



Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**




**SAN VICENTE DEL CAGUAN  
ENERO DE 2021**

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
ALCANCE.....	4
COMPROMISO.....	4
METODOLOGÍA.....	5
MARCO LEGAL.....	6
INTRODUCCIÓN.....	11
1. OBJETIVOS DEL PLAN.....	13
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD.....	14
2.1 MISIÓN.....	14
2.2 VISIÓN.....	14
2.3 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	14
2.4 DEFINICIONES RELEVANTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	15
3. EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020.....	17
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.....	18
4.1 PRIMER COMPONENTE: Mapa de Riesgo de Corrupción.....	18
4.1.1. POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	18
4.1.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA POLITICA DE RIESGO.....	19
4.1.2 MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	20
4.1.3 MONITOREO Y REVISIÓN DEL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	20
4.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.....	21
4.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.....	21
4.3.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD.....	21
4.3.2 RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA.....	22
4.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	23
4.4.1 OBJETIVOS DEL COMPONENTE.....	23
4.4.2 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	24
4.4.3 QUINTO COMPONENTE: Transparencia y Acceso a la Información.....	24
5. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ENTIDAD.....	25

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## PRESENTACION

La ESE Hospital San Rafael del Municipio de San Vicente del Caguán, tiene por objeto prestar los Servicios de Salud Pública de Primer Nivel de Atención Integral, la cual brinda Planes de Atención a todo el Sistema General de Seguridad Social en Salud como son: Régimen Contributivo, Subsidiado, población no vinculada, desplazada y accidentes de tránsito y catastróficos; mediante la organización tecnológica, de infraestructura y de recurso humano que permite desarrollar acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, medios diagnósticos y tratamiento médico.

Antes de 1957, la atención en el área de Consulta Externa en el Hospital San Rafael de San Vicente del Caguán, se realizaba domiciliariamente, a partir de este año, el Dr. Rafael Cobo Colmenares, toma la iniciativa de obtener ayudas para la construcción de una vivienda adecuada para el Puesto de Salud; luego de construido se inicia la atención de Consulta Externa, Urgencias y Cirugía; contando con un recurso humano de un Médico General, una Enfermera Jefe y tres Ayudantes de Enfermería, para atender una población total de 1.500 habitantes.

Durante el mismo año y gracias a la intervención del padre Mateo Gritty, se obtienen recursos y dotaciones por parte del gobierno Europeo para el Puesto de Salud; a lo anterior se suma la gestión del sacerdote en cuanto a la adquisición de recursos económicos nacionales para el sostenimiento del mismo.

En el año 1966, se construye el Centro de Salud el cual es dirigido por una Junta Administradora, la cual creó sus estatutos donde estaban plasmadas todas sus funciones. En el Centro de Salud, se atendía urgencias, consulta externa y hospitalización con un promedio de 4 pacientes internados.

Durante el año 1968, se capacitan 12 promotoras de salud, las cuales fueron distribuidas en las diferentes veredas del Municipio; dadas las condiciones de inaccesibilidad geográfica de la Unidad Regional más cercana, dificultad para la remisión de pacientes, área de gran movimiento migratorio y de explotación de petróleo, se ve la necesidad de construir un Hospital en este Municipio, bajo el numeral d) de la Circular 058 del Ministerio de Salud.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

Es de anotar que hasta 1975, las remisiones se realizaban a Neiva – Florencia y Bogotá, por vía aérea 2 ó 3 veces por semana, porque no se contaba con carretera para transportarse al Hospital Regional de Florencia. Los recursos económicos de 1982 a 1987, provenían del Ministerio de Salud a través de Salud Pública en Florencia.

De 1987 a 2006, la Institución era un Hospital Local, adscrito al Instituto Departamental de Salud del Caquetá de quien dependía a nivel económico, administrativo y político.

Desde el año 2004, el Instituto Departamental de Salud empezó a organizar la Red de prestadores de servicios de salud en el Caquetá y la conformación de las Empresas Sociales del Estado, para lo cual propuso que el Hospital San Rafael perteneciera a la ESE del Norte junto con el Hospital Local de Puerto Rico y el Hospital de El Doncello, con una unidad administrativa con sede en este último municipio.

En enero de 2006, la comunidad lideró un movimiento de inconformismo ante la propuesta del Instituto Departamental de Salud, solicitando al gobierno departamental la creación de una ESE únicamente con el Hospital de San Vicente del Caguán. Por esta razón el Gobierno Departamental del Caquetá crea la ESE Hospital San Rafael, mediante el Decreto 000138 del 27 de enero de 2006, la cual empezó a funcionar como Empresa Social del Estado a partir del 01 de enero de 2007 con autonomía económica administrativa y financiera.

## **ALCANCE**

Aplica para la E.S.E. Hospital San Rafael del municipio de San Vicente del Caguán (funcionarios y Contratistas) en la ejecución de todos sus procesos y en desarrollo de cada una de sus funciones.

## **COMPROMISOS**

La E.S.E. Hospital San Rafael está comprometida con la comunidad y rechaza cualquier acto de corrupción de sus funcionarios, profesionales de apoyo, contratistas y

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para el cumplimiento y combatimiento de cualquier forma de corrupción.

Por esto nos permitimos formular para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “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” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

## METODOLOGIA

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

El Plan incluye cinco componentes

**Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

**Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

**Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad.

**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta La ESE Hospital San Rafael

**Mecanismo para la Transparencia y el Acceso a la Información:** “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”.

La “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.

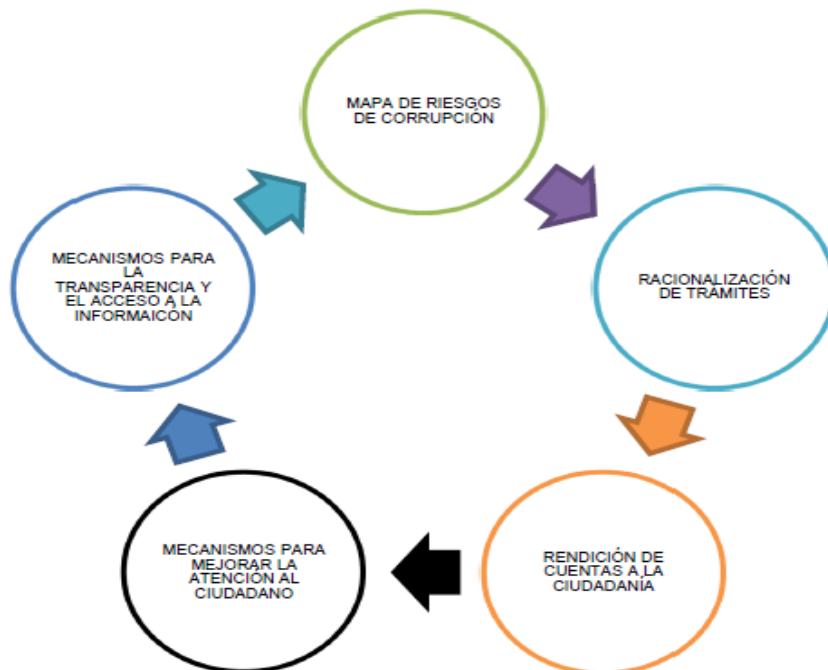



Figura 1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano

FUENTE: Superintendencia Nacional de Salud (Plan Anticorrupción)

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b>  <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## MARCO LEGAL

### **Constitución Política de Colombia:**

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122,123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

### **Decreto 128 de 1976:**

Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

### **Ley 489 de 1998:**

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

### **Ley 734 de 2002:**

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b>  <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

**Ley 909 de 2004:**

Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011:**

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 4637 de 2011:**

Art 4: Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción.

Art 2: Crea la secretaria de transparencia en el Departamento Administrativo de la presidencia de la república.

**Decreto 1649 de 2014:**

Art 55: Deroga el Decreto 4637 de 2011.

Art 15: Funciones de la Secretaria de Transparencia. (13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial.

**Decreto 2641 de 2012:**

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

**Decreto 943 de 2014:**

Por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno – MECI -.

**Ley 1712 de 2014.**

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

**Ley 1757 de 2015.**

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



Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

### **Ley 962 de 2005**

“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

### **Decreto 019 de enero 1 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

### **Constitución Política de Colombia de 1991.**

### **Decreto 1081 de 2015**

ARTS 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión

**Ley 42 de 1993** (Control Fiscal de la CGR).

**Ley 80 de 1993, artículo 53** (Responsabilidad de los Interventores).

**Ley 87 de 1993** (Sistema Nacional de Control Interno).

### **Decreto 1757 de 1994:**

Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994

### **Ley 190 de 1995:**

(Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

### **Decreto 2232 de 1995:**

Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

**Ley 850 de 2003** (Veedurías Ciudadanas).

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

**Ley 1150 de 2007**

(Dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

**Conpes 3654 de abril de 2010**

En el cual se establece la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

**Ley 1437 de 2011:**

Artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

**Decreto 4567 de 2011**

(Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

**Decreto 4632 de 2011**

(Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

**Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011:**

Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

**Decreto 2482 de 2012:**

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.

**Documento Conpes 3785 de 2013:**

En el cual se establece la Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

**Documento Guía**

"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Presidencia de la República. 2015.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## INTRODUCCION

El Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la entidad y hacer visible su actuar. Este plan permite interactuar con los grupos generadores de valor, que anhelan realizar una revisión continua de los trámites y servicios para lograr la identificación de los posibles riesgos de corrupción y así poder definir los controles para anticiparse. La ESE Hospital San Rafael entiende que esta es la manera para lograr una entidad más eficiente transparente, eficaz, moderna y participativa.

Este documento surge de la articulación existente entre la plataforma estratégica institucional, la política de humanización, el código de buen gobierno, el código de ética y los lineamientos que direccionan el cumplimiento del ejercicio operacional con transparencia, ética y compromiso acatando la normatividad y en especial del artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

A través de este instrumento se pretenden generar actividades encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, consolidando estrategias de mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos para garantizar su satisfacción, así como fomentar la transparencia, la eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos, financieros, físicos y humanos.

Con nuestro lema “**Estés donde estés, Estamos contigo**”, el nivel directivo se enfoca en la lucha contra la corrupción, demostrando que su plan de trabajo se centra en la optimización de los recursos comprometiendo a todos los niveles y procesos institucionales, en especial el recurso misional, resaltando los valores, objetivos y principios éticos.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

El presente documento consta de 5 secciones así:

1. Objetivos del Plan.
2. Generalidades de la Entidad.
3. Evaluación 2019 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
4. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020
5. Información de Contacto con la Entidad.

En la primera sección se definen los Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


En la segunda sección, se presentan generalidades de la cultura organizacional relacionados con el presente plan y que en estos momentos son objeto de revisión por la alta dirección para su posterior aprobación los cuales permitan una acción de mejora continua, ellos son la Misión y la Visión.

En la tercera sección se tiene un consolidado de la evaluación 2020 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizado por la Oficina de Control Interno de la ESE Hospital San Rafael.

Los componentes del plan constituyen la cuarta sección y fueron desarrollados siguiendo las orientaciones de las guías temáticas expedidas por el Departamento Administrativo de la Función pública, el Departamento Nacional de Planeación y Gobierno en línea, en materia de :Riesgos de corrupción, racionalización de trámites, y rendición de cuentas a la Ciudadanía; todo esto al amparo de la 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).

La implementación de las mencionadas estrategias contribuirá a que en el 2021 la Institución continúe combatiendo la corrupción, fortaleciendo la comunicación y la democracia participativa con la ciudadanía, de manera que la gestión refleje las soluciones que los actores del sistema requieren y cubra las expectativas que los Usuarios tienen con la Entidad.

La quinta sección de este plan relaciona la información de contacto, para que el ciudadano pueda remitir sus observaciones o inquietudes. De igual manera la institución cuenta con mecanismos de participación a través de diversos medios, como sitio Web, correo electrónico, buzones, contacto telefónico y presencial.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## 1. OBJETIVOS DEL PLAN

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Formular, presentar e implementar estrategias y acciones que establecerá y desarrollará la ESE Hospital San Rafael durante la vigencia 2021, como medida preventiva ante actos de corrupción los cuales permitan mitigar y controlar situaciones de corrupción para mejorar la atención de los pacientes y usuarios según la Ley.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar acciones con los funcionarios que ayude a generar compromiso en cada área, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Implementar estrategias para suministrar a la Ciudadanía información ágil, Clara y transparente sobre la gestión de la ESE Hospital San Rafael
- Desarrollar en la E.S.E Hospital San Rafael de San Vicente las prácticas de buen Gobierno como medio para la lucha contra la corrupción.
- Identificar en cada proceso los posibles riesgos de corrupción que se pueden presentar, para tomar las respectivas medidas de mitigación, prevención y control.
- Promover los derechos y deberes del usuario y los mecanismos que faciliten el acceso a los servicios de salud.
- Fortalecer los controles en las diferentes etapas de la contratación, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza en los ciudadanos.
- Generar transparencia y confianza con las diferentes partes interesadas a través de la entrega de información oportuna, clara y confiable de la gestión institucional y el fortalecimiento de los espacios de participación y control social.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

- Aplicar acciones de intervención para la mitigación de los riesgos de corrupción identificados en la institución.
- Planificar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, estableciendo responsables y fechas de cumplimiento.
- Promover actividades encaminadas a la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información.
- Aplicar mecanismos orientados al mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios.

## 2. GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

### 2.1 MISION


El Hospital San Rafael presta servicios de salud de primer nivel, con un equipo humano comprometido con la excelencia del servicio y responsabilidad social, en un beneficio de la comunidad de san Vicente del Caguán.

### 2.2 VISION

La ESE Hospital San Rafael, se proyecta para el año 2024, como una empresa líder en la prestación de servicios de salud, por la apertura de nuevos servicios por modalidad de telemedicina y reconocimiento de los programas de promoción y mantenimiento de la salud, como estrategia para conservar una población saludable con excelente rendimiento social y financiero a nivel del departamento de Caquetá.

### 2.3 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

**Transparencia:** Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael deberán cumplir con los deberes y obligaciones a los que se han comprometido con la institución y la sociedad.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

**Integridad:** La Entidad declara que los principios éticos contenidos en el código de la ética y buen gobierno son el marco de actuación de los servidores, quienes se comprometen a respetarlos y hacerlos cumplir.

**Responsabilidad:** Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael, tienen como compromiso realizar sus funciones aportando lo mejor de sí mismo con obligación moral de cumplir con el deber asignado con la sabiduría, rectitud y oportunidad.

**Servicio:** Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael están comprometidos a incrementar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, buscando la satisfacción de los usuarios.

**Solidaridad:** Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael contribuyen a mejorar las condiciones de vida a través de la colaboración y el apoyo mutuo.

**Equidad:** La Entidad encamina sus esfuerzos hacia el respeto por los derechos de los demás, dándole aplicación a la normatividad con imparcialidad y justicia.

**Lealtad:** Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael se comprometen en forma absoluta su fidelidad para con la institución ser coherentes con los principios y valores institucionales.

**Honestidad:** Los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael se caracterizan por su buena conducta, lealtad a la misión institucional e integridad.

**Grupos de interés:** La ESE Hospital San Rafael reconoce como sus grupos de interés a la Ciudadanía, Contratistas, Proveedores, Gremios Económicos, Organismos Sociales y Sindicales, Organismos de Control, Organizaciones Públicas y Privadas (Entidades Adscritas y Vinculadas, EPS, ARP, Cajas de Compensación Familiar, Comunidad y Agremiaciones, entre otras.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## 2.4 DEFINICIONES RELEVANTES DENTRO DEL PLAN ANTICORRUPCION

**Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

**Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento. Es el resultado de un evento que afecta los objetivos.

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**Gestión del riesgo de corrupción:** Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.


**Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Tramite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para



Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

**Rendición de Cuentas:** Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

**Red Social:** Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

**Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés.

**Mapa de Riesgo:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

### **3. EVALUACION PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la Vigencia 2020 en donde concluye que La E.S.E. Hospital San Rafael del municipio de San Vicente del Caguán, cumplió a fecha 31 de diciembre de 2020 con el 90% de las actividades propuestas. Este informe del Jefe de Control Interno se puede observar desde página web institucional en el siguiente link:

<https://hospitalsanrafael.gov.co/v2020/wp-content/uploads/2021/01/SEGUIMIENTO-PLAN-ANTICORRUPCION-TERCER-2020.pdf>

El mapa de Riesgos Anticorrupción está compuesto en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se pudieron identificar los riesgos de corrupción los cuales fueron objeto de tratamiento de mitigación, como se evidencia en la evaluación y seguimiento a los controles del mismo por parte de control interno arrojando un valor de 98.15% como se puede observar en la siguiente imagen.

Dicha evaluación tiene como fin de verificar el cumplimiento de las acciones en los riesgos institucionales.

### **4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

La estrategia anticorrupción que la E.S.E. Hospital San Rafael del municipio de San Vicente del Caguán construida en este documento y que se desarrollara durante la vigencia 2021, se ha diseñado siguiendo los lineamientos de la Presidencia de la República impartidos en la guía “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A EL CIUDADANO V.2”, y está integrada por Cinco (5) componentes

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## 4.1 PRIMER COMPONENTE: Mapa de Riesgo de Corrupción

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA MITIGARLO.

El mapa de riesgos de corrupción es la “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 y sus causas, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

#### 4.1.1 POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

La ESE Hospital San Rafael se compromete a fomentar la administración de riesgos, que garanticen la transparencia, la normatividad, la cultura organizacional a través de un modelo de planeación y desarrollo organizacional fundamental para la implementación y evaluación de los procesos y los proyectos involucrando a cada uno de los servidores para que nos ayuden a identificar, valorar, monitorear y tratar los riesgos de manera responsable para el logro de los objetivos trazados,

La ESE, además, está comprometido con las buenas prácticas de gestión, las cuales, entre otras, buscan preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar eficientemente sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas.

Dentro de la política de administración y el mapa institucional de riesgos de la institución, están incluido los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

##### 4.1.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE RIESGOS

Teniendo en cuenta que la administración de riesgos institucional debe ser integral, es necesario definir objetivos desde los cuales se procure impactar de manera positiva en la cultura de la Entidad. Es por ello, que se debe garantizar la inclusión de los diferentes tipos de riesgos, tanto administrativos como asistenciales y enfocados en categorías

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

como: riesgos por procesos (específicos), riesgos institucionales (generales), riesgos de corrupción, riesgos de SARLFAT.

Se establecen así mismo, las políticas específicas y algunas de las actividades que se pueden llevar a cabo para gestionar los posibles riesgos identificados. Se consideran también políticas de mejora continua, compromiso, integración y participación.

1. Lograr los más altos niveles de transparencia durante administración de riesgos institucionales.
2. Socializar a todos los niveles de la organización, los lineamientos institucionales frente a la gestión del riesgo, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores y la cultura de prevención y autocontrol.
3. Contemplar en la metodología de administración de riesgos, acciones para la identificación, análisis, valoración, monitoreo y revisión de los eventos potencialmente negativos.
4. Promover desde la planeación estratégica, la construcción y actualización participativa de mapas de riesgos institucionales, de corrupción y SARLAFT
5. Gestionar de manera efectiva, los riesgos estratégicos, de imagen, operativos, financieros, de cumplimiento y tecnológicos
6. Garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos en cuanto a la administración y gestión de riesgos, protegiendo los recursos públicos a través de acciones que permitan reducir, mitigar o eliminar la materialización de riesgos.

#### **4.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La identificación de riesgos de corrupción es liderada por la Oficina de Planeación y se establece de manera participativa con las áreas responsables de los procesos de la institución, con especial énfasis en aquellos procesos susceptibles a actos de corrupción, considerando tanto los factores internos como externos que pueden impedir

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

el cumplimiento transparente de la misión institucional Una vez identificados los riesgos, se elaboró la matriz de riesgos de corrupción en el formato Institucional. Ver ANEXO 1, Matriz de riesgo de Corrupción como parte integral del presente documento.

#### **4.1.3. MONITOREO Y REVISIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

El mapa de riesgos de corrupción determina los responsables de los riesgos de cada proceso, los cuales revisarán periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y sus controles, con el fin de determinar sus cambios, identificar si emergen nuevos riesgos, analizar el contexto interno y externo y si es del caso redefinirlo.

### **4.2 SEGUNDO COMPONENTE. Racionalización de Trámites**

Busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Trámite: “Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular, que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la Entidad
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Todos los trámites contienen un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

### **4.3 TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas a la Ciudadanía**

“Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” ley 1757 de 2015).


#### **4.3.1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

Generar en los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y Ciudadanía en general, credibilidad institucional, con una gestión misional transparente, evidenciada en acciones de información diálogo e incentivos.

#### **4.3.2 RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

La E.S.E. Hospital San Rafael del municipio de San Vicente del Caguán dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía, se compromete a cumplir las siguientes directrices:

1. Desarrollar espacios de diálogo constructivo entre la entidad y la ciudadanía para recibir retroalimentación de la comunidad a cerca de la gestión y mejorar la calidad de las decisiones tomadas por la E.S.E.
2. Rendir cuentas a la Ciudadanía, de manera permanente, sobre la gestión institucional, los logros, fortalezas, aspectos por mejorar, metas, participación ciudadana y medición de sus resultados.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

3. Convertir la rendición de cuentas en un mecanismo que permita la consolidación de la transparencia en la gestión y el logro de la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y efectividad en el quehacer del servidor público de cara a los usuarios del Hospital.

4. Identificar las necesidades de información de la Ciudadanía.

5. Utilizar y desarrollar los medios informativos adecuados que permitan la difusión masiva de dicha información, valiéndose especialmente de las TIC, permitiendo el diálogo sincero y participativo con la ciudadanía.

6. Incentivar en sus funcionarios la cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana.

7. Realizar como mínimo una (1) audiencias públicas participativas en la que tendrán asiento los grupos de interés del sector salud y la comunidad en general.

8. Evaluar la efectividad del proceso de rendición de cuentas ciudadana.

9. Realizar acciones de mejoramiento continuo en el proceso de rendición de cuentas ciudadana.

## **4.4 CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

### **4.4.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE:**

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b> <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

#### **4.4.2. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Las estrategias que contempla en modelo y que competen a la Entidad son:

- A. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.
- B. Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
- C. Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso.
- D. Certidumbre y lenguaje claro.
- E. Cumplimiento y experiencia de servicio Estas estrategias se promueven como instrumentos de mejora continua y enfoque para determinar los mecanismos de atención al usuario.

Para lograr lo anterior, el plan anticorrupción y de atención al Ciudadano contempla las acciones que se realizarán durante la vigencia 2021, como cumplimiento al marco normativo y enfoque gerencial de atención con Calidad.


#### **4.5 QUINTO COMPONENTE. Transparencia y Acceso a la Información.**

Este componente se enmarca en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

“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”

La “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.



Código: SGC-P-GE-004	<b>GOBERNACION DEL CAQUETA</b>  <b>E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 2		

## 5. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ENTIDAD

- Página web: [www.hospitalsanrafael.gov.co](http://www.hospitalsanrafael.gov.co)
- Correo electrónico: [info@hospitalsanrafael.gov.co](mailto:info@hospitalsanrafael.gov.co)
- Conmutador: 84644101
- Nit:891.190.011-8
- Dirección: Calle 5 No- 3 - 38 Barrio La Consolata – San Vicente del Caguán - Caquetá
- Correspondencia electrónica: [ventanilla@hospitalsanrafael.gov.co](mailto:ventanilla@hospitalsanrafael.gov.co)
- Líneas de Atención al Ciudadano: 84644101 Ext 101
- Citas Médicas 3209727482
- Urgencias Odontológicas:3203227424
- Centro Escucha: 3214678323
- Atención Covid – 19: 3223272988
- Urgencias: 84644101 Ext 128
- Atención al Ciudadano: [info@hospitalsanrafael.gov.co](mailto:info@hospitalsanrafael.gov.co)



**MARLIO ANDRES POSADA MUÑOZ**  
Gerente