



**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO PAAC  
2022**




**Hospital Departamental  
Felipe Suárez  
E.S.E.**

Su salud, Nuestra razón de ser


**SALAMINA-CALDAS**

Dirección: Calle 3ª Nro. 9 A - 21  
Teléfonos: 8595192-8595196 -Telefax

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 2

## Contenido

1.OBJETIVOS .....	4
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
3. RESPONSABLE .....	4
4. DEFINICIONES .....	5
5.GENERALIDADES DE LA ENTIDAD .....	6
5.1. MISIÓN .....	6
5.2. VISIÓN.....	6
5.3. MAPA DE PROCESOS .....	7
6.COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	8
7.1. Monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción .....	10
7.2. Seguimiento de los riesgos de corrupción .....	10
8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	10
9. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA .....	11
9.1. Elementos de la Redición de cuentas.....	12
9.2. Objetivo del procedimiento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía.....	13
9.3. Rendición de Cuentas a la ciudadanía.....	13
9.4. Etapas de la Rendición de Cuentas .....	14
10.CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
10.1. Objetivo del componente.....	15
10.2. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano .....	15
10.3. Oficina del servicio de información y Atención al Usuario – SIAU .....	16
11.QUINTO COMPONENTE. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	18
12.INICIATIVAS ADICIONALES .....	18
13.PLANES DE ACCIÓN .....	19
14.MARCO NORMATIVO.....	19

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 3


## PRESENTACIÓN

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme al Decreto 1499 de 2017, y de acuerdo a los lineamientos establecidos en la planeación para la vigencia 2022 y en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, las diferentes dependencias administrativas y servicios del Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., incluyeron dentro de sus planes de acción, estrategias y acciones encaminadas a fomentar y fortalecer la transparencia, la participación y la inclusión de los usuarios y ciudadanía en la gestión institucional. Estas a su vez, están encaminadas a garantizar los derechos de participación y de salud por parte de la entidad.

El presente documento es un instrumento de tipo preventivo, que busca que los colaboradores y servidores públicos que desempeñan funciones dentro del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., se concienticen y asimilen de manera clara que la rectitud en su quehacer funcional y la utilización apropiada de los bienes de la institución condicionan de manera directa la prestación del servicio de salud a toda la población de la subregión norte de Caldas.

Cabe resaltar que, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital Departamental Felipe Suárez es formulado anualmente y contempla los siguientes componentes.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción
2. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
3. Inclusión de los trámites a la Plataforma SUIT
4. Rendición de Cuentas
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página <b>4</b>

## 1.OBJETIVOS


Desarrollar metodologías o estrategias que se desarrollarán durante la vigencia 2022, para contribuir en la gestión de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura del servicio, que generen confianza en el objeto misional de la institución y le permitan al Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. mejorar las relaciones con sus grupos de valor, a partir de un enfoque de atención integral al usuario, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la transparencia y acceso a la información.

### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer los mecanismos para identificar, valorar y gestionar los posibles riesgos de corrupción y soborno en los procesos misionales, administrativos y estratégicos del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E.
2. Aumentar la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la institución, a través de la planificación de estrategias que impacten y fomenten la cultura del servicio en los diferentes colaboradores administrativos y asistenciales.
3. Definir la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía, que permita mantener actualizados a los diferentes grupos de valor de la institución sobre el avance de las metas e indicadores establecidos en el Plan de Desarrollo y la gestión general de la entidad.
4. Establecer la ruta crítica para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública en materia de las nuevas disposiciones de la Procuraduría General de la Nación.
5. Implementar el Código de Integridad en el grupo interno administrativo de la E.S.E.

## 3. RESPONSABLE


Oficina de Planeación

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 5

#### 4. DEFINICIONES<sup>1</sup>

- **Causa:** Medidas, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.
- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta a los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento
- **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 de los efectos que pueden generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Instrumento de articulación y reporte de la planeación de las políticas de desarrollo administrativo.
- **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.
- **Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado un riesgo en un periodo determinado) o por factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- **Proceso:** Conjunto de actividades que mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

<sup>1</sup> Guía para la administración del riesgo de gestión y corrupción y diseño de controles en entidades públicas, versión 4, febrero de 2018. Departamento Administrativo de la Función Pública

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 6

- **Riesgos:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público.
- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.


## 5.GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

### 5.1. MISIÓN

El Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., es un hospital público, que garantiza la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad para el departamento de Caldas, en especial en su regional norte, el cual cuenta con personal idóneo, orientado hacia el desarrollo del Talento Humano, teniendo como base las políticas de seguridad en el paciente, calidad y humanismo, con compromiso social y sostenibilidad financiera.

### 5.2. VISIÓN

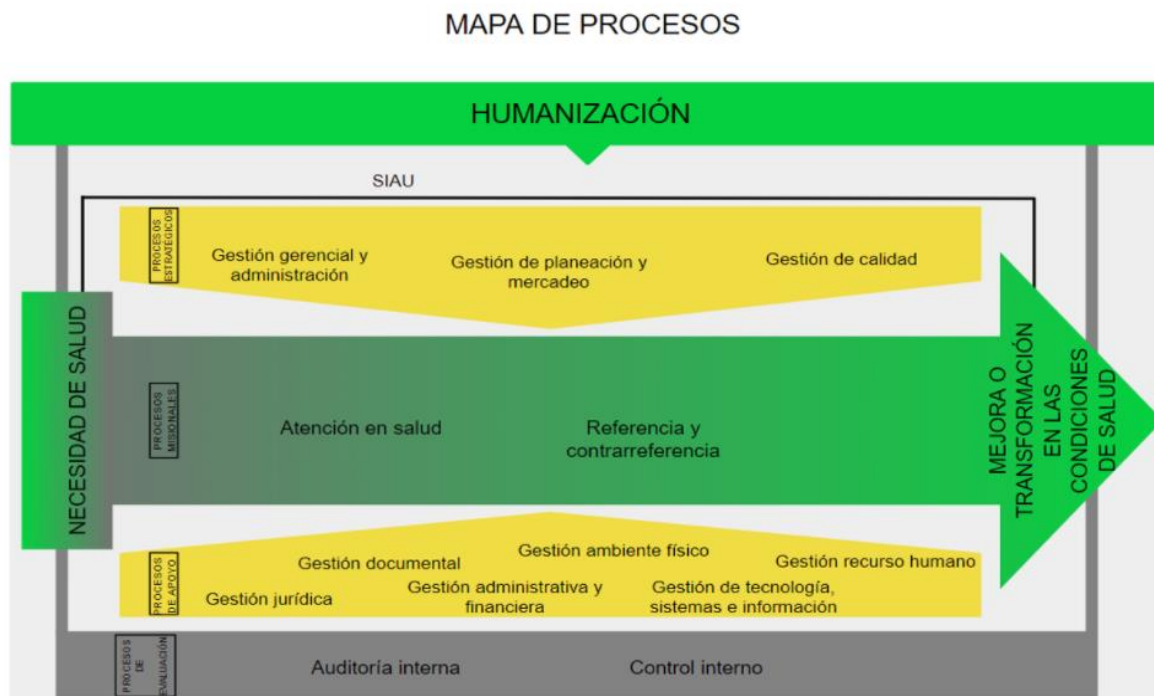
En el año 2023 seremos una E.S.E. con desarrollo tecnológico, científico y con renovada infraestructura, que genere rentabilidad social, fundamentada en la innovación de servicios y el mejoramiento de la gestión financiera.

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 7


### 5.3. MAPA DE PROCESOS

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., cuenta con procesos que soportan la operación de los servicios prestados al ciudadano. Estos se representan a continuación y su ejecución se hace conforme al impacto sobre los grupos de interés, a partir de la identificación de necesidades de los mismos.

Como parte de la política de transparencia y acceso a la información, la ciudadanía puede acceder a los procesos y procedimientos institucionales a través de la página web institucional: <https://esefelipesuarez.gov.co/>





	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 8

## 6.COMONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Figura 1. Componentes del Plan Anticorrupción



*Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, 2015. Presidencia de la República.*

## 7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Esta Política es liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, cuyos lineamientos están desarrollados en el documento “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”, en su versión 5.

Para el desarrollo de este componente se utilizará la metodología establecida en la Guía, priorizando los procesos de mayor vulnerabilidad de riesgos de corrupción desarrollando los siguientes subcomponentes:




 Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página <b>9</b>

Figura 2. Subcomponentes Mapa del Riesgos de Corrupción




**Fuente:** Guía para la administración del riesgo de gestión y corrupción y diseño de controles de entidades públicas, versión 5, 2020. Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este proceso se identifican los riesgos de corrupción en los procesos clave que involucran el tema de corrupción; en igual medida se establecen los controles y periodos de monitoreo, los cuales están incluidos en la metodología de gestión del riesgo y corrupción y diseño de controles de entidades públicas, del DAFP.

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 énfasis en los diferentes procesos susceptibles a actos de corrupción, considerando tanto los factores internos como externos que pueden impedir el cumplimiento transparente de la misión institucional.

Una vez identificados los riesgos, se elaboró la matriz de riesgos de corrupción en el formato establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta será parte integral del presente documento.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> ANEXO 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 10

## 7.1. Monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción

Los líderes de proceso, en conjunto con los servidores que forman parte de su equipo, monitorean periódicamente el cumplimiento de las acciones que están definidas para mitigar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, el monitoreo permite que se determine la necesidad de modificar, actualizar o mantener las condiciones bajo las cuales fueron valorados los riesgos y si se requiere realizar el ajuste de valoración de estos. En igual medida, se debe detectar si se han materializado y tomar las acciones correctivas requeridas.

Los monitoreos se realizarán conforme lo estipula la Ley 1474 de 2011 con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

## 7.2. Seguimiento de los riesgos de corrupción


Corresponde a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y, en los procesos de auditoría, analizar las causas, los riesgos de corrupción y, en los procesos de auditoría, analizar las causas, los riesgos y su evolución, y la efectividad y oportunidad de los controles establecidos por los mismos.

Los seguimientos se realizan con la fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Sus resultados se publican en la página Web del Hospital en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al corte.

Los resultados del monitoreo y el seguimiento al mapa de riesgos se presentarán trimestralmente en el respectivo Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## 8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente busca facilitar a los grupos de interés el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración Pública, implementando acciones normativas y administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Pag.18).

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 11

**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 autorizada por 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”. (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Pag.18,19).

En la actualidad, en el Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., existen trámites que aún no han sido registrados en el SUIT. Estos serán registrados en la vigencia 2022.

Los trámites tendientes a ser registrados contendrán 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 funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

## 9. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial de los servidores públicos, informan, explican y dan conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de política de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

 Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 12

Según la circular 008 de 2018, expida por la Supersalud, la rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad.<sup>3</sup> Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles<sup>4</sup>.

### 9.1. Elementos de la Redición de cuentas




*Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, 2015. Presidencia de la República.*

- Información: informar públicamente las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
- Diálogo: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones con medios virtuales.
- Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad

<sup>3</sup> Artículo 12 Ley 1751 de 2015

<sup>4</sup> Artículo 48 Ley 1757 de 2015

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 13

civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tan de que la gestión no sea satisfactoria.


## 9.2. Objetivo del procedimiento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía

Proyectar en los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los diferentes grupos de valor de E.S.E., credibilidad institucional, con una gestión misional transparente, con énfasis en acciones de información, diálogo e incentivos.

## 9.3. Rendición de Cuentas a la ciudadanía

El Hospital Departamental Felipe Suárez DE Salamina E.S.E, 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 de doble vía entre la institución 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 a mejorar, metas, participación ciudadana y medición de sus resultados.
3. Identificar las necesidades de información de los Grupos de Valor de la E.S.E.
4. Utilizar y Desarrollar los medios informativos que faciliten el acceso y difusión masiva de la información de interés, valiéndose de las herramientas TIC.
5. Incentivar a los servidores públicos de la E.S.E. la cultura de la rendición de cuentas y participación ciudadana.
6. Establecer el ejercicio de Rendición de Cuentas como mínimo (2) veces por vigencia para los grupos de valor y de interés

	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 14

7. Efectuar la evaluación del proceso de Rendición de Cuentas
8. Aplicar las recomendaciones por parte del FURAG en materia de Rendición de Cuentas.

#### 9.4. Etapas de la Rendición de Cuentas

Para la definición de la estrategia de rendición de cuentas se debe seguir un “método”, que consiste en un conjunto de pasos para cumplir con un propósito; así el modelo ideal de un proceso de rendición de cuentas debe incluir 5 etapas: el aprestamiento, el diseño, la preparación/capacitación, la ejecución y el seguimiento evaluación, en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015.




Fuente: Departamento Administrativo de la Función pública, Micrositio del MURC

Dirección: Calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192 - 8595196 Telefax 8595306Página

Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: [gerencia@esefelipesuarez.gov.co](mailto:gerencia@esefelipesuarez.gov.co)



 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 15

El Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E, se acogerá a lineamientos estipulados en el MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas) que es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la Rendición de Cuentas de la vigencia 2021.

El MURC facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en atención a la dimensión de valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## 10. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 10.1. 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.<sup>5</sup>

### 10.2. Estrategias para mejorar la atención al ciudadano


Las estrategias que contempla el modelo y que competen a la Institución son:

1. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos
2. Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios
3. Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso
4. Lenguaje claro
5. Cumplimiento y experiencia del servicio

Estas estrategias estarán direccionadas a fortalecer los mecanismos de atención al usuario.

<sup>5</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 31.



 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 16

### 10.3. Oficina del servicio de información y Atención al Usuario – SIAU

Actualmente el Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., cuenta con la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, que permite brindar atención adecuada y oportuna a los usuarios. Esta oficina, lidera los procesos de atención y participación de los usuarios, gestionando sus requerimientos, solicitudes, reclamos, peticiones y todo aquello relacionado con el proceso de atención.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.


En el procedimiento SIAU, se encuentran contenidos cuatro procedimientos fundamentales:

- Información y direccionamiento al usuario
- Atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Atención a la población con discapacidad
- Notificación de casos en riesgo o vulneración de derechos de los usuarios

#### a. Atención al Usuario

La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un equipo de trabajo dispuesto a orientar a los usuarios en todas sus inquietudes, disponiendo para ello, de canales de comunicación directa son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
<b>Telefónico</b>	
<b>Físico</b>	Toda correspondencia o documentos
<b>Virtual</b>	Correo Electrónico: <a href="mailto:siau@esefelipesuarez.gov.co">siau@esefelipesuarez.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	En la sede principal del Hospital Departamental Felipe Suárez, puede identificar un punto: segundo piso, bloque administrativo
<b>Buzones</b>	En cada servicio del hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede escribir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, agradecimientos, felicitaciones. Los recorridos de

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 17

	apertura de buzones se hacen en los términos establecidos por la Ley.
--	---

Fuente: SIAU

### **b. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos**

Las manifestaciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de los usuarios son la herramienta fundamental para el Sistema Integral de Calidad, ya que éste se ve fortalecido con la participación, en donde se aportan elementos que constituyen oportunidades de mejora por la Institución.

Uno de los procesos propios de la atención al usuario es el trámite y solución de PQRSF en donde la oficina del SIAU se encarga de recibirlos, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la instancia pertinente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. Estas manifestaciones pueden hacerse llegar por cualquiera de los medios de acceso descritos anteriormente y deben contener información clara del usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta.


La respuesta a los usuarios cuando estos la soliciten de manera verbal o escrita se hará en los plazos estipulados por la Oficina del SIAU y la Ley.

### **c. Medición de la satisfacción del usuario**

Es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de servicios de Salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez en la atención en los servicios que han recibido.

Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Cuando se habla del usuario, se refiere tanto al cliente externo de los servicios, como cliente interno de los productos y servicios intermedios que se generan en los diferentes subprocesos o actividades de la atención en salud.

De acuerdo con los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad en la prestación de los servicios de Salud.

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 18

## 11. QUINTO COMPONENTE. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 de 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”<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

En este componente, el Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E., deberá adoptar lo estipulado en la Circular No. 018 del 22 de septiembre de 2021 emitida por la Procuraduría General de la Nación.

Esta tiene por asunto, la implementación de la Resolución 1519 de 2020 “por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y la aplicación de la Matriz ITA<sup>8</sup>.


## 12. INICIATIVAS ADICIONALES

De conformidad con el documento: “estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública”, versión 4, Presidencia de la República, año 2018, dentro de las iniciativas adicionales del Hospital Departamental Felipe Suárez E.S.E. para combatir la corrupción

<sup>6</sup> Guía estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, página 40.

<sup>7</sup> CONPES 167 de 2013.

<sup>8</sup> Aplicativo: índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA.

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 19

se encuentra el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y el Código de Integridad los cuales contienen canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante y estrategias para evitar los conflictos de interés.


### 13.PLANES DE ACCIÓN

El Hospital Departamental Felipe Suárez de Salamina E.S.E., elabora anualmente los siguientes planes de acción que integran el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad vigente.


El Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano será parte integral de este documento.

### 14.MARCO NORMATIVO

COMPONENTE	ÁMBITO LEGAL
<b>Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Ley 1474 del 2011</b> Estatuto Anticorrupción, Artículo 73. Plan Anticorrupción y 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, la gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención y participación del ciudadano, la transparencia y acceso a la información, la rendición de cuentas y otras iniciativas adicionales del orden institucional.
	<b>Decreto 1649 de 2014. Art. 15.</b> Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
	<b>Decreto 1081 de 2015,</b> Único del sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.


 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página <b>20</b>

	<p><b>Decreto 124 del 26 de enero de 2016</b>, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081/2015. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>
	<p><b>Constitución Política de Colombia.</b> 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.</p>
	<p><b>Ley 80 de 1993</b> Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el Estado, adicionalmente también establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.</p>
	<p><b>Ley 190 de 1995</b> (Normas para preservar la moralidad en la administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción).</p>
	<p><b>Decreto 000124 del 26 de enero de 2016</b> – Se modifica del decreto único reglamentario de la presidencia de la república en lo relativo al plan anticorrupción y de atención al Ciudadano</p>
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	<p><b>Decreto 1081 de 2015 Art. 2.2.22.1 y siguientes.</b> Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p>
	<p><b>Decreto 1083 de 2015.</b> Único Función Pública. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos</p>
	<p><b>Decreto 1499 de 2017</b> Por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p>

 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página 21


<b>Gestión del Riesgo de Corrupción</b>	<b>Ley 599 de 2000</b> (Código penal).
	<b>Ley 734 de 2002</b> 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 del 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 causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo a lo establecido en la misma Ley.
	<b>Ley 1150 de 2007</b> (Dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos)
	<b>NTC ISO 31000.</b> Norma técnica colombiana para la gestión o administración del Riesgo. Icontec, 2011
<b>Trámites</b>	<b>Decreto Ley 019 de 2012</b> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	<b>Ley 962 de 2005</b> Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
	<b>Decreto 2150 de 1995</b> Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública
	<b>Ley 489 de 1998 (Artículo 18)</b> Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente
	<b>Decreto 4669 de 2005</b> Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT, como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
	<b>Decreto 235 de 2010</b> Por el cual se regula el intercambio de información entre las entidades para el cumplimiento de las funciones públicas
	<b>Decreto Ley 019 de 2012</b> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	<b>Decreto 1083 de 2015</b> Único de Función Pública. Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control



 <p>Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser</p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página <b>22</b>

<b>Modelo estándar de Control Interno (MECI)</b>	<b>Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG, versión 2.</b> Departamento Administrativo de la Función Pública, agosto de 2018
<b>Rendición de Cuentas</b>	<p><b>Ley 498 de 1998: Artículo 33°.-</b> Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.</p> <p><b>Ley 1757 de 2015</b> Promoción y protección al derecho de participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p><b>Manual Único de Rendición de Cuentas.</b> Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018.</p>
<b>Participación Social en Salud</b>	<p><b>Constitución Política de 1991.</b> En sus artículos 1, 2, 3, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 270, 377, Título VI artículos 103 – 106. Establecen el derecho de conformar, ejercer, controlar el poder público y le garantizan el derecho a la ciudadanía a participar en la toma de decisiones ya conocer la gestión realizadas por las entidades del Estado</p> <p><b>Ley 1757 de 2015.</b> Ley estatutaria de participación. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Título II, de los mecanismos de participación ciudadana y Título IV de la Rendición de Cuentas.</p> <p><b>CONPES 3649 de 2010,</b> Política Nacional de Servicio al Ciudadano</p> <p><b>Resolución 2063 de 2017,</b> Por medio de la cual se adopta la política de Participación en Salud - PPSS</p>
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>	<p><b>Ley 1712 de 2014</b> Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p><b>Ley 489 de 1998, Artículo 32</b> (Democratización de la Administración Pública)</p> <p><b>Ley 850 de 2003</b> Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.</p>



 Hospital Departamental <b>Felipe Suárez</b> E.S.E. Su salud, Nuestra razón de ser	GESTION DOCUMENTAL	Código: GD: HFS.P-03
	COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 01
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL FELIPE SUAREZ SALAMINA -CALDAS E.S.E.	Fecha: Marzo/2020
		Página <b>23</b>

	<b>Decreto 2573 de 2014</b> Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
<b>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Ley 1474 de 2011</b> Estatuto Anticorrupción. Art 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	<b>Ley 1755 de 2015</b> Derecho Fundamental de Petición. Art. 1. Regulación del Derecho de Petición.

*Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2, 2015. Presidencia de la República.*

Elaboró: Johan Santiago Cardona Echeverri

Dirección: Calle 3 N 9 A -21.Salamina Caldas. Teléfonos 8595192 - 8595196 Telefax 8595306Página

Web: <http://www.esefelipesuarez.gov.co>

Email: [gerencia@esefelipesuarez.gov.co](mailto:gerencia@esefelipesuarez.gov.co)