

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Quilisalud trabaja constantemente en la adaptación de sus procesos a los cambios y a la optimización de estos en pro de generar valor a los servicios prestados y que estos se vean reflejados en bienestar para nuestros usuarios con la generación de confianza ante una comunidad que se siente incluida y que ve respetados sus derechos con una institución de puertas abiertas y con sentido comunitario, es por ello que para la vigencia 2020 se han tenido en cuenta varios aspectos que están incluidos en el modelo integrado de gestión y planeación MIPG, dentro de las dimensiones correspondientes a este tema.

Es por esto y acatando los requerimientos de la ley 1474 de 2011 la E.S.E QUILISALUD ha diseñado el presente Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano con el fin de reiterar su compromiso de combatir y eliminar los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en la ejecución de nuestros procesos, generando estrategias de control institucional y control ciudadano que permitan trabajar conjuntamente con la comunidad en aras de una gestión clara y transparente al servicio de todos.

Quilisalud está comprometida con una gestión eficiente y transparente en aras de brindar un servicio óptimo en salud a toda la comunidad, con actuaciones éticas, honestas y con un recurso humano formado en valores y principios, los cuales se traducen en vocación de servicio, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio nortecaucano.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

SOPORTE JURÍDICO

Ley 1474 de 2011

Artículo 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada Entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente Una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

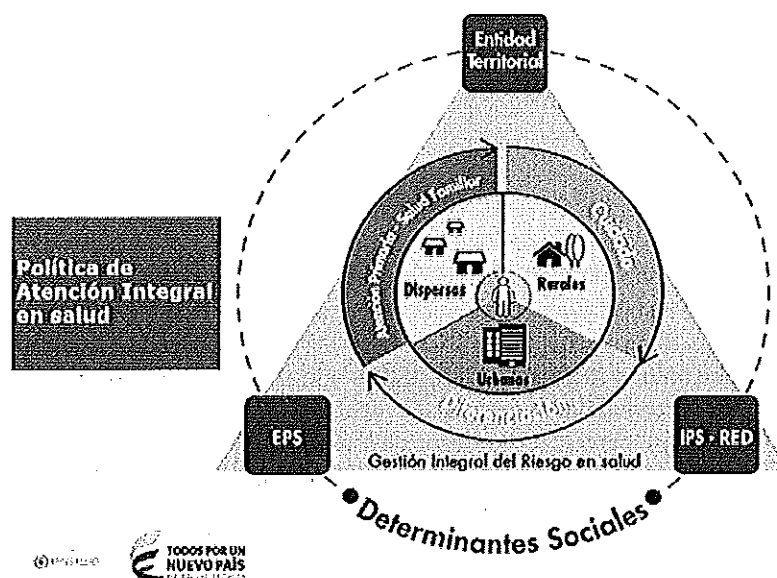
Se diseñara una metodología adecuada para hacerle el respectivo seguimiento Artículo 74. PLAN DE ACCIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las Estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de Compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

DECRETO 124 DE ENERO 26 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". Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.

 QUILISALUD INT. 817.003.632-4 Servimos con cohesión humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
---	---	---

Quilisalud ha orientado todos sus procesos con enfoque de atención primaria en salud, de esta manera busca garantizar atenciones oportunas, con calidad y eficiencia, centradas en EL USUARIO, SU FAMILIA Y SU ENTORNO. Es como a partir del segundo semestre de 2017 se inicia el ajuste del modelo de prestación de servicios de salud de QUILISALUD y se encamina la empresa a construir de manera participativa un Modelo basado en la Atención Primaria en salud que permita atender las necesidades de los individuos, su familia y su comunidad en su entorno y buscando el mejoramiento de la calidad de vida de las personas desde una prestación de servicios que también garantice una sostenibilidad institucional, y que reconozca que la geográfica y la distribución poblacional del municipio.

Figura N°11. Territorios de acuerdo a la PAIS, para el desarrollo del Modelo de Salud de la ESE Quilisalud



Fuente: Política de Atención Integral en Salud. Ministerio de Salud. 2016

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Para el desarrollo del pensamiento estratégico de quienes dirigen y responden por las áreas y unidades funcionales de la empresa, esta tendrá la siguiente Cultura Corporativa, la cual podrá ajustarse por parte de los directivos y colaboradores en la medida en que surtan las transformaciones institucionales y necesidades de cumplimiento de la gestión.

Para el desarrollo del pensamiento estratégico de quienes dirigen y responden por las áreas y unidades funcionales de la empresa, esta tendrá la siguiente Cultura Corporativa, la cual podrá ajustarse por parte de los directivos y trabajadores en la medida en que surtan las transformaciones institucionales y necesidades de cumplimiento de la gestión.

Es de tener en cuenta en la institución la formación de profesionales de la salud y el desarrollo de la investigación científica en alianza con las instituciones, pues la ESE Quilisalud contribuye activamente con las dinámicas de este ámbito como escenario de practica formativa para los futuros profesionales en el área de la salud

MISIÓN:

Somos una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO de carácter municipal que presta servicios de salud de baja complejidad a la población Quilichagueña, a través estrategias que propenden apropiar a la comunidad en conocimientos, prácticas y actitudes saludables, con calidad y calidez, interviniendo continuamente con actividades de protección específica y detección temprana, propiciando espacios para la articulación de la vocación docencia-servicio soportados en un ideal de mejoramiento continuo y así contribuir mediante la atención primaria en salud (APS) con enfoque de salud familiar y comunitaria que sirva de enlace entre la necesidad de desarrollo de competencias del recurso humano y sus equipos integrales con capacidad de desarrollar respuestas sociales dirigidas hacia la persona, la familia y la comunidad con la capacidad de mejorar las condiciones de la salud de la población de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud, lo cual nos permita tener una auto sostenibilidad financiera, con un rendimiento social de gran impacto.

VISIÓN:

En el año 2020 ser reconocidos como una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO líder en la región, caracterizada por su enfoque en comunidad fortaleciendo la estrategia de Atención Primaria en Salud, generando comunidades saludables con calidad, calidez, seguridad y humanización en la prestación de servicios de salud de baja complejidad certificados en el sistema único de habilitación.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

OBJETIVOS

- ✓ Contribuir en la participación efectiva de la comunidad en el control sobre los determinantes que afectan la salud individual, familiar y colectiva, basados en la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y en retomar las acciones de la atención primaria en salud en todo su esplendor.
- ✓ Aportar estrategias y herramientas de acompañamiento a los entornos de la comunidad para que opten por estilos de vida que beneficien la salud individual, familiar y colectiva aportando así al mejoramiento en su calidad de vida.
- ✓ Mejorar continuamente la Calidad en la Prestación de los Servicios como una política Institucional con humanización y calidez

VALORES INSTITUCIONALES

RESPECTO: Es tratar humanamente a las personas de esta manera transmitir la atención y consideración del servidor público con los demás y consigo mismo.

RESPONSABILIDAD: Actuar de manera coherente en las labores asignadas y acordes a las políticas de la empresa.

COMPROMISO: Poner a disposición nuestro conocimiento y capacidades tanto profesionales y personales al servicio de la entidad y de nuestros usuarios, con la finalidad de alcanzar las metas institucionales establecidas

TOLERANCIA: Aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa. Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona.

SOLIDARIDAD: Sentimiento que impulsa a los servidores de la ESE a prestar ayuda mutua y hacia los usuarios, para lograr beneficios en la vida individual y empresarial tanto interna como externa.

PRINCIPIOS

MEJORAMIENTO CONTINUO: El personal aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno y estará comprometido en la búsqueda de óptimos resultados en el desarrollo de su gestión.

AUTOCONTROL: Capacidad de cada servidor público o colaborador para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

TRABAJO EN EQUIPO: Se requiere que todas las actividades estén articuladas para cristalizar la misión institucional lo cual requerirá el concurso de todos y cada uno de los integrantes, basados en la misión, visión y valores corporativos.

EFICIENCIA: Ser capaces de realizar nuestras actividades con la mejor calidad, utilizando adecuadamente el tiempo y los recursos disponibles.

INNOVACIÓN: Innovación es una acción motivada desde fuera o dentro de la empresa que tiene la intención de cambio, transformación o mejora de la realidad existente en la cual la actividad creativa entra en juego, en beneficio del individuo y la comunidad.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Es colocar el servicio a disposición del individuo y la comunidad, con desprendimiento y sensibilidad social.

1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Política de calidad**

QUILISALUD E.S.E. es una empresa que promueve la participación efectiva de la comunidad garantizando así el mejoramiento continuo y control de la salud en los diferentes ciclos vitales a través de la estrategia de Atención Primaria en Salud que articula el enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con la atención, tratamiento y rehabilitación oportuna al individuo y su familia; apoyados en un recurso humano competente, con infraestructura y tecnología adecuada para nuestro nivel de complejidad.

La resolución 429 de febrero 17 de 2016 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, fija los lineamientos de la **POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD – PAIS-**, norma que lleva inmersa el **MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD TERRITORIAL – MAITE** – y la herramienta **RIAS – RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD** –

Dentro del MIAS, se establece también la mejora de las acciones en salud pública con enfoque de promoción de la salud, detección temprana de problemas de salud y la prevención de las mismas, para lo cual se requiere profundizar en la educación en salud de la comunidad requiriendo así mejoras en la calidad de la atención para nuestros usuarios.

OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Mantener los servicios habilitados en la ESE
- Lograr la certificación habilitación de servicios en la ESE
- Fortalecer la política de seguridad del paciente en la institución
- Lograr la acreditación de la E.S.E QUILISALUD

 QUILISALUD NIT. 817.033.632-4 Servimos con calidez humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

- **Política Financiera:** Fortalecer el Sistema Financiero institucional, buscando la suficiencia patrimonial y Auto sostenibilidad financiera para garantizar rentabilidad social; mediante la venta de servicios.
- **Política de Gerencia de la Información:** La Empresa Social del Estado- QUILISALUD del Municipio de Santander de Quilichao (Cauca); implementará una política que satisfaga las necesidades de comunicación e información a los grupos de interés internos y externos, cumpliendo con las características de confiabilidad, oportunidad, y eficiencia, que garantice la custodia y seguridad de la información utilizando los mecanismos efectivos, y socializando y divulgando la información necesaria a la comunidad y según los requerimientos de los entes de control competentes.
- **Política de Seguridad del Paciente:** El equipo de salud institucional de La Empresa Social del Estado- QUILISALUD del Municipio de Santander de Quilichao estará comprometido con la promoción de un ambiente de atención en salud seguro para el paciente y su familia, a través de una cultura de seguridad que estimule el reporte, análisis y seguimiento de los eventos adversos, con la implantación de las buenas prácticas de seguridad del paciente.
- **Política de no reúso de dispositivos médicos y odontológicos:** La ESE QUILISALUD garantiza que durante el proceso de atención de un usuario, no se reúsen dispositivos médicos que por disposición del fabricante se determinen como de "un solo uso".

En la ESE solo podrán ser reusados aquellos dispositivos cuya recomendación del fabricante, definan y ejecuten procedimientos basados en evidencia científica que demuestren que el reprocesamiento del dispositivo no implica reducción de la eficacia y desempeño para la cual se utiliza el dispositivo médico, ni riesgo de infecciones o complicaciones por los procedimientos para el usuario, con seguimiento a través de los comités institucionales.

- **Política Integral en seguridad, salud en el trabajo y Medio ambiente:** Mediante el compromiso de la gerencia de LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.E. entidad dedicada a la prestación de servicios de salud; se adelantan y gestionan todas las actividades de Seguridad y salud en el trabajo para la promoción y, prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades comunes y/o laborales, protección al personal, instalaciones y equipos de todas las sedes que conforman la entidad, además de la utilización de procesos y tecnologías limpias que vayan en beneficio del medio ambiente y de la población en general. Lo anterior se establece teniendo en cuenta el cumplimiento a la legislación existente sobre el SGSST. – sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo.

Política de participación ciudadana: La política de participación ciudadana de la ESE QUILISALUD permite a la ciudadanía ejercer sus deberes y derechos para propender por los intereses individuales y colectivos en los procesos que interfieren en la salud tanto propia como familiar enmarcados en la *resolución 2063 de 2017*, aportando ideas en la planeación, gestión y

 QUILISALUD RIT. 817.003 632-4 Servimos con calidad humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
---	--	--

evaluación de los servicios de salud que presta la institución, velando por el cumplimiento de las necesidades de la comunidad.

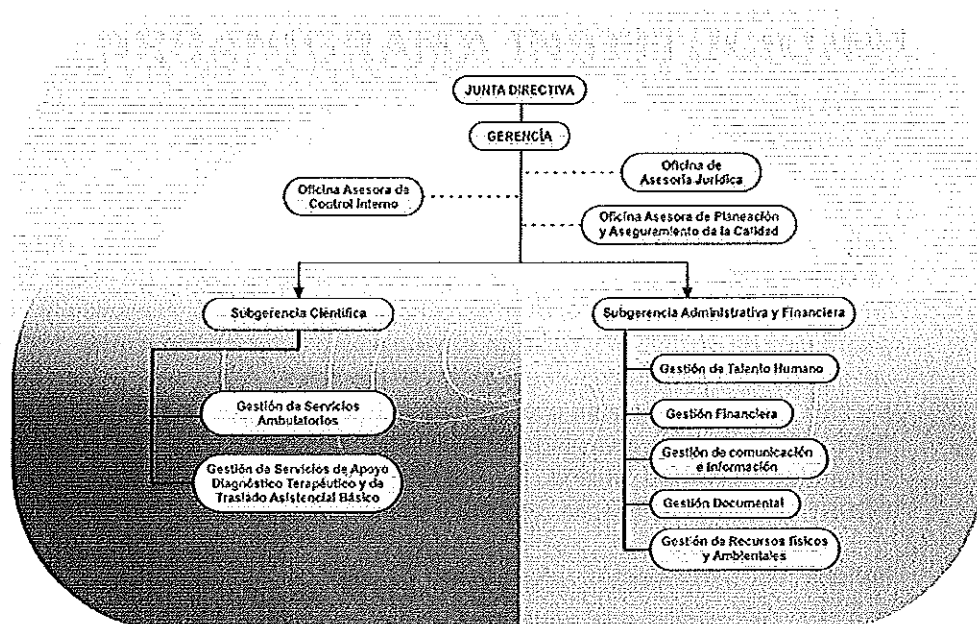
Política de gestión del recaudo: El manejo y administración adecuada de los recursos que provienen de la facturación de servicios de salud hace parte de una buena gestión administrativa, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de recaudo los copagos y cuotas moderadoras, implementando aspectos de Planeación, Organización, Coordinación, Control y Seguimiento, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en su recaudo.

IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA INTERNA y ORGANIGRAMA ESE QUILISALUD

Según Acuerdo 003 del 16 de mayo de 2016, determinó la estructura interna de la Empresa Social del Estado QUILISALUD ESE, la cual se planteó de la siguiente manera:

1. Junta directiva.
2. Gerencia
3. Coordinación administrativa y asistencial
4. Órganos de coordinación y asesorías
5. Personal asistencial y administrativo

Organigrama ESE Quilisalud



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

Se puede observar que la estructura interna de la E.S.E es una estructura de poder vertical, prima la comunicación y coordinación en la administración, además acentúan la presencia de controles administrativos y haciendo una transversalidad de sus servicios mediante un engranaje de todos los procesos y servicios

ALCANCE

Las estrategias, instrumentos, políticas y mecanismos formulados en el presente Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano. Aplican para el desarrollo de todos los procesos y procedimientos de la E.S.E QUILISALUD de Santander de Quilichao, Cauca durante el año 2020

ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ley 1474 de 2011 establece los elementos que componen el Plan Anticorrupción Y De Atención Al ciudadano estructurando este en los seis componentes siguientes:

1. Identificación de riesgos de corrupción y definición de acciones para su manejo
2. Estrategia antitramites
3. Rendición De Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales

La E.S.E QUILISALUD en atención a los lineamientos establecidos, describe a continuación la materialización de los seis componentes en pro de una atención al usuario eficiente, clara y transparente.

PRIMER COMPONENTE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Proceso: Gestión Del Talento Humano			
Riesgo:	Tráfico	De	Influencias
Influir sobre otro funcionario público o autoridad prevaleciéndose del ejercicio de las facultades de su cargo o de cualquier otra situación derivada de su relación personal o jerárquica con éste o con otro funcionario o autoridad para conseguir una resolución que le pueda generar directa o indirectamente un beneficio económico propio o para un tercero.			
Probabilidad De Materialización: Posible			

 QUILISALUD INT. 817.003.632-4 Servimos con calidad humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

Acciones:

- Sensibilización y socialización de las políticas institucionales.
- Fortalecer el proceso de inducción y re inducción a todo el personal de la institución.
- Divulgación permanente de los deberes y derechos de los funcionarios y usuarios de la entidad.
- Fortalecer el proceso de auditoría interna en la institución

Responsable: Profesional universitario asistencial y administrativo

Fuente del Indicador: Hallazgos Auditorías Internas Y Externas

Proceso: Gestión Del Talento Humano

Riesgo: Manejo Indebido De La Nomina
Pagar servicios no prestados o pagar cuantía superior a la legal para favorecer a un funcionario o servidor público y sacar provecho de esta diferencia

Probabilidad De Materialización: Posible

Acciones:

- Socialización y aplicación del protocolo o manual de contratación y de interventoría al 100% de la contratación
- Pre-auditoría de cuentas por pagar

Responsable: Profesional universitario administrativo

Fuente de Indicador: Adherencia a guía de aplicación del protocolo

Proceso: Gestión Del Talento Humano

Riesgo: Pago Por Servicios No recibidos
No vigilar y no exigir el cumplimiento del objeto del contrato a los servidores de la entidad. Pagando por servicios no recibidos a cambio de beneficios económicos o particulares

Probabilidad De Materialización: Posible

Acciones: Verificación de las actividades contratadas

- Revisión de las actas de supervisión de contratos e informes de los productos contratados

 QUILISALUD NIT. 817.093.632-4 Servimos con cordialidad humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

- Operativizar el comité de control interno disciplinario - Ejecución del plan de auditoría interna
Responsable: EL SUPERVISOR O INTERVENTOR SEGÚN EL CASO; El profesional universitario área administrativa CON FUNCIONES DE TESORERO
Fuente del Indicador: % de pagos realizados conforme a lo contratado

Proceso: Gestión Bienes E Insumos
Riesgo: Favorecimiento A Terceros Adjudicación de contratos a proveedores que no cumplen con los requisitos mínimos legales, pliegos de condiciones adaptados para favorecer a un proveedor específico obteniendo lucrarse de esta práctica.
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Socializar y Aplicar de manera estricta el estatuto de contratación de la E.S.E
Responsable: Gerente , oficina jurídica y de contratación
Fuente Indicador: Hallazgos entes de control o auditorías internas

Proceso: Gestión Bienes E Insumos
Riesgo: Mala inversión O Inversión Innecesaria Destinar recursos de la entidad a proyectos sin hacer los estudios previos necesarios que justifiquen la inversión (Detrimento patrimonial)
Probabilidad De Materialización: Posible
Acciones: - Obligatoriedad estudios previos - Revisión de la justificación de la necesidad - Aplicar el estatuto contractual
Responsable: oficina jurídica
Fuente Indicador: Hallazgos entes de control o auditorías internas

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

Proceso: Gestión Bienes E Insumos			
Riesgo:	Acceder	A	Soborno
Aceptar o recibir dinero o regalos de un tercero con el fin de favorecerlo en la adjudicación de un contrato o en el pago de servicios no recibidos o no prestados a cabalidad por parte del proveedor o contratista, actuando en detrimento patrimonial a cambio de obtener beneficios particulares			
Probabilidad De Materialización: Posible			
Acciones:			
- Aplicar el protocolo de interventoría o supervisión a contratos - Fortalecer comité de compras institucional			
Responsable: Gerente y oficina jurídica			
Fuentes Indicador: Hallazgos en auditorías internas y entes de control			

Proceso: Gestión Recursos Financieros			
Riesgo:	Traslado	de	Recursos
Adjudicación de los recursos en rubros diferentes a los autorizados en el gasto institucional con el fin de obtener beneficio económico de este			
Probabilidad De Materialización: Posible			
Acciones:			
- Estricto control del área de presupuesto - Estricto cumplimiento del plan de compras anual - Estricto cumplimiento del estatuto presupuestal - Auditorías internas			
Responsable: Gerente, presupuesto y contabilidad			
Fuente del Indicador: % cumplimiento del plan de compras y estatuto presupuestal			

 QUILISALUD NT. 817.003.532-4 Servimos con coñición humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

Proceso: Gestión Recursos Financieros					
Riesgo:	Manejo	Indebido	Del	Dinero	Recaudado En Cajas
Apropiación del dinero de la entidad por parte del funcionario responsable del proceso de recaudo, adulteración de registros y cuentas de cobro					
Probabilidad De Materialización: Posible					
Acciones:					
- Arqueo a caja diario - Auditoria interna					
Responsable: Profesional universitario administrativo con funciones de tesorería					
Indicador: Resultados Arqueos A Caja					

Proceso: Gestión Recursos Financieros					
Riesgo:	Irregularidad	En	Los	Pagos	
Asignar recursos por servicios o bienes no recibidos por la entidad, para su lucro o favorecer un tercero. Sobre estimación del gasto.					
Probabilidad De Materialización: Posible					
Acciones:					
- Socialización y Aplicar el protocolo de supervisarfa e interventora a contratos					
Responsable: supervisor o interventor según el caso y el profesional universitario Administrativo					
Fuente Indicador: # Procesos Disciplinarios adelantados – Hallazgos entes de control o auditorias internas					

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

Proceso: Gestión De La Información y Comunicación		
Riesgo:	Manipulación O Adulteración De La Información	
Manipulación o adulteración de los registros de los sistemas de información de la entidad (inventarios, bases de datos) encubriendo o adaptando esta para lucro propio o favorecimiento a terceros		
Probabilidad De Materialización: Posible		
Acciones:		
- Restricción de accesos a los sistemas de información de la entidad con asignación de códigos de ingreso solo a personal autorizado. - Aplicación del plan de inventarios institucional. - Centralización y restricción del acceso a registros		
Responsable: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y Contador – coordinación de almacén		
Indicador: % actas de bajas y sobrantes – Diferencias en conciliaciones contables		

Proceso: Gestión De La Información y Comunicación		
Riesgo:	Perdida de Confidencialidad En La Información	
Utilizar inescrupulosamente la información confidencial (historias clínicas, bases de datos) de la entidad revelándole esta a terceros o utilizándola para prácticas diferentes a las institucionales		
Probabilidad De Materialización: Posible		
Acciones:		
- Restricción de accesos a los sistemas de información de la entidad con asignación de códigos de ingreso solo a personal autorizado. - Aplicar protocolo de cadena de custodia de la información		
Responsable: Líderes de procesos – Auxiliar archivo, ingeniería de sistemas SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
Indicador: # de PQRS recibidas por pérdida de confidencialidad de la información		

Proceso: Gestión De La Información y Comunicación		
Riesgo:	Concusión En la Prestación Del Servicio	
Cobro de comisión o prebendas por la realización de un trámite institucional o para el favorecimiento en la asignación de un servicio de la entidad perjudicando la imagen de esta ante la comunidad		
Probabilidad De Materialización: Posible		

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

Acciones:

- Aplicar componente de racionalización de tramites
- Elaborar Plan de comunicación anticorrupción

Responsable: LIDERES DE PROCESO, profesional universitario asistencial- jefe de planeación y encargado de comunicaciones

Indicador: # Denuncias recibidas

SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

Para la E.S.E QUILISALUD es de vital importancia brindarle a la comunidad agilidad en el acceso a los servicios prestados mediante mecanismos y procedimientos flexibles que aporten a la cadena de valor institucional y se reflejen en bienestar social.

Para la asimilación de esta estrategia por parte de los usuarios, se realizaran campañas de sensibilización por medio de las carteleras informativas, boletines electrónicos, emisora municipal, charlas con la comunidad por medio de la oficina de atención al usuario. Con el fin de que los usuarios acojan la medida y sean consientes de los beneficios que esta les aporta.

- Producto del análisis de los tramites se racionalizaran estos con el fin de eliminar aquellos que no aporten valor en la prestación de los servicios a la comunidad y constantemente se analizara la pertinencia de estos con el fin de adaptarnos continuamente a las necesidades institucionales y que contribuyan en agilizar los procedimientos de oferta de servicios y el acceso de estos por parte de la comunidad de manera ágil y eficiente
- Mejorar el flujo de comunicación interna con el fin de homogenizar la información institucional y hacer más eficiente la atención a la ciudadanía con procesos claros y estandarizados. Es por esto que como estrategia de fortalecimiento la E.S.E gestionara el dominio para la creación de un red interna de comunicación via chat y correo institucional de todos los servidores y funcionarios de la entidad, definiendo este como principal herramienta de información y comunicación interna.
- Fortalecimiento de la asignación de citas telefónicas y presenciales además de capacitar constantemente a los funcionarios responsables del proceso en pro de agilizar el trámite reduciendo los tiempos de este y trasladarle este beneficio a nuestros usuarios
- Fortalecer la vocación de servicio en los servidores y funcionarios de la entidad resaltando la importancia de este considerando que la humanización del servicio es lo más importante para la institución y se debe llegar a ellos con servicios de calidad y un recurso humano calificado dispuesto a satisfacer sus necesidades

 QUILISALUD NIT. 817.003.532-4 Servimos con calidad humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	---	---

- La empresa social del estado QUILISALUD, cuenta con oficina de atención al usuario en sus cuatro puntos de atención la cual se encarga de orientar y educar a todos los usuarios sobre la totalidad de los servicios que ofrece la entidad direccionándolos y brindando una atención oportuna de manera imparcial y objetiva. Adicional mente atiende y resuelve las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios dándoles trámite a estos en los tiempos establecidos por ley.

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Implementar los trámites y servicios que presta la E.S.E.	Estandarizar el 100% de los trámites y servicios en cumplimiento de la normatividad	Realizar la revisión y el registro individual de los trámites identificados
			Revisión y/o Actualización de los Procedimientos institucionales de acuerdo con el inventario de trámites registrado
			Evaluación de la posibilidad de la optimización y/o simplificación de los trámites identificados de acuerdo con la normatividad vigente
			Publicación de los trámites institucionales en la página web de la ESE.

De igual forma, se considera importante avanzar en la actualización documental de los trámites institucionales y evaluar las posibilidades de optimización y/o simplificación de los mismos y finalmente la publicación de la información de trámites en la página web de la ESE como medio de comunicación con los usuarios.

TERCER COMPONENTE - RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la ESE QUILISALUD es de vital importancia contar con canales de información y comunicación que nos permitan interactuar con la ciudadanía permanentemente, estableciendo y consolidando lazos de confianza recíprocos que nos permitan llegar cada día con procesos y servicios adaptados a sus necesidades y que estos sean acogidos satisfactoriamente por nuestros usuarios, resaltando una gestión eficiente, clara y transparente.

En complemento a lo citado anteriormente registramos las estrategias y mecanismos determinados por la E.S.E QUILISALUD para rendir cuentas a la ciudadanía y recibir de ellos la percepción que conciben sobre la gestión realizada.

- Publicación en la página web institucional los planes, programas y proyectos que adelanta la E.S.E para que estos sean de conocimiento de toda la ciudadanía
- Publicación en las carteleras institucionales de los planes, programas y proyectos que la E.S.E adelanta para el conocimiento de los usuarios que nos visitan y no tienen acceso a internet
- Publicar anualmente en la página web institucional y carteleras institucionales el informe de gestión
- Publicar trimestralmente informe gerencial de producción en la página web y carteleras institucionales

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

- Publicar en la página web institucional y en las carteleras institucionales las invitaciones a participar en licitaciones sobre proyectos de contratación de servicios de la entidad
- Publicar periódicamente los estados financieros de la entidad en la pagina web institucional y carteleras institucionales

Rendición de cuentas a la ciudadanía y grupos de interés.

Para maximizar la convocatoria y asistencia a la rendición de cuentas se utilizaran las siguientes estrategias de información y divulgación.

- Alianzas con los líderes comunales para que estos sirvan como multiplicadores ante la comunidad de la invitación a los foros de participación y a la audiencia pública rendición de cuentas. Publicación de carteleras de invitación en las sedes comunales.
- Publicación de carteleras de invitación en el consejo municipal e invitar a los honorables concejales a convocar la asistencia de los ciudadanos
- Pauta publicitaria en radio para que esta llegue a todos los rincones del municipio
- publicación de la invitación a participar en la rendición de cuentas en la página web institucional y en las carteleras informativas de la entidad
- Fortalecimientos de los foros y conversatorios con la comunidad en los cuales ellos participan directamente en la construcción de los programas y proyectos de la entidad

Para QUILISALUD ESE es muy importante conocer la percepción que obtienen los ciudadanos sobre nuestra gestión y ejecución de los recursos públicos y los impactos que estos han generado a la comunidad. Es por esto que se diseñara un formato de evaluación de la audiencia pública el cual será entregado al terminar la audiencia y servirá como mecanismo de retro alimentación y mejoramiento continuo para la institución.

CUARTO COMPONENTE- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En QUILISALUD E.S.E somos conscientes de la importancia de generar estrategias que contribuyan al mejoramiento de nuestros servicios y los mecanismos acertados que permitan la generación de valor en la prestación de estos.

A continuación relacionamos todos los mecanismos utilizados y a implementar para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.

- El sitio web de la institución [http:// quilisalud.gov.co/](http://quilisalud.gov.co/) es un espacio en donde los usuarios pueden acceder a la información sobre la ESE, los planes, programas y proyectos de la entidad con información actualizada constantemente.
- En la opción de la pagina web institucional los usuarios pueden acceder a.
 - Formulario contáctenos. El cual es un espacio virtual para que el usuario presente sus inquietudes generales sobre la institución.
 - Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias permitiéndole al usuario hacer seguimiento a estas.
 - Acceso a redes sociales : El ciudadano tiene acceso a redes sociales como facebook en el cual podrán dejar sus comentarios y PQRS donde serán tomadas en cuenta para su solución

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

- Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web institucional y en las carteleras informativas.
- Recordación y divulgación permanente de los derechos de los usuarios y garantizar el cumplimiento de estos.
Como estrategia interna, se definirá como descansa pantallas de los equipos de cómputo de la institución. Nuestra misión, nuestra visión, nuestros valores y principios corporativos, derechos y deberes de los usuarios. De igual manera los usuarios tienen acceso en lugares visibles de la entidad la información correspondiente a sus derechos, deberes, descripción clara de los trámites y procedimientos realizados en cada dependencia y los horarios de atención, así como también el despliegue de la atención extramural
- Se establece como objetivo para el periodo 2020, estar capacitados en lenguaje de señas para usuarios discapacitados enfocado a todos los colaboradores que tengan contacto directo con los usuarios.
- Se evaluará mensualmente por medio de encuesta de satisfacción del servicio, el grado de aceptación de estos por parte de los usuarios y sus acompañantes.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

El derecho de acceso a la información pública

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. La garantía del derecho implica:

- La obligación de **divulgar proactivamente** la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública. Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por **información pública** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

- TRANSPARENCIA ACTIVA
- TRANSPARENCIA PASIVA
- INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION
- CRITERIO DIREFENCIAL DE ACCESIBILIDAD
- MONITORIEO

1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección '*Transparencia y acceso a la información pública*'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la **obligación de responder las solicitudes de acceso a la información** en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.
- b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:
 - El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
 - El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
 - El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
 - El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace ***"Transparencia y acceso a información pública"***, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano

De otra parte la entidad debe **articular los instrumentos** de gestión de información con los lineamientos del **Programa de Gestión Documental**. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el **criterio diferencial de accesibilidad a información pública**. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

 QUILISALUD INT. 817.093.532-4 Servimos con cordad humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	---	--

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.** Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.** Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá 2000.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA.** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- **GOBIERNO DE COLOMBIA.** Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012.
- **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.** NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.** Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.. Bogotá
- **PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN-**
<http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>
- **UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.** Introducción A La Prospectiva Estratégica. Francisco José Mojica. Bogotá. 2008.
- **VEEDURÍA DISTRITAL.** Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

2010.

- CONPES 167 DE 2013
- CONPES 3785 DE 2013
- LEY 5 DE 1992. Reglamento del Congreso, Senado y Cámara de Representantes.
- LEY 489 DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- LEY 734 DE 2002. Código Único Disciplinario.
- LEY 850 DE 2003. Reglamenta las veedurías ciudadanas
- LEY 1437 DE 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Anexos - SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa social del estado Quilisalud ESE, adopta el formato de seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano sugerido por la herramienta "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" definido por la secretaria de transparencia de la presidencia de la república, el cual se considera como documento anexo al presente documento.

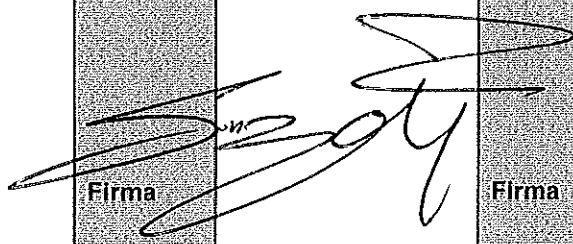
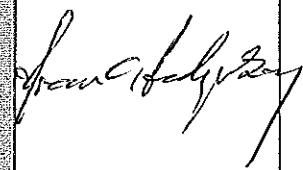
- .anexo
mapa de riesgos anticorrupción

 QUILISALUD NIT. 817.003.532-4 Servimos con calidad humana	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--



QUILISALUD

NIT. 817.003.532-4
Servimos con calidad humana

Elaboró	Gonzalo Pérez Fernández	Revisó	Adelmo Anacona	Aprobó	Ivan Antonio Ledezma
Cargo	Jefe de Planeación y calidad	Cargo	Profesional administrativo U.	Cargo	Gerente
Firma		Firma		Firma	
Fecha	Enero 2020	Fecha	Enero 2020	Fecha	Enero 2020
GESTIÓN DOCUMENTAL					

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO PR-PLA-01 VERSIÓN:04
--	--	--

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Soporte jurídico
3. Elementos estratégicos corporativos
4. Misión
5. Visión
6. Nuestros principios
7. Objetivos
8. Objetivo general
9. Objetivos específicos
10. Alcance
11. Elementos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
12. Mapa de riesgos de corrupción
13. Estrategia anti trámites
14. Rendición de cuentas
15. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
16. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
17. Iniciativas adicionales
18. Seguimiento y control
19. Anexos – mapa de riesgos anticorrupción