

## 1. TABLA DE CONTENIDO

1.	TABLA DE CONTENIDO .....	1
2.	INTRODUCCIÓN .....	1
3.	OBJETIVOS.....	2
3.1.	OBJETIVO GENERAL .....	2
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
4.	ALCANCE.....	3
5.	RESPONSABLE .....	3
6.	MARCO NORMATIVO .....	3
7.	DEFINICIONES .....	4
8.	POLITICAS RELACIONADAS .....	5
9.	PROGRAMAS / PROYECTOS RELACIONADOS .....	5
10.	EVALUACIÓN Y MONITOREO .....	6
11.	DESCRIPCION DEL PLAN .....	7
11.1.	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	7
11.2.	RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	14
11.3.	RENDICION DE CUENTAS .....	15
11.4.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
11.5.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION ...	19
12.	DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DE REFERENCIA BIBLIOGRAFICA .....	19
13.	CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA.....	20

## 2. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 73 establece 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cumplimiento lo anterior, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. elabora de manera anual su PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 2 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

La elaboración de este plan, se realizó con base en la herramienta establecida por la Presidencia de la República ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – versión 2 de 2015, instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su Dimensión No. 5 Información y Comunicación, a través de la Política Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Su metodología incluye seis (6) componentes autónomos e independientes:

- i. Gestión del riesgo de corrupción.
- ii. Racionalización de trámites.
- iii. Rendición de cuentas
- iv. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- v. mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- vi. Iniciativas adicionales.

El presente Plan fue elaborado por parte del Equipo de la Oficina Asesora de Planeación, con base en el proceso dinámico de planeación - el cual es enunciativo y no taxativo -. Por ello, podrá ser objeto de modificación o actualización, en el proceso de su implementación, en el evento de variar las condiciones internas o externas que lo originaron. Su ejecución se hará de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y los recursos en caja.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir con la prevención y lucha contra la corrupción, a través de la Gestión del Riesgo de Corrupción, la Rendición de Cuentas, los Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, y los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. y sus respectivas medidas de mitigación.
- Determinar la aplicación de la política de racionalización de trámites en el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.
- Establecer los mecanismos del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía como control social.

- Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de atención al ciudadano.
- Fomentar la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia del uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

#### 4. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser socializados y adoptados por todas las dependencias del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.

#### 5. RESPONSABLE

Jefe Oficina Asesora de Planeación.

#### 6. MARCO NORMATIVO

- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
  - 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

- **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República.
  - **Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.** Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 4 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, 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".

- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
  - **Título 24. Trámites**  
 Artículo 2.2.24.1 Objeto. El presente Título tiene por objeto regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **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 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## 7. DEFINICIONES

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** 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

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 5 de 20
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

- **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la Entidad que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.
- **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Rendición de Cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

## 8. POLITICAS RELACIONADAS

Resolución No. 110.04.02-590 de octubre de 2019 Por medio de la cual se actualiza la Política para la Gestión de Riesgos del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.

## 9. PROGRAMAS / PROYECTOS RELACIONADOS

### Plan De Desarrollo Institucional 2020-2024 “Te Queremos Sano”

El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. cuenta con el Plan de Desarrollo Institucional para el período 2020-2024 denominado “Te Queremos Sano”, el cual fue presentado ante la Junta Directiva de la Entidad, y aprobado por esta mediante Acuerdo No. 017 del 30 de octubre de 2020.

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 6 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

El presente Plan Institucional de Capacitación se encuentra alineado al Plan de Desarrollo Institucional y da cumplimiento a éste, de la siguiente manera:

- **Eje Estratégico 2.** Participación Social en Salud y Satisfacción del Usuario.
- **Objetivo Estratégico:** Promover la Participación Social en Salud, la comunicación con los usuarios y partes interesadas que contribuyan a mejorar su satisfacción, la prestación de los servicios y el ciclo de la gestión pública.
- **Objetivo Específico 2.1.** Mejorar la satisfacción global de los usuarios y entidades aseguradoras de planes de beneficios respecto a los productos y servicios de salud brindados por la institución.
- **Meta de Producto 2.1.1.** Aumentar la satisfacción del usuario con los servicios prestados.
- **Indicador:** Satisfacción del usuario con los servicios prestados.
- **Meta 2020-2024:**  $\geq 95\%$ .
- **Objetivo Específico 2.2.** Fortalecer los espacios, instancias y mecanismos de participación y comunicación con la comunidad para el mejoramiento de los servicios de salud.
- **Meta de Producto 2.2.1.** Desarrollar jornadas de descentralización del Servicio de Información y Atención al Usuario -SIAU- en las comunas.
- **Indicador:** Jornadas de descentralización del Servicio de Información y Atención al Usuario -SIAU- en las comunas desarrolladas.
- **Meta 2020-2024:** 13.
- **Meta de Producto 2.2.2.** Realizar rendiciones de cuentas a la comunidad con la implementación de estrategias que favorezcan la comunicación de doble vía.
- **Indicador:** Rendiciones de cuentas realizada con estrategias que favorecen la comunicación de doble vía.
- **Meta 2020-2024:** 4.
- **Alineación con Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad del HROB:** Cumplir las metas definidas para la satisfacción del usuario.
- **Alineación con Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Dimensión Gestión con Valores para el Resultado. Política Servicio al Ciudadano.

## 10. EVALUACIÓN Y MONITOREO

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 7 de 20
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

La Oficina de Control Interno le corresponde efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

## 11. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. a través del análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento de corrupción, y analiza cuál será la mejor manera de prevenirlo y combatirlo, esta prevención hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del área de control interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la rectitud en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo denominado "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" que hace posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano, cumpliendo con el artículo 73 de la ley en mención.

En este marco, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. anualmente elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguiendo los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública con el siguiente contenido:

- El mapa de riesgos de corrupción
- Racionalización de trámites
- La rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

### 11.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

	<b>PLAN</b>		<b>PL1-PLN</b>	
			Versión 08	Página 8 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022		

Con el fin de identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de los procesos del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., se realizaron actividades coordinadas que permitieron a la Entidad, identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada proceso.

Para ello, fueron tenidos en cuenta los elementos que componen el Mapa de Riesgos de Corrupción:

- Política de Administración de Riesgos.
- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Consulta y Divulgación.
- Monitoreo y Revisión.
- Seguimiento *el /*



**PLAN**

**PL1-PLN**

Versión 08  
Página 9 de 20

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Fecha Emisión: enero de 2013  
Fecha Revisión: enero de 2022  
Fecha Actualización: enero de 2022

PROCESO	SUBPROCESO	SITUACIÓN DE RIESGO IDENTIFICADA	CAUSAS	CONSECUENCIAS / EFECTOS	CONDICIONES Y METODOS DE CONTROL ACTUALES	NIVEL DE RIESGO
TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Ingreso de personal sin cumplimiento de requisitos	No verificar la documentación aportada	Fallas en la ejecución de las funciones, investigaciones disciplinarias	Se elaboró un formato para la verificación del cumplimiento de requisitos  Revisión detallada de la documentación que se aporta al momento del ingreso (Cada que ingresa un empleado)	<b>20</b>  <i>Riesgo bajo</i>
JURIDICA	JURIDICA	Solicitar dádivas o acceder a soborno	1. Permitir por parte del supervisor o interventor de los contratos, el incumplimiento en la calidad y la cantidad de los bienes y servicios adquiridos exigidos por las empresas o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias. 2. Certificar el cumplimiento a satisfacción de una obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular. 3. favorecer en forma deliberada o convenida la selección y/o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc., a proveedores y contratista de manera amañada para	1. Favorecimiento a terceros Concusión. 2. Fraude, acceder a soborno / Hallazgos de Auditoría y Contraloría 3. Falta de ética del responsable de verificar requisitos por interés particular para beneficio propio o de tercero	Aplicación y del de Seguimiento manual de Contratación, Supervisión e Interventoría  Realizar los procesos de contratación como lo establece el Manual de Contratación, garantizando la adherencia con la normatividad vigente	<b>24</b>  <i>Riesgo bajo</i>

11



**PLAN**

**PL1-PLN**

Versión 08  
 Página 10 de 20  
 Fecha Emisión: enero de 2013  
 Fecha Revisión: enero de 2022  
 Fecha Actualización: enero de 2022

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PROCESO	SUBPROCESO	SITUACIÓN DE RIESGO IDENTIFICADA	CAUSAS	CONSECUENCIAS/EFECTOS	CONDICIONES Y MÉTODOS DE CONTROL ACTUALES	NIVEL DE RIESGO
FINANCIERO	ACTIVOS FIJOS	Perdida y daño de activos	lucrarse de él. 4. Aprovechamiento del cargo o autoridad para inducir a otros la adquisición de insumos y/o equipos, amañando los costos necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos del Hospital	1. Detrimiento patrimonial. 2. Sobrecostos. 3. Fallas en la prestación del servicio. 4. Insatisfacción del cliente interno y externo. 5. Baja productividad. 6. Accidentes laborales. 7. Mala imagen Institucional 8. Hurto de Información 9. Consecuencias Legales	Realizar inventario anual Realizar pruebas aleatorias para la revisión de los activos fijos. Medida de control, los cuales efectúa mantenimiento, contando con los registros de: 43.42.1.13 Registros mantenimiento preventivo, correctivo, calibraciones 143.42.1.21 Solicitud, reporte y atención de Mantenimiento 143.42.1.22 Orden de servicio de MTT	100

10

<b>PL1-PLN</b>	
<b>PLAN</b>	Versión 08 Página 11 de 20
 <b>HOSPITAL</b> Raúl Orejuela Bueno Empresa Social del Estado Palmira, Valle del Cauca	Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	

PROCESO	SUBPROCESO	SITUACIÓN DE RIESGO IDENTIFICADA	CAUSAS	CONSECUENCIAS / EFECTOS	CONDICIONES Y METODOS DE CONTROL ACTUALES	NIVEL DE RIESGO
FINANCIERO	ACTIVOS FIJOS	Inventario desactualizado	Base de datos de inventarios desactualizados ubicación en los sitios diferentes, ingreso de activos sin ser reportados y sin responsables a cargo.	Desactualización del inventario, artículos sin responsable	Los guardas realizan el control e inspección a la salida y entrada del hospital de los bolsos por la puerta de entrada Realizar inventario anual Realizar pruebas para los aleatorias revisión de los activos fijos	Riesgo bajo 27
GESTION DEL ABASTECIMIENTO	ALMACÉN	Recepción de suministros sin requisitos contractuales	Mala planificación de los contratos a proveedores	Hallazgos por parte de los entes de control /Dificultades con el área de contabilidad	Informar a la subgerencia administrativa para que realice la gestión 142.70.4.01 Gestión de almacén	Riesgo medio 36
GESTION DEL ABASTECIMIENTO	ALMACÉN	Recepción de suministro en áreas ajenas al almacén	Mala planificación en los pedidos para programas de los diferentes procesos /No seguir el conducto regular	Demandas y Investigaciones disciplinaria	Comité de compras/Seguir el conducto regular	Riesgo bajo 24
GESTION DEL ABASTECIMIENTO	ALMACÉN	Recepción de bienes y suministros en mal estado	Falta del personal, Recepción en otras áreas, rotura en la cadena de frío	Devoluciones a los proveedores, Desabastecimiento en los procesos, Problemas legales	Zona de recepción en el área de almacén, inspección a todos los elementos ingresados, fechas vencimientos etc., Cadena de frío	Riesgo bajo 24

	<b>PLAN</b>		<b>PL1-PLN</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Versión 08 Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	Página 12 de 20

PROCESO	SUBPROCESO	SITUACIÓN DE RIESGO IDENTIFICADA	CAUSAS	CONSECUENCIAS/EFECTOS	CONDICIONES Y METODOS DE CONTROL ACTUALES	NIVEL DE RIESGO
GESTION DEL ABASTECIMIENTO	ALMACÉN	No realizar inventarios periódicos	No adherencia de los profesionales responsables, ausencia de personal calificado para los conteos	Incumplimiento a los entes de control, malos niveles de stock, falta claridad en la información	de ejecución inventarios, 142.70.4.02 Procedimiento de Inventarios	8
GESTION DEL ABASTECIMIENTO	COMPRAS	Compra de bienes y servicios sin requisitos contractuales.	Contratar con un proveedor sin tener su respectiva documentación.	Sanciones y multas	Cumplimiento de los requisitos legales vigentes en cuanto a lo contractual. Estudios previos, proyectando y el análisis para cumplir con esto	24
GESTION DEL ABASTECIMIENTO	COMPRAS	Adquisiciones de bienes a altos precios.	No estudiar cotizaciones de otros proveedores	Detrimiento patrimonial de la institución	Revisar cada proveedor con su cotización y medirlos por medio de los precios comerciales en el mercado	24
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Uso indebido de la información	1. Bajo nivel de seguridad para el acceso a la información. 2. Actos mal intencionados de terceros. 3. Fraude interno.	Possibilidad de que se acceda, manipule y divulgue sin la autorización de la información hospital.	Mejoramiento en la administración del usuario. Divulgación de las políticas de manejo de la información. Monitoreo a los sistemas de información.	25

	<b>PLAN</b>		<b>PL1-PLN</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Versión 08	Página 13 de 20
Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022				

PROCESO	SUBPROCESO	SITUACIÓN DE RIESGO IDENTIFICADA	CAUSAS	CONSECUENCIAS / EFECTOS	CONDICIONES Y METODOS DE CONTROL ACTUALES	NIVEL DE RIESGO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y GERENCIA	N.A.	Incumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables	Desconocimiento de los requisitos que le aplican a la institución. Falta de métodos para realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos. Falta de análisis a los informes de auditoría de Entes de Control.	Pérdidas económicas y financieras. Multas o sanciones por incumplimiento legal. Deterioro de la imagen institucional.	Procedimientos de identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales Matriz de Reportes de Información	<b>24</b> <i>Riesgo bajo</i>

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 14 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

Los siguientes aspectos fueron tenidos en cuenta para la valoración del riesgo según el mismo, son:

- Hallazgos de auditoría Interna en la Gestión contractual, financiera o administrativa.
- Hallazgos formulados mediante auditoría Regular, u otra modalidad por parte de la contraloría Municipal a la Gestión contractual.
- Denuncias recibidas.
- Porcentaje de funcionarios que se declaran inhabilitados por presentar conflicto de intereses.
- Porcentaje de Investigaciones disciplinarias tramitadas.
- Porcentaje de Cumplimiento de soportes para giro en órdenes de pago.
- Porcentaje de pagos errados realizados.
- Porcentaje en diferencias de efectivo (faltantes) en cajas.
- Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltos menores de 10 días.
- Porcentaje de faltantes en inventario definitivo sin justificación.
- Porcentaje de siniestros por fallas en la custodia de los responsables.

## 11.2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La entidad concedora de la situación respecto de que entre mayor cantidad de trámites internos y demás actuaciones, se aumenta la posibilidad, de generación de hechos de corrupción, asume el compromiso de revisar los procedimientos internos para facilitar el acceso a los servicios prestados por la E.S.E. exigiendo solamente los documentos establecidos por la ley para acceder a los servicios de salud ofertados por el Hospital y eliminar demoras injustificadas en la atención, además de racionalizar la exigencia de documentos para el acceso a los servicios de conformidad con los principios de la función administrativa y del Sistema Obligatorio de garantía de la Calidad SOGCS:

### **Beneficios de las Estrategias Anti trámites**

- Celeridad en el proceso de facturación de los servicios a los ciudadanos.
- Acceso a la información de la entidad.
- Facilitar la gestión de los funcionarios del Hospital.
- Minimizar las filas.
- Mayor satisfacción de los usuarios.

La entidad se compromete a realizar las siguientes estrategias para racionalizar los trámites internos:

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 15 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

- Efectuar revisión del procedimiento de asignación de citas médicas, odontológicas y demás servicios en general de la entidad, que requieran cita previa y de los prestadores contratistas.
- Realizar análisis de documentos exigidos a los usuarios en el proceso de facturación de servicios ambulatorios, hospitalización y urgencias, a fin de evitar la exigencia de documentos innecesarios y así disminuir el volumen de documentos en los archivos de Gestión.
- Realizar referenciación con otras entidades públicas y privadas para conocer mejores prácticas en la atención a los ciudadanos.

### 11.3. RENDICION DE CUENTAS

Según el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es un proceso permanente, abierto, transparente, de amplia difusión y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública, esta estrategia se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la administración y ejercer su control social, actividad que es liderada en la organización desde la Oficina Asesora de Planeación, a fin de facilitar el acceso a la información y la posibilidad establecer una interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen la rendición de cuentas de los servidores públicos.

#### **A. Estrategia para la Rendición de Cuentas Institucionales**

El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública en el tercer mes del año siguiente de la vigencia a evaluar con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general, la rendición de cuentas de la vigencia 2021 se realizará en el primer trimestre del 2022, se publicará en la página web de la entidad y se enviará copia a los respectivos organismos de control, de igual manera este ejercicio puede ser realizado más de una vez en el año, haciendo uso de los medios tecnológicos disponibles.

#### **B. Pasos para la Rendición de Cuentas**

##### **Alistamiento Institucional**

La entidad conforma un grupo de apoyo, que se encarga de preparar la información de forma sencilla, en un lenguaje claro y preciso, para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por un representante de cada área de la entidad que respalde la consolidación de la información, la Oficina Asesora de Planeación será la encargada de coordinar todo el proceso de rendición de cuentas.

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 16 de 20
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

### Identificación de Interlocutores

La entidad conforma una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociación o comité de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de sus servicios, para contactarlas e invitarlas. Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la rendición de cuentas.

### Organización Logística

Para organizar la Audiencia Pública se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

**Lugar.** Identificar un lugar para llevar a cabo la Audiencia Pública, debe ser amplio, respondiendo a las necesidades de la Entidad y de fácil acceso a la ciudadanía; se tendrán en cuenta las normas básicas de seguridad. También se buscarán los medios tecnológicos para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales virtuales y puedan participar de la Rendición de Cuentas.

**Fecha.** Se establecerá con la suficiente anticipación, y se informará a quienes deban asistir para que igualmente con el debido tiempo, reserven su agenda.

**Duración.** La rendición de cuentas se programará para llevarse a cabo en una jornada no mayor a dos horas con el fin de evitar cortes y deserción de la audiencia.

**Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria.** Se debe prever el número de personas que se harán presentes en la audiencia pública para poder planear antes y no tener que enfrentar contratiempos mayores el día de la misma por falta de logística y de recursos.

**Suministros.** Se establecerán las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la audiencia, ejemplo refrigerio, computador, punto de red, internet, pantalla, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.

**Reglamento de la audiencia.** Se llevará una agenda para su desarrollo donde se tendrá en cuenta aspectos varios como tiempo de intervenciones, número de intervenciones, se especificarán las reglas para el desarrollo de la audiencia.

**Convocatoria.** Se realizará treinta días antes de la audiencia pública por todos los medios masivos de comunicación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de la entidad, dentro de los cuales podemos citar boletines de prensa, canal local de televisión, radio y espacios institucionales en medios de comunicación, internet, carteleras institucionales, volantes, entre otros, serán invitadas las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general.

**Inscripción y radicación de propuestas.** Las organizaciones de la sociedad civil, con mínimo 10 días de antelación a la audiencia, deberán presentar y radicar en la oficina que la entidad

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 17 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

convocante destine, las propuestas de intervención, para que les sean asignados los espacios respectivos dentro de la audiencia, esto en consideración a la representatividad de las organizaciones sociales. Se establecerá previamente el número máximo de páginas por documento propuesta de acuerdo al número de organizaciones que prevean participar en la audiencia y con la capacidad (disponibilidad) para realizar el análisis de las mismas. Los ciudadanos individualmente tendrán la oportunidad de intervenir en la audiencia sin necesidad de radicar previamente sus propuestas. Para ello se fijará un tiempo de intervenciones.

**Realización de la audiencia.** La audiencia pública será presidida siempre por el Gerente del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, participarán además en la mesa principal, el comité técnico de cada entidad, así como el área de planeación de las mismas y el grupo de apoyo.

**Evaluación de la audiencia.** Una vez culminada la audiencia se distribuirá un formato de evaluación de la audiencia pública de cuentas a la ciudadanía, con el fin de realizar ajustes que mejoren procesos futuros.

#### 11.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En concordancia con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, a continuación, se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

##### **A. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

- Amplia difusión del Portafolio de servicios.
- Revisión de Procedimientos de atención (trámites, servicios, atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con la normatividad).
- Medir la satisfacción.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses.
- Sensibilizaciones permanentes a partes interesadas, acerca de los derechos y deberes de los usuarios, procedimientos, tiempos de entrega, horarios y puntos de atención, dependencia donde dirigirse en caso de un reclamo, queja, sugerencia o denuncia).

##### **B. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos**

- Capacitación permanente a los funcionarios en servicio al cliente, valores del servicio público y protocolos D.U.B. destinatarios, usuarios y beneficiarios.
- Sensibilización permanente sobre código de integridad del servidor público y su socialización en el proceso de inducción.
- Evaluar trimestralmente el cumplimiento del PL4-GTH Plan Institucional de Capacitación y PL3-GTH Plan de Bienestar Social e Incentivos Institucionales.

##### **C. Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos**

	PLAN	PL1-PLN	
		Versión 08	Página 18 de 20
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, se desarrollan parámetros básicos de acuerdo a los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano, el programa de gobierno en línea y el archivo general de la nación.

### **Gestión**

RECEPCIÓN: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, facilitando el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente “**VENTANILLA ÚNICA**”.

El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, dispone de un enlace en el link ATENCION AL CIUDADANO, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.

Al interior de la E.S.E se cuenta con un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y pueden ser recepcionadas al Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., a través de:

- E-mail en el buzón de sugerencia, que se encuentra en la página web (<https://www.hrob.gov.co/>)
- Ser radicado en el Área Administrativa del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.- sede San Vicente, ventanilla única, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.
- Presentarse directamente en la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra ubicada en el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., con dirección Carrera 29 # 39-51.

El Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E cuenta con Página Web [www.hrob.gov.co](http://www.hrob.gov.co) la cual será actualizada de manera permanente con relación a los planes, programas y proyectos de la E.S.E.

Las denuncias por actos de corrupción se podrán realizar a través del Link de ATENCION AL CIUDADANO – PQRSD, con observancia de las reservas de ley, teniendo en cuenta IN1-CID Queja por Presuntos Actos de Corrupción.

Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 19 de 20
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

### **Seguimiento**

Es necesario dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, por lo cual se implementó un Programa de Gestión

Documental que permite hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad, se dispone de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N°001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, se identificará, analizará, integrará y elaborará trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

### **Control**

Dando cumplimiento a la Ley 734 de 2002, Artículo 76, el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., cuenta con Oficina de Control Disciplinario Interno y Oficina de Control Interno, las cuales deben rendir un informe cada cuatro meses a la Gerencia de la entidad.

### **Veedurías Ciudadanas**

Se debe llevar un registro sistemático, evaluar los correctivos, facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. Se incorpora un representante de la Liga de Usuarios al comité de ética de la Institución facilitando el manejo de la información.

## **11.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública e posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley, excepto la información y documentos considerados como legalmente reservados.

En el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., la información indicada por la ley 1712 de 2014, se publicará y actualizará en el link de TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

## **12. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DE REFERENCIA BIBLIOGRAFICA**

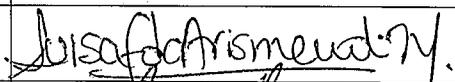
- Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, 2015.
- 110.42.1.04 Evaluación Rendición de Cuentas *dl*

	<b>PLAN</b>	<b>PL1-PLN</b>	
		Versión 08	Página 20 de 20
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Fecha Emisión: enero de 2013 Fecha Revisión: enero de 2022 Fecha Actualización: enero de 2022	

- IN1-CID Queja por Presuntos Actos de Corrupción

### 13. CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

No. Versión	Fecha Revisión / Actualización	Página	Solicitante	Cambios y/o modificaciones realizadas
01	Enero de 2013	Todo	Evelyn Arcila Márquez	Emisión del Documento
02	Enero de 2014	Todo	Evelyn Arcila Márquez	Actualización del Documento
03	Enero de 2015	Todo	Sandra Patricia Zafra H.	Actualización del Documento
04	Enero de 2016	Todo	Sandra Patricia Zafra H.	Actualización del Documento
05	Enero de 2017	Todo	Victoria E. Betancourt Rojas	Actualización del Documento
06	Enero de 2018	Todo	Victoria E. Betancourt Rojas	Actualización del Documento
07	Enero de 2019	Todo	Victoria E. Betancourt Rojas	Actualización del Documento
08	Enero 2022	Todo	Luisa Fernanda Arismendi Muñoz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza plantilla de planes de proceso.</li> <li>• Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos. PL1-PLN</li> <li>• Alineación con el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2024 "Te Queremos Sano".</li> <li>• Se actualiza por completo la información del plan</li> </ul>

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>ELABORÓ</b>	Luisa Fernanda Arismendi Muñoz	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	
<b>REVISÓ</b>	Paola Andrea García	Jefe de la Oficina de Calidad	
	Andrés Felipe Rodríguez Rayo	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	
<b>APROBÓ</b>	Emilce Arévalo García	Gerente	