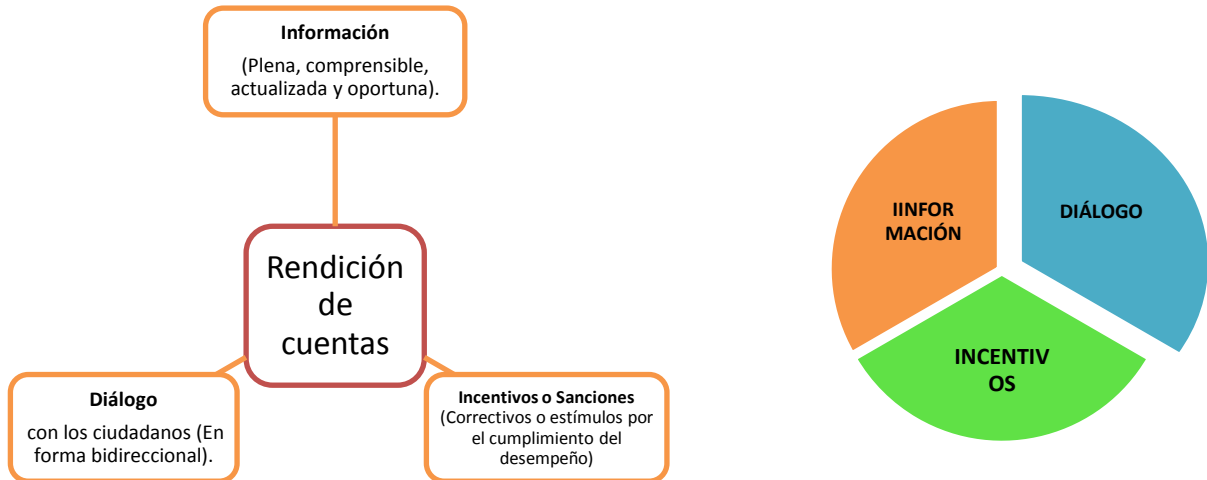
 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 25 de 51

Gráfico N°8 Elementos de la Rendición de Cuentas



4.3.2.1. Información: Debe ser en lenguaje claro para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. Es la generación de datos y contenidos sobre la gestión de la entidad, el cumplimiento de metas misionales, las asociadas al Plan de Desarrollo y que no estén sometidas a reserva legal. Debe de darse de forma oportuna, objetiva, veraz, completa, procesable y disponible en formatos accesibles.


La página web es el mecanismo más ágil para servir de canal de comunicación para los temas normativos, de políticas, estadísticas, de resultados financieros y para establecer comunicación bidireccional con los usuarios.

4.3.2.2 Diálogo: Es cuando la institución después de entregar información, da explicaciones, justificaciones o da respuesta a las inquietudes de los usuarios, funcionarios y demás partes interesadas.

4.3.2.3 Incentivos: Son aquellas acciones que realiza la institución para reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Los incentivos van orientados a motivar la rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

4.3.3 Diagnóstico- Análisis del Estado de Rendición de Cuentas

Durante la vigencia 2017, fue evaluada la estrategia de Rendición de Cuentas del HRL por la Oficina de Control Interno de la entidad, la cual concluyó que las

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 26 de 51


actividades formuladas en dicho cronograma fueron ejecutadas en su totalidad y son las siguientes:

- Se preparó e identificó la información.
- Se elaboraron y publicaron documentos financieros, de gestión y metas, ejecución de planes operativos y estratégico entre otros.
- Se realizó difusión o publicación de documentos informativos que fueron publicados en la página web institucional. Así:
 - ✓ Informe de Gestión 2016,
 - ✓ Planes Operativos Anuales 2017,
 - ✓ Plan de Adquisiciones (Igual en SECOP),
 - ✓ Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017,
 - ✓ Proyectos de inversión viabilizados para iniciar ejecución,
 - ✓ Estados financieros,
 - ✓ Presupuesto 2017,
 - ✓ Ejecuciones presupuestales periódicas e informes pormenorizados del estado de control interno.
 - ✓ Se cuenta con página web que se actualiza cada vez que se requiere publicación de información.
 - ✓ Se hace uso de las redes sociales para difusión de convocatorias y otros comunicados.
 - ✓ Se cuenta con carteleras institucionales.
- Se cuenta con la caracterización de los ciudadanos para identificar sus necesidades. Ver Guía de Caracterización de usuarios.
- Se documentaron Manuales de Información. Ver Manuales.

4.3.4 DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

4.3.4.1 Objetivo

El HRL, tiene como meta para el año 2018, institucionalizar la rendición de cuentas como un ejercicio permanente, integral y sistemático brindando a la comunidad y demás partes interesadas, información clara, confiable y coherente de todas sus políticas, planes, programas, acciones y resultados de la gestión (planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y ajuste), propiciando espacios para interactuar con las partes interesadas y responder a sus inquietudes mediante el uso de diferentes medios de comunicación que permitan llegar al mayor número de ciudadanos y generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0 F. Aprobación: Enero/ 2018 Página 27 de 51

4.3.4.2 Selección de Acciones

- Para divulgar la información documental
- Para Promover el diálogo
- Para proporcionar incentivos.


La institución realizará las acciones como lo señala específicamente el Gráfico N°8

Gráfico N°9 Medios para la Rendición de cuentas



La E.S.E., hace visible los resultados de su gestión a los ciudadanos y grupos de interés; de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales, para dar a conocer en toda la institución los resultados, a través de la página web que es considerado el mecanismo más ágil para servir de canal de comunicación para los temas normativos, de políticas, estadísticas, de resultados financieros y para establecer comunicación bidireccional con los usuarios. La entidad ofrece estímulos e incentivos a los funcionarios y la comunidad y son:

- **De formación y retroalimentación:** Conocimiento de la gestión institucional.
- **Capacitación:** Delegar para asistir a seminarios a servidores públicos, orientada a la apropiación de temas como: la estrategia GEL, transparencia y Lucha contra la corrupción.


 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 28 de 51

4.3.4.3 Programación de Rendición de Cuentas a través de los diferentes medios de comunicación

Se realiza información de los programas y proyectos de la E.S.E., y los beneficios a la comunidad en general, a través de los siguientes medios de comunicación, Ver Tabla N° 4

Tabla N°4 RENDICIÓN DE CUENTAS

MEDIO	PERIODO	OBJETIVO	RESPONSABLE
Medios presenciales	Diariamente y reuniones programadas. a. En la ventanilla de servicio al ciudadano. b. Reuniones con participación ciudadano, audiencias públicas, Comités.	Orientar e informar personalmente.	SIAU. Trabajo Social
Medios escritos	En la vigencia 2018 Buzón de peticiones, quejas reclamos y denuncias-PQRD correo electrónico, boletines.	Dar a conocer en toda la institución los resultados de los programas y proyectos de la E.S.E., y los beneficios a la comunidad en general.	Gestión de Planeación y Calidad SIAU Gestión de la Información
Medios Virtuales	Página web institucional Anualmente.	Publicación de: *Plan de Desarrollo *Plan Operativo *Planes de compras *Proyectos de inversión y presupuesto. *Presupuesto de la vigencia. Indicadores de gestión. *Informe de Gestión de la vigencia anterior. *Estados financieros de las tres últimas vigencias. Toda la contratación institucional.	Gestión de Planeación y Calidad Gestión Financiera
	En la Intranet cada tres meses	Publicar las evaluaciones del plan de acción y todos los informes de gestión.	Gestión de Planeación y Calidad
	Novedades del Hospital. Cada dos meses	Publicar la ejecución de los diferentes proyectos del plan de acción. Las novedades del Hospital están dirigidas a los funcionarios y colaboradores.	Gestión de Planeación y Calidad Gestión de la información
Medios Auditivos	Atención telefónica. Medios virtuales: sitio web.	Orientar e informar	SIAU Gestión de la Información.

 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 29 de 51

4.3.4.4 Plan de Acción para la Rendición de Cuentas en la E.S.E. HRL

La E.S.E., planea la rendición de cuentas anual para la vigencia 2018, con el fin de cumplir los propósitos de la estrategia y la interacción con los grupos de interés.

La institución establece las acciones para presentar información clara, oportuna y confiable a la comunidad y partes interesadas, definiendo los escenarios y mecanismos para interactuar, socializar los logros, fortalezas, aspectos por mejorar, metas, dificultades y medición de resultados en un sano ejercicio de la gestión así:

- Desarrollar espacios de diálogo constructivo entre la entidad y la ciudadanía para el diálogo en doble vía sobre la gestión y mejorar la calidad de las decisiones tomadas.
- Identificar las necesidades de información de la ciudadanía del área de influencia, para garantizar los derechos de los usuarios
- Utilizar los medios adecuados para la difusión de información, utilizando las TIC, procurando la comunicación sincera y participativa con la ciudadanía.
- Evaluar la efectividad del proceso de rendición de cuentas ciudadana.
- Realizar acciones de mejoramiento continuo en el proceso de rendición de cuentas ciudadana.

La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Tabla Nº 5 PLAN DE ACCIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3: PLAN DE ACCIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS										
Elemento	Actividades	Meta o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA						
				1BIM	2BIM	3BIM	4BIM	5BIM	6BIM	
Información	• Realizar reunión para la planeación de la rendición de cuentas del año 2018.	Acta de planeación de la estrategia de rendición de cuentas.	G. de Planeación y Calidad	Febrero						
	• Estructuración de las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Modelo a utilizar para el desarrollo de las audiencias públicas.	G. de Planeación y Calidad	Febrero						



	<ul style="list-style-type: none"> Documentar la presentación definitiva de las audiencias públicas y subirlas a la página web. 	Presentación definitiva ubicada en la página web. NOTA: La presentación debe estar ubicada en la página como mínimo un mes antes de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.	G. de Planeación y Calidad						
	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y enviar por diferentes canales, las invitaciones para la audiencia pública de rendición de cuentas a las partes interesadas. 	Directorio de invitados. Invitaciones enviadas de manera virtual y presencial a las partes interesadas	SIAU G. de la Información.						
	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en la página web de la SUPERSALUD, en link de rendición de cuentas, la fecha y lugar de la realización de la audiencia pública. 	Pantallazo en la SUPERSALUD. NOTA: La fecha máxima para ubicar esta información es el día 10 del mes de abril	G. de la Información.		Marzo				
	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en carteleras y/o avisos informativos que se ubicarán en áreas comunes o de atención para presentar datos o información de la entidad 	Mantener informada a la comunidad	SIAU						
	<ul style="list-style-type: none"> Publicar la información asociada a la gestión contractual 	Gestión Contractual	Gestión Contractual						
Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> Audiencia pública de rendición de cuentas con espacios para la participación de las partes interesadas cuando lo soliciten y para dar respuesta a las preguntas que surjan dentro de la audiencia 	Presentaciones Listas de asistencia.	Gerente G. de Planeación y Calidad		Marzo				
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar encuesta y realizar evaluación de los diferentes elementos de la rendición de cuentas 	Resultados de la encuesta	G. de Planeación y Calidad.		Marzo				
	<ul style="list-style-type: none"> Documentar informe y acta de la audiencia pública, ubicarla en la página web y enviarla al link: supersalud.gov.co rendición de cuentas. <p>NOTA: La realización y resultado de la audiencia pública debe estar ubicado en el link de la Supersalud máximo un mes después de la realización de la audiencia en el formato estructurado.</p>	Acta de rendición de cuentas Informe de audiencia pública	G. de Planeación y Calidad		Marzo				



**HOSPITAL REGIONAL
DEL LIBANO TOLIMA**
«Empresa Social del Estado»

GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD

Código: E.GPC.PL.02


Versión: 6.0

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

F. Aprobación: Enero/ 2018

Página 31 de 51

Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los usuarios internos y externos de la institución y a la ciudadanía en general los mecanismos de participación para motivar la cultura de la rendición y la petición de cuentas. 	En toda audiencia de rendición de cuentas se debe informar sobre los mecanismos que tiene la institución para fortalecer la participación ciudadana	G. de Planeación y Calidad		Marzo				
	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar al plan de capacitaciones del Talento Humano, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano haciendo especial énfasis en el componente de rendición de cuentas. 	Capacitación en el Sistema y en la intranet institucional. Porcentaje de personal capacitado y evaluado.	G. de Planeación y Calidad	Febrero					
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación sistemática y periódica de los avances de los diferentes proyectos del plan de acción según indicadores. 	Evidencias de seguimiento al Plan de Acción	Gerencia G. de Planeación y Calidad Líderes de Procesos.						
Evaluación, Monitoreo y Retroalimentación a la gestión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentar los resultados de las audiencias públicas a los líderes de los procesos para que sirvan como insumos en la implementación del modelo de mejoramiento institucional. 	Plan de mejora	G. de Planeación y Calidad						
	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado. • Plan de mejora institucional. 	Seguimiento al Plan de Mejora. Porcentaje de cumplimiento de las acciones programadas.	G. de Planeación y Calidad Líderes de Procesos.						
	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento sistemático a las oportunidades de mejora derivadas de las audiencias públicas de rendición de cuentas. 	Plan de mejora con seguimiento a las acciones definidas.	G. de Planeación y Calidad						
	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar carpeta de evidencias de todas las acciones que hacen parte del proceso de rendición de cuentas, (Diálogo, información e incentivos) y estrategia de audiencias públicas. 	Carpeta con evidencias.	Coordinador de G. de Planeación y Calidad		Abril				
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Rendición de cuentas 	Informe Anual	Coordinador de G. de Planeación y Calidad						

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 32 de 51

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO


El Hospital Regional del Líbano E.S.E., cuenta con procesos misionales caracterizados y estandarizados que tienen como eje central la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, su familia y la comunidad y ha organizado el proceso “Sistema de información y orientación al usuario”, el cual tiene como objetivo: “Brindar información, orientación y acompañamiento a través del trabajo en equipo y el compromiso institucional para lograr la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario y su familia, garantizando el respeto por sus derechos y conocimiento de sus deberes, así como su bienestar físico y social.”

La entidad ha caracterizado el proceso “Sistema de información y orientación al usuario”, el cual tiene como objetivo: “Brindar información, orientación y acompañamiento a través del trabajo en equipo y el compromiso institucional para lograr la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario y su familia, garantizando el respeto por sus derechos y conocimiento de sus deberes, así como su bienestar físico y social” Este proceso se desarrolla a través de tres procedimientos así:

Gráfico N° 10 Proceso de Sistema de Información y Atención a los Usuarios SIAU



- **Planeación Estratégica:** La oficina de atención al usuario desarrolla


 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 33 de 51

estrategias orientadas hacia la atención en salud, a gestionar en forma adecuada los requerimientos del usuario estableciendo canales de comunicación e información asertiva para dar respuesta a lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento, difundiendo el buen trato a usuarios internos y externos enmarcadas en el contexto de una atención humanizada y segura en todos nuestros procesos de atención.

Para llevar a cabo lo anterior, se cuenta con dos funcionarios en ventanilla y se dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad como son:

CANAL	ATENCION DE SOLICITUDES
VIRTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • PAGINA WEB: www.hospitallibano.gov.co • CORREOS DE INFORMACION: informaciónhrl@gmail.com hlibano1@gmail.com • Formularios PQR en la WEB
TELEFONICO	CALL CENTER: 2770711 CONMUTADOR: 2564755 SIAU: 2564537
ESCRITO	Ventanilla única: Calle 4 Nro. 2-111 Sótano Buzones de Sugerencias: Se han dispuesto 9 buzones por los diferentes servicios de la Institución
PRESENCIAL	Oficina de Atención al usuario: Calle 4 Nro. 2-111 Primer Piso
REDES SOCIALES	Perfil en Facebook

A través de estos canales de comunicación se realiza la escucha activa al usuario, su familia y/o partes interesadas, si es del caso se solicitará información adicional, para orientar sobre los procesos a seguir y brindando otras alternativas en caso de no ser posible resolver su requerimiento inmediatamente.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 34 de 51

En la E.S.E., se trabaja arduamente en el Programa de Humanización y Seguridad del Paciente, así como en los comités de Ética y Comité de Buen Gobierno por el respeto de los derechos y deberes del paciente, la comunicación asertiva y los conductos regulares para acceder a la atención con calidad e integralidad buscando la fidelización de nuestros usuarios.

- **Gestión de expectativas y necesidades a los usuarios a través de los mecanismos establecidos:**


- **PQR** las pueden hacer llegar por cualquiera de los canales descritos en el cuadro anterior y deben contener:
 - ✚ Nombre completo de la persona que está interponiendo la PQR,
 - ✚ Documento de identidad,
 - ✚ Dirección y teléfono,
 - ✚ Asunto (Área, servicio, hora, recurso humano, motivo de consulta, problema, razón),
 - ✚ Propuesta del petionario,
 - ✚ Si se actúa por medio de apoderado deberá presentar el respectivo poder otorgado en forma Legal.

La respuesta final al usuario se dará de forma verbal o escrita cuando el usuario así lo solicite, con base en las indagaciones realizadas por cada Coordinador del área involucrada, en un término de 15 días hábiles contados desde el momento de la recepción en la oficina de atención al usuario.

En los casos en que se presente demora en la entrega de la respuesta debido a la complejidad de la queja presentada, se contactará nuevamente al usuario informando el trámite realizado y el tiempo adicional requerido.

Se presentara un informe mensual al comité de ética hospitalaria, se publicará un informe trimestral en la página web de la Institución, en carteleras y en la Intranet.

- **Encuestas de Satisfacción**, La medición de la satisfacción del usuario, se realiza mediante la aplicación de encuestas periódicas en los diferentes servicios asistenciales, consulta externa, odontología, apoyo diagnóstico y terapéutico, cirugía, hospitalización y urgencias, con el fin de conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la

 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 35 de 51

calidad de la atención en los servicios que han recibido, Se analiza la información arrojada mensualmente, se elabora informe de los resultados obtenidos en las encuestas, conociendo así el índice de satisfacción de los diferentes servicios de la Institución, de acuerdo con los resultados obtenidos se determinan acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios.


- **Buzones de Sugerencias,** Se cuenta con buzones de sugerencias en cada piso del Hospital en sitios visible tanto para los usuarios internos como para los usuarios externos y comunidad en general, se emite un informe semestral en cuanto apertura de Buzones con la clasificación de los formatos encontrados y diligenciados con destino al proceso de calidad.

INDICADOR	INTERPRETACION	META
Satisfacción Global de los usuarios	N°. de pacientes satisfechos por servicios prestados/Número de pacientes encuestados x 100	94%
Índice de reclamaciones	Establece el número de reclamaciones presentadas por cada 1000 usuarios atendidos en los diferentes servicios de la Institución.	Menor de 5
Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias	Establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios.	Menor de 10

4.4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

En el HRL, se implementó el cuarto componente con el Proceso de Participación Comunitaria y el Control de la gestión pública a través de los COPACOS, Alianzas de Usuarios y Veedurías en salud, espacio que permite atender los requerimientos de la ciudadanía.


En la IPS, se encuentran definidos e implementados los mecanismos y

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 36 de 51

procedimientos para la solución de las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias verbales o escritas que los usuarios formulan en relación con el cumplimiento de los servicios prestados, de igual manera el direccionamiento de respuesta a las peticiones de los usuarios externos en el Manual de Atención al Ciudadano que describe de manera pormenorizada todos los pasos y actividades que se llevan a cabo en la atención al Usuario, centralizada en la oficina de Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU). Además de dispone de una herramienta electrónica ubicada en la página web www.hospitallibano.gov.co, con el Link para Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por corrupción donde los ciudadanos pueden registrar y consultar el estado de su requerimiento quienes serán atendidos de conformidad con la normatividad aplicable.

El fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano se desarrolla mediante:


- ✓ La estandarización de los procesos internos.
- ✓ La capacitación y sensibilización a los funcionarios de la institución encargados de la recepción de los requerimientos propios que se atienden en el día a día, para ser un canal directo y expedito entre el ciudadano y la entidad en donde el intermediario que canaliza la petición es un funcionario con pleno conocimiento de las necesidades del peticionario y las respuestas efectivas a las peticiones elevadas personal o formalmente.
- ✓ Atendiendo lo establecido en el Código contencioso administrativo, la entidad se encuentra en la obligación de recibir peticiones verbales por aquellas personas que afirman no saber o no poder escribir para lo cual el funcionario procederá hacerlo y a expedir constancia de ello.
- ✓ La adecuación de los sistemas de turnos atendiendo las solicitudes de la comunidad de manera que permita la atención ordenada de cada uno de los servicios de la institución Hospitalaria.
- ✓ **Sistemas de Información:** Aplicar técnicas de Archivo y Tablas de Retención y Valoración documental de acuerdo a la ley 594 de 2000, Decretos 2578 y 2609 y Acuerdos 03,04, 05 de 2013.
- ✓ Realizar **Registro y Número de radicado de las comunicaciones:** Implementar la sistematización de los radicados y distribución de la correspondencia en la “EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO”. (Ventanilla Única).
- ✓ **Seguimiento y Control de los Documentos:** Revisar y ajustar el procedimiento de evaluación y control de Comunicaciones Oficiales (Correspondencia Interna y Externa).

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 37 de 51

4.4.2 PLAN DE ACCIÓN

Tabla N°6 PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

PLAN DE ACCIÓN CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO		
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FECHA
a. Ajustar y difundir el Portafolio de Servicios al Usuario Interno y externo y a las diferentes EPS-subsidiadas y contributivas.	Gestión de Mercadeo Coordinador SIAU	Enero a Diciembre de 2018
b. Realizar despliegue de los Deberes y Derechos de los usuarios.	Coordinador SIAU Líderes de procesos	Enero a Diciembre de 2018
c. Publicar en sitio visible: *Derechos de los Usuarios *Descripción de trámites procedimientos y Servicios *Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. *Requisitos e indicaciones necesarias *Horarios y Puntos de Atención.	Coordinador SIAU	Enero a Diciembre de 2018
d. Crear mecanismos de seguimiento a respuestas oportunas: Realizar la Trazabilidad de los documentos al interior de la Institución. Hacer seguimiento a los términos de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como la presentación de informes pertinentes y publicación de los mismos en la Intranet institucional y página web.	Control Interno Coordinador SIAU	Enero a Diciembre de 2018
e. Ventanilla preferencial (niños menores de 5 años, gestantes, mayores de 60 años, discapacitados, víctimas de Violencia y del conflicto Armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo).	Coordinador SIAU	Enero a Diciembre de 2018


 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 38 de 51

f. Estructuración del plan de capacitación institucional, en el cual se incorporan temas que buscan mejorar las competencias del personal en relación con la atención a los usuarios y sus familias.	Gestión y Desarrollo del talento Humano	Enero a Diciembre de 2018
g. Fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, intra e interinstitucional, participación en espacios como el comité de ética hospitalaria, alianza de usuarios y COPACOS.	SIAU Trabajo Social	Enero a Diciembre de 2018
h. Revisión y ajuste de los protocolos de atención al ciudadano garantizando el cumplimiento a través del control permanente	Control Interno, Planeación y Calidad y Atención e Información al Usuario.	Enero a Diciembre de 2018
i. Se revisarán y adecuarán los espacios físicos y la señalización en forma permanente cumpliendo los requisitos del Sistema Único de Habilitación en Salud.	Gestión de la Tecnología y del Ambiente Físico	Enero a Diciembre de 2018
j. Se integrarán los canales de atención e información en la E.S.E., para asegurar la consistencia y homogeneidad de la Información que se entregue al ciudadano por cualquier medio	Gestión de la información SIAU	Enero a Diciembre de 2018
k. <u>Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos</u> realizando actividades de sensibilización y toma de conciencia a todos los servidores en el cumplimiento del estatuto anticorrupción y estatuto anti trámite, así mismo realizará actividades que conlleven a fortalecer al interior de la entidad la atención al ciudadano, que tendrá como objetivo una atención amable y eficiente, creando relaciones de respeto y mejora en la percepción del ciudadano	Líderes de Procesos	Enero a Diciembre de 2018

Asociación de usuarios: Es una agrupación de personas que se organizan alrededor de las IPS y las EPS para velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios y por la prestación de servicios con calidad, oportunidad y trato digno.

Funciones: - Asesora a usuarios, Participa en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo. Crea, establece y mantiene canales de comunicación entre usuarios e Institución.

Vela por la calidad de los servicios y por la respuesta oportuna y efectiva de las

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 39 de 51

peticiones de los usuarios. - Promociona los servicios de la institución - Participa en diferentes instancias: CMSSS (Comité municipal de seguridad social en salud) COPACO, (Comité de participación comunitaria), Junta Directiva de la ESE, Comité de Ética Hospitalaria.


4.4.3 Fortalecimiento de los Canales de Atención.

El Hospital Regional del Líbano establece los canales de atención que permiten la Participación ciudadana a través de los espacios de Participación Social y Comunitaria como son:

- ✓ COPACOS.
- ✓ Asociaciones de Usuarios de las EPS y de la IPS.
- ✓ Las Veedurías en Salud que existan en el Municipio.
- ✓ La oficina de atención al usuario cuyo objetivo es brindar información efectiva, orientación y acompañamiento a través del trabajo en equipo y el compromiso institucional para lograr la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario y su familia, garantizando el respeto por sus derechos y conocimiento de sus deberes, así como su bienestar físico y social.
- ✓ Página web Institucional www.hospitallibano.gov.co, mediante la cual se pueden canalizar los requerimientos o solicitudes, PQR, Solicitud de citas médicas.
- ✓ Correos Electrónicos.
- ✓ Recepción en medio Físico en la oficina de Correspondencia.

4.4.4 Control

- ✓ Adelantar Investigaciones Disciplinarias en caso de incumplimiento de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos o Denuncias de actos de corrupción contemplados en la ley.
- ✓ Adelantar Investigaciones por quejas contra los servidores Públicos de la Empresa Social del Estado.
- ✓ Realizar los correctivos necesarios y facilitar la Información para vigilancia y gestión a la ciudadanía.
- ✓ Realizar seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de la Institución, para evaluar el estado de los procesos disciplinarios que se generen.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 40 de 51

4.5 QUINTO COMPONENTE: [TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN](#)

El Hospital Regional del Líbano ESE, en lo Dispuesto en la Normatividad Vigente para regular el acceso a la información y documentar el proceso por el cual se trata y se publican los datos en medio físicos y electrónicos y, actuando bajo los principios de la Ley 1273 de 2009 en su artículo 3°, regula las acciones frente a la manipulación y tratamiento de la información, las responsabilidades del personal administrativo y asistencial frente a la manipulación de la misma.


La E.S.E., como entidad Pública del estado identifica, controla, preserva y garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, el buen uso, las excepciones que haya de acuerdo a fundamentos constitucionales, legales o jurídicos vigentes para la publicación de datos e información, cumpliendo de esta manera con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La institución, identifica la Información Mínima Obligatoria para ser publicada en el portal web institucional, a través de un esquema de publicación que controla y realiza seguimiento a la información que se va a publicar, al controlar dicha información la Entidad posee un inventario de Activos de Información fundamental.

4.5.1 Información Mínima Obligatoria

El Hospital Regional del Líbano ESE, identifica la información mínima que debe publicar en los medios oficiales como página web institucional, redes Sociales y en medios físicos, para el conocimiento de los usuarios internos, externos y partes interesadas en las actividades de la entidad, para lo cual publicará lo siguiente (de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1712 de 2014):

- Estructura Organizacional de la Institución, Funciones y deberes, horarios de atención al público y Ubicación de la Entidad.
- Publicación del Presupuesto General, Ejecución Presupuestal Histórica Anual y planes de gastos en conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- Directorio de todos los servidores, incluyendo cargo, Dirección de correo Electrónico y teléfono del área o de acuerdo al Formato suministrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Publicación de las Normas, políticas, manuales, metas y objetivos de las Unidades Funcionales y resultados de Auditorias al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.

 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
		Versión: 6.0
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 41 de 51


- Publicación del Plan de Compras anual.
- Plazos de Cumplimiento de los Contratos.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital Regional del Líbano ESE, en conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
- Servicios que brinda al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- Tramites que se realizan en la institución.
- Informes de Gestión, evaluación y auditorías.
- Informe de PQRs
- Registro de Activos de Información.
- Registro de Publicaciones realizadas.

Dicha Información se actualizada cada mes o de acuerdo a las necesidad de la entidad.

Actuando frente a los Lineamiento de la Ley 1712 de 2014, El Hospital Regional del Líbano ESE, Realiza el cuadro general para la publicación de la información que se debe contener los medios por los cuales se da a conocer la información a los Usuarios Internos, Externos y partes interesadas

Transparencia y acceso a la información pública (Ley 1274 de 2016)

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	2. Información de interés
*Mecanismos para la atención del ciudadano. *Espacios físicos destinados al contacto con la SDM. *Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax. *Correo electrónico institucional Link al formulario de solicitudes, quejas, reclamo y denuncias Localización física, horarios, días de atención al público *Correo electrónico para notificaciones judiciales *Políticas de seguridad de información	Datos Abiertos Estudios e investigaciones Convocatorias Preguntas y respuestas frecuentes Glosario Noticias Calendario de actividades Portal Infantil

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 42 de 51


4. Normatividad
<p>Normas que rigen a la Entidad (Normograma)</p>

5. Presupuesto
<p>Presupuesto general asignado Ejecución Presupuestal anual Estados financieros</p>

7. Mecanismos de Control
<p>Informes de rendición de cuentas Informes de gestión</p> <p>Reportes de control interno Entes de control y mecanismos de supervisión</p> <p>Información para población vulnerable Defensa judicial</p>

8. Contratación
<p>Información contractual Ejecución de contratos Procedimientos, lineamientos, políticas de adquisición y compras</p> <p>Plan anual de adquisiciones Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP</p>

10. Gestión de información
<ul style="list-style-type: none"> *Información mínima *Activos de información *Información clasificada y reservada *Esquema de publicación de información *Programa de gestión documental *Tablas de retención documental *Registro de publicaciones *Costos de reproducción *Mecanismos para presentar quejas y reclamos *Información PQRS *Informe de solicitudes de acceso a la información

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 43 de 51

4.5.2 Esquema de Publicación

El Hospital Regional del Líbano ESE, adoptará un esquema de publicación de la información en la página web institucional para el conocimiento y acceso al público, teniendo en cuenta el formato del documento, la fecha de generación, frecuencia de actualización y el área de producción y/o actualización, para lo cual implementara el formato definido.

4.5.3 Registro de Activos de Información

La ESE, posee una metodología para la identificación, clasificación y consolidación de los activos de información, que contemple los aspectos, orientaciones y lineamientos existentes en materia de seguridad de la información, gestión documental, gestión de calidad, acreditación y control interno, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad, para la realización del Inventario y clasificación de los activos de Información de acuerdo al ISO/IEC 27001:2013, el Hospital Regional Adoptar la Guía para el Inventario de los Activos de Información y su respectivo formato para el registro de la información.


4.5.4 Programa De Gestión Documental

El Programa de Gestión Documental de la Institución, se encuentra regido mediante acto administrativo *Resolución 194 del 09 de julio de 2015,* se implementó la Ventanilla única y Atención al Ciudadano, con las siguientes funciones:

- Recibir, radicar y distribuir todas las comunicaciones oficiales Internas y Externas que se generan por parte de la institución en cumplimiento de sus actividades administrativas y misionales.
- La recepción de las comunicaciones oficiales se hará siempre a través de la Ventanilla Única.

4.5.6 Índice de Información Clasificada y Reservada

El Hospital Regional del Líbano ESE, concibe la información como uno de sus activos más importantes dentro de la estrategia corporativa y componente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, para lo cual realiza la

 HOSPITAL REGIONAL DEL LÍBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
		Versión: 6.0
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 44 de 51

administración de la información y datos que aseguren su confiabilidad y oportunidad en la toma de decisiones para suministrar a los usuarios internos y externos una información oportuna, completa y veraz para que puedan tomar decisiones adecuadas y desempeñar eficazmente su labor misional y administrativa.

Teniendo en cuenta que la información es un bien público que a su vez se debe clasificar y de acuerdo a la tipología y contenido, se diseñó la **Guía De Tratamiento de La Información**, que tiene como objetivo Definir los lineamientos para el adecuado tratamiento de ésta, que es producida, gestionada o custodiada por el HOSPITAL REGIONAL DE LÍBANO ESE, para el uso de los datos e información, esta guía está alineada al proceso de Gestión Documental, porque las Tablas de Retención Documental realizan una Calificación Documental, indicando la Serie, Subserie y tiempo de conservación y por otro lado los fundamentos legales de los tipos de datos e información que hacen parte de la custodia y no divulgación de la misma.

Para la clasificación y reserva de la Información se aplica el formato de la Guía de Tratamiento de la Información.

Tabla N°7 Plan de acción Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Plan De Acción quinto componente: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional								
COMPONENTE	ACTIVIDAD	META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA			
					1 TR	2 TR	3 TR	4 TR
TRANSPARENCIA ACTIVA	Aplicación de la Matriz de Diagnostico realizada por la Procuraduría para la medición de la aplicación de la Ley 1712 de 2014	Medir la Aplicación de la Ley 1712 de 2014, en el Hospital Regional del Líbano ESE a través de la Matriz de Diagnostico realizada por la Procuraduría	100% de la Matriz Aplicada	Comité de Gestión de la Información y las Comunicaciones				



**HOSPITAL REGIONAL
DEL LIBANO TOLIMA**
«Empresa Social del Estado»

GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD

Código: E.GPC.PL.02

Versión: 6.0

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

F. Aprobación: Enero/ 2018

Página 45 de 51

	Socializar de los hallazgos detectados durante la aplicación de la Matriz en el Comité de Gerencia de la Información y las Comunicaciones y a los responsables de la Información a Publicar.	Socializar al Comité de Gerencia de la Información y las Comunicaciones y a los responsables de la información a Publicar los hallazgos identificados después de la aplicación de la matriz	100% de la Matriz Aplicada	Profesional de Sistemas de Información				
	Ajustar los contenidos de la Pagina Web Institucional de acuerdo con los resultados obtenidos con la aplicación de la matriz	Matriz de Información a Publicar en la Página Web Institucional ajustada de acuerdo a los resultados obtenidos con la Matriz diagnóstico de la Procuraduría.	Matriz de Información a Publicar en la página web Actualizada.	Profesional de Sistemas de Información				
	Publicar la Información faltante según lo evidenciado en la aplicación de la Matriz de Diagnostico	Publicar el 100% de la Información de acuerdo a la Normatividad, cumpliendo la ley 1712 de 2014	100% información Publicada según la ley 1712 de 2014	Profesional de Sistemas de Información				
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Gestionar las respuestas a Solicitudes de Acceso a la Información en los Términos Establecidos por la Ley 1712 de 2014	Responder a las solicitudes o requerimientos de información conforme a los términos establecidos por la Ley.	Proporción de requerimientos de información respondidos de forma oportuna	Profesional de Sistemas de Información				
GESTION DE LA INFORMACION	Identificar los activos de Información	Inventario de Activos de Información publicado en	100% del Inventario de Activos de Información	Profesional de Sistemas de Información				



**HOSPITAL REGIONAL
DEL LIBANO TOLIMA**
«Empresa Social del Estado»

GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD

Código: E.GPC.PL.02


Versión: 6.0

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

F. Aprobación: Enero/ 2018

Página 46 de 51

		la Página Web.	de la Institución					
	Estructurar los contenidos y la ubicación de la información en la página Web	Esquema de Publicación de la información en la Página Web Institucional	100% del Esquema de Publicación de la Pagina Web	Profesional de Sistemas de Información				
	Documentar e Identificar la información de tipo reservada o clasificada que genera la Institución	Índice de Información Clasificada y reservada	Índice de Información Clasificada y reservada del Hospital Regional del Líbano ESE.	Profesional de Sistemas de Información				
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Utilizar las Herramientas que ofrece ConVerTic para la accesibilidad de la información a personas con discapacidad auditiva o visual.	Sección de accesibilidad habilitada con link a ConVerTic	Link de Acceso a las Herramientas que ofrece ConVerTic	Profesional de Sistemas de Información				
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Realizar Seguimiento periódico a la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Página Web Institucional con el Link Transparencia y acceso a la información pública con información actualizada	% de información publicada en el link de Transparencia y acceso a la información pública actualizada	Profesional de Sistemas de Información				

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 47 de 51


4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES GESTIÓN ÉTICA

Son las propuestas adicionales y particulares de cada entidad que se proponen y ejecutan para contribuir a la prevención y control de los riesgos de corrupción.

Una de las herramientas más significativas con las que cuenta el HRL para prevenir y controlar los riesgos de corrupción es el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno, contenidos en los respectivos manuales, que contienen los principios, valores y prácticas con los que se busca preservar la ética, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos estratégicos.


Para mejorar la adherencia al Código de Ética y Buen Gobierno, se han implementado las siguientes estrategias para la vigencia 2018:

- ✚ El código de Ética y el Código de Buen Gobierno serán parte importante en la inducción y reinducción del personal de la institución, así como en las capacitaciones a los colaboradores.
- ✚ Se realizarán actividades dentro del Programa de Humanización para lograr la interiorización de los valores institucionales.
- ✚ Se incluirán dentro de los contratos de prestación de servicios compromisos de confidencialidad y se tendrá el decálogo de
- ✚ Realizar seguimiento y monitoreo sobre la percepción ética.
- ✚ Definir Planes de Mejora para las inconformidades encontradas.

 HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA <small>«Empresa Social del Estado»</small>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 48 de 51

5. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del HRL E.S.E, se consolida en la Oficina de Planeación y Calidad, es aprobado y adoptado por el Gerente y el Seguimiento y Control estará a cargo de la **OFICINA DE CONTROL INTERNO** del Hospital Regional del Líbano Tolima E.S.E., quien realizará la verificación de la ejecución de las estrategias Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el cumplimiento de las acciones planteadas en los plazos estipulados. El seguimiento será con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, resultados que se publicarán dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 49 de 51

6. GLOSARIO

Cadena de trámites: A partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación puede darse Intra e inter-Sectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

Racionalización: Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir éstos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos.


Prevención: Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

Requisitos: Son los documentos, pasos o condiciones necesarias para la ejecución del trámite.

Simplificación: Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, integran más de una entidad del Estado.

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina como trámite cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

 <p>HOSPITAL REGIONAL DEL LIBANO TOLIMA «Empresa Social del Estado»</p>	GESTIÓN DE PLANEACION Y CALIDAD	Código: E.GPC.PL.02
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 6.0
		F. Aprobación: Enero/ 2018
		Página 50 de 51

7. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Documento CONPES 3654 de 2010, Establece la Política de Rendición de Cuentas de la Rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Guía para la racionalización de Trámites Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-
- Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Modelo Estándar de Control Interno.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2. Año 2015
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Presidencia de la República. 2015.
- Estrategia de Gobierno en Línea. Manual Único de Rendición de Cuentas – elaborado por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, y el Departamento Nacional de Planeación –DNP.