



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**Código: 22-006**

**Versión: 003**

**Fecha: 24 01 2022**

**Página 1 de 23**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**MYRIAM BEJARANO PULIDO**  
**Gerente**

**VIGENCIA  
2022**

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 65009870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910383



Certificado No. SC 5853-1





## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2 ALCANCE .....	5
4. FUNDAMENTO LEGAL .....	6
5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE .....	10
6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.....	12
6.1 OBJETIVOS .....	12
7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	13
7.1 OBJETIVOS .....	13
8. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	13
8.1 OBJETIVOS.....	14
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....	14
9.1 OBJETIVO .....	14
10. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	15
10.1 OBJETIVOS.....	15
11. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	16
11.1 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO .....	16
11.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
11.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	17
11.4. SERVICIO AL CIUDADANO .....	18
11.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	20
11.6 ESTRATEGIAS ADICIONALES: .....	21
12. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ENTIDAD.....	22
13. PLAZO DE ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN .....	22
BIBLIOGRAFÍA .....	22
ANEXOS: .....	23



 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 3 de 23</b>

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro, Quindío, en cumplimiento de lo estipulado por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente Plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) del Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro, es un instrumento preventivo para la lucha contra la corrupción el cual define las acciones a seguir para gestionar los riesgos de corrupción, identificar las necesidades de racionalización de trámites, mejorar la atención del servicio al ciudadano, asegurar la rendición de cuentas de la empresa hacia la ciudadanía y el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de valor.

De acuerdo con lo anterior, en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, se pone a disposición de la comunidad y sus usuarios, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E, confirmando su compromiso por hacer de la Institución, una entidad con altos índices de transparencia y comprometida con la satisfacción de los ciudadanos.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la Estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el presente plan aborda Seis (6) componentes definidos en la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República. en su versión 2 de 2015” a saber:

1. Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo -Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Segundo componente: Racionalización de Trámites
3. Tercer componente: Rendición de Cuentas

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 4 de 23</b>

4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

5. Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

6. Sexto componente: Iniciativas adicionales.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar acciones de prevención, control y seguimiento de los posibles hechos de corrupción, mitigando riesgos susceptibles mediante el establecimiento de parámetros para la transparencia, generación de alarmas y la gestión institucional, permitiendo generar confianza en sus usuarios, clientes, proveedores y partes interesadas.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la Cultura de Gestión del Riesgo.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.
- Fortalecer las publicaciones de página web de la entidad, con información de calidad.
- Consolidar una cultura de actuación ética y transparente en todos los colaboradores de la ESE.
- Definir e implementar estrategias preventivas o de contención frente a los posibles riesgos de corrupción en la ESE, donde por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión.
- Identificar los riesgos de corrupción, a través de la formulación y socialización del Mapa de riesgos de corrupción de la ESE.

- Facilitar los mecanismos de participación ciudadana teniendo en cuenta el adecuado uso de los recursos, el cumplimiento de las funciones de la Entidad y el control a las acciones de corrupción.
- Fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas para visibilizar la gestión de la ESE y la mejora de la relación con el ciudadano.

## 2 ALCANCE

Desde la identificación de los Riesgos de Corrupción y establecimiento de estrategias para su prevención y generación de una cultura en riesgos con enfoque al mejoramiento de la atención al ciudadano, hasta el seguimiento a la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El documento Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores y contratistas en el Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro Quindío, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales y a las personas jurídicas y naturales que tienen un vínculo contractual con la ESE.

## 3. COMPROMISO

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE, está comprometido con sus usuarios, clientes, proveedores y partes interesadas y rechaza cualquier acto de corrupción de sus colaboradores y grupos de interés en general, para lo cual gestiona todas las acciones necesarias para el cumplimiento del PAAC y para combatir cualquier forma de corrupción, con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 del de 2012, la Ley 1712 de 2014 y decreto 126 del 2016.

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 6 de 23</b>

#### 4. FUNDAMENTO LEGAL

En el Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro Q, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- **Constitución Política de Colombia.** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.
- **Ley 87 de 1993** (Sistema Nacional de Control Interno).
- **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- **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).
- **Ley 489 de 1998**, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- **Ley 599 de 2000** (Código Penal).
- **Ley 610 de 2000** (Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- **Ley 678 de 2001**, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- **Ley 734 de 2002** (Código Único Disciplinario).
- **Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- **Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 850 de 2003:** 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.
- **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 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos. Dicta disposiciones sobre racionalización de



Certificado No. SC 5859-1





trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- **Ley 1150 de 2007:** Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos
- **Ley 1437 de 2007:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).
- **CONPES 167 de 2013:** Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción.
- **Ley 1712 de 2014** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- **Ley 1757 de 2015,** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana
- **Decreto 124 de 2016** (Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015).

### **Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG**

✓ **Decreto 1081 de 2015:** Único del Sector de la Presidencia de la República. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Artículos. 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

✓ **Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

✓ **Circular Externa 100-009-2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias de socialización y capacitación para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

✓ **Circular 001 de 2018:** Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. Lineamientos para la Planeación Estratégica e Institucional

### **Racionalización de Trámites**



Certificado No. SC 5859-1



- ✓ **Ley 962 de 2005.** Todo. 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.
- ✓ **Decreto Ley 019 de 2012.** Todo. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ **Decreto 2106 de 2019.** Todo. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.

### **Modelo Estandar de Control Interno**

- ✓ **Decreto 1083 de 2015.** Único en Función Pública. Artículos. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del MECI.
- ✓ **Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### **Rendición de Cuentas**

- ✓ **Ley 1757 de 2015.** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ **Circular Externa 000008 de la SuperSalud:** Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007. Ítem 1.2. Rendición de Cuentas. 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. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la 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 General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.



Certificado No. SC 5859-1

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 9 de 23</b>

## Transparencia y Acceso a la Información Pública

✓ Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 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.

## Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

✓ **Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción. (Dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública). Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Artículo 76. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 10 de 23</b>

✓ **Decreto 1649 de 2014.** Modificación de la estructura de la DAPRE. Artículo 15. Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

✓ **Ley 1755 de 2015.** Derecho fundamental de Petición. Aplica toda la Ley

✓ **Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.** Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: a. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

## 5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ESE

### MISIÓN

Somos una entidad pública que presta servicios de salud de baja complejidad, comprometida con la promoción y mantenimiento de la salud de sus usuarios y colaboradores.

### VISIÓN

Ser en el año 2024, una institución prestadora de servicios de salud primarios, que brinde un modelo de atención integral, segura y humanizada, con responsabilidad social, eficiencia administrativa y manejo transparente de los recursos.





**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: 22-006
Versión: 003
Fecha: 24 01 2022
Página 11 de 23

### PROMESA DE VALOR

Proporcionar una experiencia de servicio cálido, oportuno y seguro, que generen resultados sociales y costo-efectivos

### PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Competitividad y liderazgo
- ✓ Seguridad del paciente
- ✓ Equidad
- ✓ Sostenibilidad

### VALORES CÓDIGO DE INTEGRIDAD

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Justicia

### POLÍTICA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE se compromete con sus usuarios y partes interesadas a brindar una atención humanizada y segura en la prestación de los servicios de salud, a través del fortalecimiento de la gestión estratégica del talento humano, el mejoramiento continuo de los procesos y la consolidación de un modelo de gestión administrativa y financiera sostenible, transparente y amigable con el medio ambiente.



Certificado No. SC 5859-1



 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 12 de 23</b>

## 6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Está compuesta por un conjunto de acciones que pretenden promover la transparencia y la integridad, desarrollar la actividad de la ESE en condiciones de legalidad y construir confianza con el ciudadano.

Así mismo, la política se fundamenta en la Infraestructura Ética, referida a los elementos objetivos y normativos que regulan la conducta oficial de los servidores y colaboradores de la ESE, así como de los ciudadanos y usuarios.

El ejercicio de construcción del Mapa de Riesgos de corrupción contó con la participación de líderes de procesos. La declaración de riesgos se enfoca en los procesos institucionales, con el fin de facilitar los mecanismos y acciones para su tratamiento y control.

Reafirmará públicamente su compromiso de luchar contra la corrupción, de actuar siempre cumpliendo el principio de integridad e incentive la denuncia transmitir, claramente, a todos los servidores y colaboradores de su administración que no deben recibir obsequios o dádivas, por parte de proveedores de un tercero que quiera influir en la adjudicación de un contrato, y que toda decisión o calificación que soporta el respectivo informe de constatación de las condiciones habilitantes de los proponentes sea objetivo y completo

### 6.1 OBJETIVOS

- ≈ Fomentar una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones
- ≈ Construir relaciones de confianza con el ciudadano, a través de la cual se evidencie que la gestión de la ESE se efectuó en condiciones de legalidad y de cero tolerancia al fraude y a la corrupción.
- ≈ Fomentar las buenas prácticas al interior de la Entidad, para que los servidores públicos, tengan conciencia de la necesidad de desarrollar sus funciones de manera transparente y así prevenir conductas con incidencia disciplinaria.



 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 13 de 23</b>

## 7. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.

Este componente está orientado a propiciar el fácil acceso a los servicios de la institución a los ciudadanos mediante la simplificación, estandarización y optimización de los trámites existentes, con el fin de asegurar la prestación del servicio de una manera eficaz y ágil, logrando así mayores niveles de satisfacción y aumento de la eficiencia de los procedimientos.

Dispone de ocho (8) trámites inscritos en el portal SUIT administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales se relacionan: asignación de citas, atención inicial de urgencias, certificado de defunción, certificado nacido vivo, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, exámenes de laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas e historia clínica.

Para la vigencia 2022 se integrará lo concerniente en registrar los datos relacionados con la atención de denuncias.

### 7.1 OBJETIVOS

- ≈ Lograr procesos más efectivos que permitan a la ESE, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y un mayor nivel de credibilidad.
- 2. Implementar los elementos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para una adecuada racionalización de trámites aportando a un mejoramiento constante en los procesos ejecutados.

## 8. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Certificado No. SC 5859-1

 <p><b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	Código: 22-006
		Versión: 003
		Fecha: 24 01 2022
		Página 14 de 23

Este componente reúne las acciones que debe realizar la Entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Enfatiza sus acciones en Informar de manera clara, oportuna, suficiente, las condiciones de las operaciones y de los servicios ofrecidos por la Entidad, de tal forma que sea posible que los ciudadanos conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan.

## 8.1 OBJETIVOS

- ≈ Realizar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a través del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano, cumplimiento normativo y herramientas de apoyo a la gestión.
- ≈ Velar por la satisfacción de los ciudadanos, en la prestación de los servicios de la ESE, construyendo relaciones de confianza y transparencia.
- ≈ Atender de manera eficiente dentro de los plazos establecidos las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos e implementar las acciones de mejoras requeridas.

## 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad, para fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas que permitan visibilizar la gestión de la ESE y mejorar la interrelación con la sociedad.

### 9.1 OBJETIVO

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 15 de 23</b>

Diseñar e implementar un plan de participación ciudadana y una estrategia de rendición de cuentas que permitan fomentar espacios de diálogo para fortalecer las relaciones con los usuarios, divulgando información veraz y oportuna de interés general, así como productos y contenidos que requiere la comunidad para la satisfacción de sus necesidades.

## 10. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Este componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, con el objetivo de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública. Brinda diversos canales de acceso a la información de interés ciudadano, acogiendo a las directrices para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional - Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES - 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

La ESE dispone en su sitio web, información de gestión y acceso a la información por parte de la comunidad, usuarios, familias, grupos de interés.

### 10.1 OBJETIVOS

- Fortalecer las acciones de transparencia activa
- Fortalecer las acciones de transparencia pasiva

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 16 de 23</b>

## 11. ACTIVIDADES DE DESPLIEGUE DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se describen las acciones que se implementarán en el año 2022 en la ESE en cada uno de los componentes:

### 11.1 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El Hospital Roberto Quintero Villa E.S.E de Montenegro Quindío, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgo, conforme a la Estrategia para la Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

#### ACTIVIDADES

- ✓ Contexto Estratégico: Actualizar la Matriz de contexto Interno y Externo, que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos de anticorrupción.
- ✓ Identificación, valoración y análisis del Riesgo: Ajustar la matriz de riesgos de corrupción.
- ✓ Socialización de riesgos de corrupción al interior de los procesos
- ✓ Realizar monitoreo a la gestión del riesgo de corrupción: 3 Informes de monitoreo de riesgos documentado
- ✓ Verificar la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción
- ✓ Realizar informes de seguimiento plan anticorrupción.

### 11.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El acceso a los diferentes servicios asistenciales que presta la ESE es canalizado a través del Tramite Citas para la prestación de Servicios en salud, el cual en la actualidad no presenta restricciones o barreras para su acceso.

No se requiere de la presentación de exigencias formales, para ello solo basta con la mención del número de identificación del usuario para realizar los procedimientos internos de verificación de Derechos.



Certificado No. SC 5859-1



Se han establecido medios adecuados que permitan optimizar la comunicación con los usuarios, con el mejoramiento de medios electrónicos, automatización de los registros asistenciales, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital como adquisición e implementación del Software Work Manager, correos electrónicos institucionales, intranet, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, que permitan divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios de la ESE.

### Actividades

- ✓ Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT.
- ✓ Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la Estrategia de Racionalización de Trámites.
- ✓ Realizar campañas de difusión y apropiación de los trámites para los usuarios

### 11.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una actividad para la generación de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia en el actuar de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

### ACTIVIDADES

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro Quindío, realiza la rendición de cuentas mediante las siguientes actividades:

- ✓ Realización de Diagnóstico y la estrategia de rendición de cuentas
- ✓ Preparación de la información para la rendición de cuentas
- ✓ Publicación de la rendición de cuentas en los diferentes medios.
- ✓ Revisión, actualización y aprobación del Plan de Participación Ciudadana



Certificado No. SC 5859-1





- ✓ Reuniones y audiencias públicas para rendir cuentas de la gestión de la Entidad
- ✓ Realizar actividades de difusión de información de interés público de las temáticas de Rendición de cuentas al interior de la Entidad y ciudadanos a través de medios como (correos electrónicos, banners, campañas de redes sociales)
- ✓ Realizar jornadas de sensibilización al interior de la Entidad, en temas que estén relacionados en Rendición de Cuentas
- ✓ "Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas"

#### 11.4. SERVICIO AL CIUDADANO

Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano, cumplimiento normativo y herramientas de apoyo a la gestión.

#### ACTIVIDADES

##### a) Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico:

- ✓ Actualizar la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas (Anual)
- ✓ Fortalecer los procesos de atención preferencial para el acceso a población con discapacidad a los servicios que presta la ESE (Informe semestral de los procesos intervenidos, evidenciando las acciones implementadas para la atención preferencial de usuarios)

##### b) Fortalecimiento Canales de Atención:

- ✓ Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana:



- ≈ Proceso de contratación (audiencias públicas): para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- ≈ Proceso de gestión (acciones de tutela): permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- ≈ Proceso de gestión (derechos de petición): permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- ≈ Proceso de toma de decisiones. Buzón de sugerencias: permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
- ≈ Proceso de vigilancia y control (veedurías ciudadanas en salud): permitir al ciudadano o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la Gerencia de la ESE, las anomalías presentadas en la prestación de los servicios, por parte de algún funcionario o área de la institución. A través de este medio también se realizan consultas sobre temas de la ESE.

#### c) Talento Humano

- ✓ Fortalecer las competencias de los colaboradores que intervienen en la atención al usuario en capacitación Política de Atención al ciudadano.
- ✓ Realizar capacitación a servidores y contratistas de la entidad, en código de integridad (2 capacitaciones)

#### d) Normativo y procedimental

- ✓ Elaborar y socializar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- ✓ Mantener actualizado el normograma.

#### e) Relacionados con el ciudadano

- ✓ Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.



Certificado No. SC 5859-1





- ✓ Realizar la medición de percepción de los clientes externos de la ESE respecto a los servicios ofrecidos, y formular los planes de mejoramiento correspondientes.
- ✓ Habilitar en la página web el espacio para. Dar respuesta oportuna, pertinente y válida las denuncias de los usuarios

## 11.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Actualmente la E.S.E cuenta con su sitio web (<http://www.esemontenegro.gov.co>) en donde el público de interés tiene acceso a información de la entidad, referente a aspectos estratégicos, contractuales, Estados Financieros, Planes y Programas, Derechos y Deberes de los Pacientes, Servicios, Noticias de interés, entre otros.

### ACTIVIDADES

#### a) Transparencia Activa

- ✓ Realizar autodiagnóstico del cumplimiento de los componentes de la ley de transparencia.
- ✓ Publicar la información mínima obligatoria, definida en la ley 1712 de 2014, artículo 9, en el link de transparencia y acceso a la información de la entidad.

#### b) Transparencia pasiva

- ✓ Gestionar las solicitudes de información a la ESE.
- ✓ Dar respuesta a las solicitudes de información que se realicen por parte de la ciudadanía en general
- ✓ Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad

#### c) Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información

- ✓ Revisar y actualizar el inventario de activos de información



Certificado No. SC 5859-1



 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 21 de 23</b>

- ✓ Publicar el Programa de Gestión Documental de la ESE.
- ✓ Actualiza el índice de información Clasificada y reservada. (Incluido en el inventario de activos de información)
- ✓ Tablas de Retención Documental – TRD publicadas

#### **d) Criterio Diferencial de Accesibilidad**

- ✓ Publicar documentos para la consulta de información por parte de poblaciones específicas.
- ✓ Mejorar el acceso de población discapacitada a los servicios del Hospital

#### **e) Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

- ✓ Publicar el informe de solicitudes de acceso a la información:
  - ≈ Informe de solicitudes recibidas de acceso a la información, publicado. (Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD y F) con reporte de solicitudes de acceso a la información pública incluidos)
  - ≈ Informe de solicitudes de acceso a la información trasladadas a otra institución, publicado
  - ≈ Informe de tiempo de respuesta a cada solicitud, publicado.
  - ≈ Informe de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, publicado.

### **11.6 ESTRATEGIAS ADICIONALES:**

#### **ACTIVIDADES**

- Promover la plataforma estratégica, valores y principios corporativos por medio de la inducción al personal nuevo de la entidad
- Promover la plataforma estratégica, valores y principios corporativos por medio de la reinducción al personal de la entidad dos (2) actividades al año.

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 22 de 23</b>

## 12. INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ENTIDAD.

- Página web: [www.esemontenegro.gov.co](http://www.esemontenegro.gov.co)
- Correo electrónico: [hospital@esemontenegro.gov.co](mailto:hospital@esemontenegro.gov.co)
- Conmutador: 7535102 ext. 101
- Nit:890.000.400-2
- Dirección: Kilómetro 1 vía Montenegro - Armenia
- Atención al Ciudadano: [siau@esemontenegro.gov.co](mailto:siau@esemontenegro.gov.co)

## 13. PLAZO DE ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN

El artículo 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" indica que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

## BIBLIOGRAFÍA

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (Departamento Administrativo de la Función Pública).
- Guía para la administración del riesgo. (Departamento Administrativo de la Función Pública). Diciembre 2020
- Normatividad vigente.

 <b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: 22-006</b>
		<b>Versión: 003</b>
		<b>Fecha: 24 01 2022</b>
		<b>Página 23 de 23</b>

**ANEXOS:**

Acciones Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 6500970 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

