

	GERENCIA NIT:900145579-1	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2017
		Página 1 de 3

RESOLUCIÓN No. 015

(Del 30 de Enero 2018)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA Y AJUSTA LA RESOLUCION 011 DEL 01 DE FEBRERO 2017 QUE REGLAMENTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E.

La Gerente de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E en uso de sus facultades legales, en especial, las conferidas en el artículo 19 del decreto departamental 0268 de 2007 y

CONSIDERANDO

Que de conformidad a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley"

Que la Ley 190 de 1995 establece normas tendientes a preservar la moralidad en la administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Que la Ley 962 de 2005 estableció normas sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos y entidades de Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Que la Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, disponiendo en el Artículo 73 **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y en su artículo 76 que 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.

Que la ley 1712 de 2014 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015. 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

538

	GERENCIA NIT:900145579-1	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2017
		Página 2 de 3

Que la Ley 1778 de 2016 "por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción"

Que el Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Que el Decreto Nacional 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración Pública.

Que el Decreto 53 de 2012 Por el que se corrigen unos yerros en el Decreto Legislativo 19 de 2012, "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Que el Decreto 1450 de 2012 por el cual se reglamenta el Decreto-Ley 019 de 2012

Que el Decreto Nacional 1510 de 2013 Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

Que el Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto único del Sector de la Presidencia de la república", compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 174 de 2011, estableció la metodología "estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y atención al Ciudadano", como una guía para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia establecida en el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano.

Que el Decreto 1499 de 2017 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.

Que en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normatividad mencionada, la oficina de planeación de la ESE Popayán, en reunión del comité de control interno el día 22 de enero 2018, socializó y aprobó el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2018 en el cual se definen las acciones a emprender para asegurar la efectividad de la estrategia de lucha contra la corrupción.

Que las actividades del presente plan no pretenden sustituir, adicionar, ni modificar ninguna norma legal que rija en la institución

En mérito a lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como estrategias de lucha contra la Corrupción y de Atención al ciudadano de la E.S.E Popayán para la vigencia 2018, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO .Disponer que la consolidación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, está a cargo de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces de la ESE Popayán.

OH

	GERENCIA NIT:900145579-1	FGI-01
		Versión 1
		Fecha: Septiembre 2017
		Página 3 de 3

ARTICULO TERCERO. Ordenar el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, que estará a cargo del jefe de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para lo cual se publicara en la página Web de la ESE Popayán las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

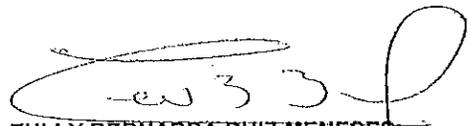
ARTICULO CUARTO. Ordenar a la coordinadora de Talento humano o quien haga sus veces llevar a cabo la socialización del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos, e impartir las instrucciones a los coordinadores de punto para que se dé a conocer al personal contratista.

ARTICULO QUINTO. Ordenar al Coordinador de Sistemas de información y Comunicador o quienes hagan sus veces, la creación de mecanismos de socialización y de difusión por los medios más idóneos, página Web, correos institucionales de la ESE Popayán del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

ARTICULO SEXTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones contrarias

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en la ciudad de Popayán-Cauca, el treinta (30) del mes de Enero de 2018


ZULLY BERNARDA RUIZ MENESES
 Gerente Empresa Social Del Estado Popayán E.S.E

Proyecto: Ing. Sandra X. Montilla D. Contratista Sintraunpros Planeación
 Reviso Aspectos Jurídicos: Dra. Sevelyn Alicia Lugo G. Contratista de Apoyo Coordinación proceso Gestión Jurídica
 Dra. Karen Yulieith Chicangana Profesional Apoyo Proceso Gestión Jurídica

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		Versión: 0	Página 1 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Elaboró:

Sandra X. Montilla D.
 Ing. Industrial, Contratista SINTRAUNPROS
 Oficina Planeación

Jonathan Beltrán Castrillon
 Ing. Industrial Contratista SINTRAUNPROS
 Oficina Planeación

Revisó:

Brigith Andrea Hernández Burbano
 Contratista Oficina de Control Interno.

Aprobó:

Zully Bernarda Ruiz Meneses
 Gerente

POPAYÁN 2018



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO

TEMAS	PAGINA
I. Introducción	
II. Marco Legal	
III. Aspectos Generales	
a. Direccionamiento estratégico	
Misión	
Visión	
Valores	
Objetivos estratégicos	
Definiciones	
IV. Plan anticorrupción	
Objetivos del plan anticorrupción	
Alcance y campo de aplicación	
Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	
V. Componentes del plan anticorrupción	
Primer Componente: Gestión del riesgo	
Segundo Componente: Estrategia Anti trámites	
Tercer componente: Rendición de cuentas	
Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	
Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	
Sexto Componente: Iniciativas Adicionales	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 3 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYAN E.S.E

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, orientada a prestar servicios de salud, centrados en el usuario y en marco del mejoramiento continuo dentro de su planeación estratégica incorpora herramientas de participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, por tal motivo continuará con las acciones plasmadas en este plan, y así generar confianza en sus usuarios, colaboradores y ciudadanía en general.

De una forma estratégica considera que el fortalecimiento de su sistema de aseguramiento de la calidad, contribuirá a la organización de sus procesos, así como a la implementación de herramientas de control que blinden a la institución de los riesgos de corrupción.

El siguiente plan está compuesto por Seis (6) componentes: Gestión del Riesgos de Corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia, acceso a la información e Iniciativas Adicionales

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E en la red de prestadores de servicios de la salud para la Población Caucana, se hace necesario implementar acciones en pro de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción, que afecten el normal funcionamiento, la sostenibilidad financiera y el desarrollo institucional, es por esta razón, que el equipo directivo en aras de fortalecer el trabajo institucional y dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2641 de 17 de Diciembre de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; los estándares que debe cumplir las entidades públicas para la construcción del Plan; y el mecanismo de cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, plasma en el presente documento "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano " directrices y mecanismos básicos en pro de alcanzar y mantener una administración "transparente", el cual se describe a continuación.

2. MARCO LEGAL

NORMATIVIDAD	CONTEXTO
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, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 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 87 de 1993.	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 80 de 1993	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 se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
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.
Decreto 2145 de 1999.	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000.
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
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 872 de 2003	Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
Ley 1474 de 2011.	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 5 de 20

Decreto 4632 De 2011	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012.	Por la cual se reglamentan los artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
Decreto 734 de 2012	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones
Decreto Nacional 019 de 2012.	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1450 de 2012	Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.
Decreto 53 de 2012	Por el que se corrigen unos yerros en el Decreto Legislativo 19 de 2012, "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
Ley 1778 de 2016	Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción.
Decreto 1499 de 2017	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.

3. ASPECTOS GENERALES

3.1. Direccionamiento estratégico:

1. MISIÓN

Brindamos servicios de salud de atención primaria, enfocados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, del individuo, su familia y la comunidad; a través de procesos seguros y humanizados, en los municipios de influencia.

2. VISIÓN

Ser una Empresa Social del Estado, líder para la región en el Modelo de Atención Integral en Salud, financieramente estable y con responsabilidad social.

3. VALORES.

- **Ética:** Conjunto de normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.
- **Respeto:** Manifestación de cortesía, miramiento y atención.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 6 de 20

- **Solidaridad:** Es la colaboración y ayuda mutua, que debe darse entre los funcionarios de la institución para lograr el trabajo en equipo anteponiendo los intereses de la empresa ante los personales.
- **Servicio:**
- **Honestidad:** Es la actitud para actuar con honradez y decencia
- **Comunicación:** Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de asumir las consecuencias de nuestros actos en el cumplimiento de los compromisos laborales adquiridos a nivel personal e institucional y conocer las consecuencias de tipo ético y legal que le sobrevienen.
- **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función. La eficiencia en el trabajo es fundamental.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Brindar una atención oportuna con enfoque en el modelo integral de atención de salud del prestador primario
- Mejoramiento continuo de los procesos
- Alcanzar la satisfacción del usuario
- Alcanzar la satisfacción de los colaboradores
- Desarrollar un compromiso de responsabilidad social empresarial
- Alcanzar la estabilidad financiera

a. Marco Conceptual :

- ❖ **Corrupción:** "abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del intereses colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir dinero o bienes en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones".
- ❖ **Causas de Riesgo de corrupción:** Son factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas), que aumentan la vulnerabilidad a riesgos de corrupción.
- ❖ **Riesgo de Corrupción** la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.
- ❖ **Control:** Mecanismo que la Entidad tiene implementado para combatir, minimizar, o prevenir el riesgo.
- ❖ **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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 7 de 20

- ❖ **Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.
- ❖ **Omisión:** Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado.
- ❖ **Peculado:** Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.
- ❖ **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.
- ❖ **Política de administración de riesgos de corrupción:** Conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.
- ❖ **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- ❖ **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.
- ❖ **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ❖ **Rendición de Cuentas:** Es una expresión 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 de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- ❖ **Soborno:** En la legislación colombiana el soborno o cohecho es el ofrecimiento o solicitud, recibo o entrega, de regalos, préstamos, dinero o cualquier otro tipo de recurso con el propósito de obtener un beneficio particular o ventaja indebidas. El soborno se configura entre un sujeto que recibe o entrega bienes en especie o dineros a cambio de “algo”, y un sujeto que ofrece o solicita su entrega.
- ❖ **Concusión:** Es un concepto legal que se utiliza para describir una situación en la cual un funcionario hace uso de su cargo para hacer pagar a una persona una contribución que no le corresponde. La concusión también implica exigir un pago más alto del estipulado por ley.
- ❖ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN

4.1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Establecer y fijar mecanismos, estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción estableciendo espacios para que la ciudadanía participe, implementando acciones para la estrategia anti tramites, para mejorar la satisfacción al cliente y atención al ciudadano

4.2. ALCANCE

El plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, se constituirá en una herramienta transversal de apoyo a la gestión del control, en todos sus procesos, actuaciones y actividades, que ejecutan sus servidores públicos, buscando garantizar, que estas estén orientadas a la eficiencia y transparencia de su gestión.

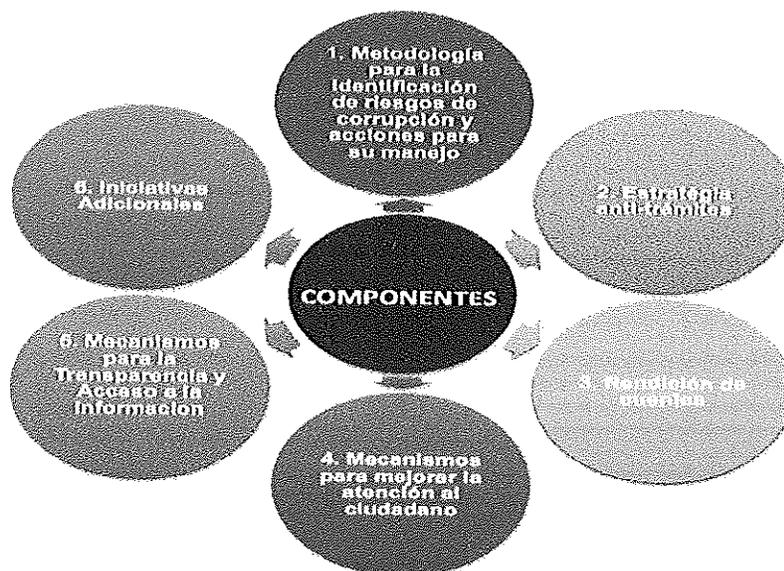
4.3. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. realizará seguimiento por medio de la Oficina de Control Interno a los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral, los cuales se publicarán en la página web institucional.

6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

1. Mapa de riesgos de corrupción.
2. Racionalización trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para transparencia y el acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales.

Componentes plan anticorrupción



Componente 1: GESTION DEL RIESGO

La Gestión del Riesgo de Corrupción se constituye en un instrumento 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, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos, teniendo en cuenta la ley 1474 de 2011, artículo 73.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción se realizaron la identificación y valoración del riesgo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		Versión: 0	Página 10 de 20

Componentes 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Además de lo establecido en la Ley Anticorrupción, El Decreto Ley 019 de 2012 dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, razón por la cual la ESE Popayán ha implementado algunas estrategias tendientes a mejorar los procesos en aras de establecer relaciones con el usuario respecto a los trámites que actualmente deben realizar, dichas estrategias tienen a simplificar, estandarizar, suprimir, optimizar, automatizar trámites y procedimientos institucionales, este componente como una estrategia de lucha contra la corrupción, incluyendo como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ❖ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ❖ Salvaguardar el derecho constitucional a la intimidad de las personas y sus familias.
- ❖ Facilitar la gestión de los servidores públicos.

Nombre del trámite	Copia de historia clínica
En qué consiste	Es el proceso mediante el cual, se le permite al Usuario o a un Tercero acceder a una copia de la historia clínica, en los siguientes horarios: lunes a viernes, de 7:00am a 5:00pm.
Pasos a seguir	<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario, representante legal o a quién él autorice, presenta la solicitud (verbal o escrita) y los documentos de acuerdo a lo establecido por la ESE Popayán. 2. El personal a cargo de la Ventanilla Única, con el apoyo del Personal del Área de Estadística verifica que el Usuario cuente con una historia clínica en la institución y que cumpla con los requisitos para el suministro de copia de la historia clínica. 3. De cumplir con los requisitos exigidos, se entrega copia de la historia clínica, en físico o en medio magnético.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 11 de 20

Requisitos - Documentos requeridos	<p>La Resolución 1995 de 1999 expedida por el Ministerio de Salud hoy Ministerio de Salud y Protección Social, señala que la historia clínica es un documento privado, sometido a reserva, que solo puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en caso previsto por la ley.</p> <p>Para acceder a una copia de la historia clínica se necesita cumplir con los requisitos que se mencionan a continuación, según aplique:</p> <p style="text-align: center;">REQUISITOS PARA SOLICITAR COPIA DE LA HISTORIA CLINICA:</p> <p>Si quien la solicita es el paciente: Debe presentar documento de identificación original, no se aceptan copias.</p> <p>Si quien la solicita es un familiar o tercero: Debe presentar documento de identificación original. Copia del documento de identificación del paciente. Una carta de autorización escrita, firmada por el paciente y por la persona autorizada.</p> <p>Si quien la solicita es el padre, madre o representante legal de un paciente menor de edad debe presentar: Debe presentar documento de identificación original. Copia del documento de identificación del menor. Copia de la documentación que lo acredite como representante legal y/o parentesco (registro civil de nacimiento o documento que lo acredite como representante legal). Una carta de solicitud firmada por el solicitante.</p> <p>Si quien la solicita es un familiar de un paciente fallecido: Debe presentar documento de identificación original. Copia del Registro Civil (de nacimiento, matrimonio según el caso) con el fin de acreditar la relación de parentesco con el titular de la historia clínica. Copia del registro civil de defunción, para demostrar que el paciente se encuentra fallecido. Una carta de solicitud firmada por el solicitante donde exprese las razones del requerimiento y su compromiso de utilizar la información sólo para lo referido, conservando su confidencialidad y reserva.</p>
Requisitos - Documentos requeridos	<p>Si quien la solicita es un familiar de un paciente mayor de edad en estado de incapacidad (inconsciente, con incapacidad mental o física): Debe presentar documento de identificación original. Copia del registro civil de nacimiento, matrimonio o declaración de unión marital de hecho (según el caso), con el fin de acreditar la relación de parentesco con el titular de la historia clínica. Copia del certificado médico que evidencie el estado de salud físico o mental del paciente. (Una carta de solicitud firmada por el solicitante donde exprese las razones del requerimiento y su compromiso de utilizar la información solo para lo referido, conservando su confidencialidad y reserva.</p> <p>Si quien la solicita es el Representante Legal o Apoderado (Abogado) de un paciente: Debe presentar documento de identificación original. Copia de la tarjeta profesional. Copia del poder otorgado. Copia del documento de identificación del paciente o poderdante. Una carta de solicitud firmada por el solicitante donde exprese las razones del requerimiento y su compromiso de utilizar la información solo para lo referido, conservando su confidencialidad y reserva.</p>



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 12 de 20

<p>Normatividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo 07 de 1994, expedido por la Junta Directiva del Archivo General de la Nación. Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos • Acuerdo 50 de 2000, expedido por la Junta Directiva del Archivo General de la Nación. Por el cual se desarrolla el Artículo 64 del Título VII "Conservación de Documento" del Reglamento General de Archivos sobre "Prevención del deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo" • Acuerdo 56 de 2000, expedido por la Junta Directiva del Archivo General de la Nación. Por el cual se desarrolla el Artículo 45, "Requisitos para la Consulta" del Capítulo V "ACCESO A LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO", del Reglamento General de Archivos. • Resolución 1995 de 1999, expedida por el Ministerio de Salud. Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica • Resolución 123 de 2012, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución 1445 de 2006. • Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. • Ley 1437 de 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En su Título II. DERECHO DE PETICION, Capítulo I. Derecho de Petición ante Autoridades, en sus Artículos 13, 14 y 16, en los cuales se hace referencia a Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y Contenido de las peticiones, respectivamente. • Constitución Política de Colombia 1991 - En sus Artículos 15 y 23, en los cuales se hace referencia a que "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal..." y a que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..." respectivamente.
<p>Acciones a Implementar:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subir a la página Web de la ESE Popayán los requisitos para la solicitud de copia de la Historia clínica • Socializar los requisitos con el personal directamente involucrado de la recepción y entrega de la historia clínica • Gestionar la elaboración de afiches informativos sobre los requisitos para acceso a copia de la historia clínica institucional por parte del usuario o de un tercero.

Acciones a Implementar Copia de historia clínica	Responsable	Fecha
Subir a la página Web de la ESE Popayán los requisitos para la solicitud de copia de la Historia clínica	Archivo de Historias Clínicas Comunicaciones	Febrero – abril 2018
Socializar los requisitos con el personal directamente	SIAU	Abril – julio 2018



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 13 de 20

involucrado de la recepción y entrega de la historia clínica		
Gestionar la elaboración de afiches informativos sobre los requisitos para acceso a copia de la historia clínica institucional por parte del usuario o de un tercero.	SIAU COMUNICACIONES	Junio – agosto 2018

Nombre del trámite	Facturación de servicios
En qué consiste	Es el proceso mediante el cual, aun usuario sele factura los servicios, de acuerdo a las condiciones pactadas contractual mente con su asegurador.
Pasos a seguir	<p>Facturación servicios ambulatorios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. registro de asignación de cita. 2. El facturador verifica que el usuario tenga una cita médica asignada actualiza datos. 3. El facturador informa la cuota moderadora a realizar por parte del usuario. 4. Se expide la factura y el recibo de caja. <p>Facturación urgencias y hospitalización</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario informa sobre su afiliación y posteriormente el trámite es realizado por la Institución.
Requisitos	<p>Existencia de un contrato con la entidad aseguradora del Usuario, a excepción de la atención inicial de urgencias.</p> <p>Enviar el formato informando a la entidad responsable de pago que el usuario se encuentra en urgencias de acuerdo a la resolución 3047 de 2008</p> <p>Autorización de servicios.</p> <p>Verificación en la base de datos de afiliado, para la confirmación des u estado.</p>
Documentos requeridos	<p>Orden médica.</p> <p>Autorización de servicios</p> <p>Documento de identificación.</p>
Pagos	De acuerdo al nivel socio-económico y/o nivel de ingresos, según aplique.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 14 de 20

Normatividad	<p>Acuerdo 260 de 2004. Por el cual se define el régimen de pagos compartidos y cuotas moderadoras dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Resolución 5521 de 2013 que define, aclara y actualiza integralmente el Plan Obligatorio de Salud.</p> <p>Decreto 4747 de 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Resolución 3047 de 2008. Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago.</p>
---------------------	--

Acciones a implementar	Responsable	Fecha
Facturación de servicios Capacitación a los facturadores	Coordinador de facturación	Febrero – Agosto de 2018
Socializar y evaluar adherencia a los procedimientos de facturación del servicio	Coordinador de facturación	Julio – Diciembre de 2018

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La ESE Popayán ha definido la presentación anual de la gestión y manejo de recursos a través de la audiencia pública de rendición de cuentas la cual obedece a un proceso de participación e interlocución con la comunidad con el fin de afianzar la relación institucional con nuestra razón de ser, el usuario y la Comunidad.

La Audiencia Pública tiene su base legal en el Artículo 32. Capítulo 8. Ley 489 de 1998, sobre "Democratización y Control Social a la gestión pública".

La Audiencia Pública es una herramienta necesaria para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la Gestión Pública; así mismo, en el Artículo 33. Establece que: cuando la administración lo considere conveniente y oportuno se podrá convocar 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 15 de 20

Mediante la ley 1122 de 2007 se estableció como objetivo de la superintendencia de salud, el promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, que deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de los actores del Sistema.

Circular única de la Superintendencia de Salud mediante la cual se establecen las reglas e instrucciones aplicables a los destinatarios en la misión de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, reglando forma y términos de la rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana en el numeral 3 del capítulo segundo.

Fecha de Reporte:

Según la directrices emanadas de la circular única modificada por la Circular 052 de 2008 de la superintendencia de salud, la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E como entidad prestadora de salud debe reportar a más tardar el **día 10 del mes de abril** cada año a través de la página de la Superintendencia www.supersalud.gov.co la información de la fecha de programación y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, asimismo como sus modificaciones, inmediatamente suceda el cambio.

Y a través del mismo enlace dentro de los treinta (30) días calendario La ESE Popayán reportara la realización y resultados de la celebración de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.

Responsables de la Rendición de Cuentas:

La Audiencia de rendición de Cuentas de la ESE Popayán, será liderada por el Gerente, Administrativo, con apoyo de las oficina de control interno, oficinas Asesoras, con el área de comunicaciones, Coordinadores de Puntos, SIAU.

Componentes obligatorios:

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la ESE Popayán, conforme a las directrices normativas dará información sobre:

- La planeación de la audiencia y el reporte ante la Superintendencia de Salud antes del 10 de abril
- Difusión de la celebración de la audiencia
- Apertura de espacios de participación a la comunidad que incluye recoger sugerencias y solicitud de la presentación de información de su interés
- Definición de los temas, aspectos y contenidos relevantes a comunicar y sobre los cuales debe rendir cuentas teniendo en cuenta las solicitudes recolectadas de la comunidad y los temas trazadores contemplados en la normatividad.
- Espacios de participación y resolución de preguntas en la celebración de la audiencia pública de rendición de cuentas.
- Recolección de sugerencias de los participantes frente a la audiencia pública.
- Publicación del informe de rendición de cuentas en la página Web y reporte en la página Web



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 16 de 20

de la superintendencia dentro de los 30 días siguientes a la celebración

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

La Empresa Social del Estado Popayán ESE con el principal objetivo de brindar una atención segura y humanizada centrada en el usuario, ha decidido implementar al servicio de los usuarios los siguientes mecanismos:

MECANISMO: Atención de quejas, reclamos y sugerencias en la oficina SIAU.

DESCRIPCIÓN: Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en la oficina del SIAU, las cuales serán clasificadas por el SIAU. Así mismo el usuario podrá emitir sus peticiones, quejas y reclamos a través de la página web.

MECANISMO: Medición de la satisfacción del Usuario

DESCRIPCIÓN: Se realiza mediante la encuesta de satisfacción, la cual es diligenciada por los usuarios que son atendidos en nuestra institución.

MECANISMO: Página web actualizada

DESCRIPCIÓN: Página web actualizada con información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad.

MECANISMO: Liga de Usuarios:

DESCRIPCIÓN: Es por esto que los mecanismos de escucha de las necesidades y expectativas de nuestros clientes básicamente son apoyados gracias a este canal expedito de comunicación, así como también las solicitudes, quejas y/o reclamos que le sean presentadas en el desarrollo de sus actividades propias en coordinación con la oficina de atención al Usuario.

MECANISMO: Un sistema de información:

DESCRIPCIÓN: Se encarga de publicar los resultados de los indicadores de calidad en la prestación de los servicios y un plan de comunicaciones que comprende diferentes estrategias de difusión de información tanto para el cliente interno como el externo.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

En consideración a las disposiciones legales establecidas en la ley 1712/2014 mediante la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, y teniendo en cuenta el decreto reglamentario 1081 de 2015, en el cual se establecen directrices generales para la publicación de información pública, la ESE Popayán . Define como actividades a desarrollar para dar cumplimiento a éste componente los siguientes aspectos:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 17 de 20

- **Publicación de información en el sitio web oficial:** se crea en la página web institucional, una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a la información pública", en la cual se publicará "paulatinamente" la siguiente información:
 - ✓ **Respecto a la estructura de la institución:**
 - Misión, visión, procesos, procedimientos, organigrama (estructura orgánica), directorio de servidores públicos, funciones y deberes.
 - Normograma
 - Ubicación de la sede y de las áreas administrativas y asistenciales para la atención al público.
 - El horario de atención al público.
 - El presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y los principales estados financieros.
 - Políticas y plan de desarrollo.
 - Programas y proyectos en ejecución.
 - El Plan de acción (objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables)
 - Plan anual de adquisiciones. (plan de compras)
 - Planes de mejoramiento
 - El informe de gestión del año inmediatamente anterior.
 - El presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación.
 - El Directorio (cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios)
 - Tablas de retención documental.
 - El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES

La Empresa social del Estado Popayán E.S.E, busca de manera progresiva desarrollar acciones complementarias a las anteriormente enunciadas, en pro de prevenir el riesgo de corrupción, para ello plantea como iniciativas adicionales las siguientes

- a) Establecer anualmente un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, realizando un análisis de las principales denuncias sobre la materia.
- b) Realizar semestralmente un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad, para identificar afectaciones al usuario en su ejecución
- c) Ejecutar acciones trimestrales en pro de identificar necesidades de información dirigidas a más usuarios y ciudadanos.
- d) Divulgación del plan anticorrupción y específicamente de las actividades de prevención y de mejora asignadas por cumplir en los diferentes procesos institucionales.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 0
Página 18
de 20

ENTIDAD: ESE POPAYAN

Identificación del riesgo				Análisis del riesgo			Valoración del riesgo				Acciones asociadas al control			
Procesos / Objeto	Causa	Riesgo	Consecuencia	Riesgo Inherente			Riesgo Residual			Período de ejecución	Acciones	Registro	Indicador	
				Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo					
SIAU	No hay Atención oportuna a los requerimientos del usuario	No disponer de suficientes canales de interacción ciudadana para recibir comentarios, sugerencias, inquietudes para facilitar control y participación en toma de decisiones institucionales	ausencia de participación ciudadana	3	10	30	Alta	2	10	Moderado	2018	Dar respuesta oportuna a las PQRS y ubicar mas buzones de sugerencias, para el diligenciamiento de PQRS y capacitación en derechos y deberes	Registro de apertura de buzones y respuestas a PQRS	Porcentaje de respuesta a PQRS
				3	20	60	Extrema	2	10	Moderado	2018	Articulación del código de ética con el comité de ética hospitalaria	Resolución, actas de asistencia	Porcentaje de adherencia del código de ética
Almacén	Desconocimiento de procedimiento de inventario	Falta de socialización de los procedimientos para la implementación de inventarios permanentes y periódicos de bienes de mayor y menor cuantía, además de	Perdida de imagen de la institución	3	10	30	Alta	2	5	Bajo	2018	Control de inventarios, documentar y realizar auditorías de control de inventarios	Informe de inventarios, documentos de los procedimientos de almacén y de auditorías	Numero de inventarios realizados
				4	10	40	Alta	2	5	Bajo	2018	Realizar control de inventario periódicamente		
	Falta de control de inventarios de equipo no explotados	Acumulación de inventario	Detenido de los equipos	4	10	40	Alta	2	5	Bajo	2018			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 01

Página 19 de 20

Comunicar Atención Atencional	Abuso de su cargo y falta de compromiso	Ducir a la ciudadanía la información pública.	Procesos Judiciales	Perdida de recursos	4	10	40	Alta	Informe semestral de comunicación	2	5	Bajo	2018	Realizar control y seguimiento publico en las web de los órganos.	Informe de publicación 3	Número de publicación realizadas en el periodo
Atención Atencional	No definición clara de funciones.	Abuso de poder y acoso laboral	Derivación de personal y poco eficacia en la institución	4	10	40	Alta	Definir las funciones y capacitación sobre convenciones laborales.	2	10	Moderado	2018	Realizar capacitación sobre clima organizacional	Lista de asistencia a capacitación en	Número de capacitación realizadas	
																Presiones políticas y económicas en todos los niveles, falta de rigurosidad en los procesos de contratación que requiere la institución
Jurídica	No aplicación de los procedimientos de contratación y aprobados por la entidad	Contestación viciada de nulidad	Requerimiento de los organismos de control	3	10	30	Alta	Sistema de información en veritas personales	2	5	Bajo	2018	Control a cada organismo de contratación	Auditorías de control interno	Número de auditorías realizadas	
																Urgencia de compra de bienes del tiempo establecido
Gestión admisiva Financiera	Falta de capacitación al personal y desconocimiento de las fuentes de información	Inventarios de dineros públicos en entidades de cambio de beneficiarios	Fraudes para la entidad patrimonial	3	10	30	Alta	Verificar proveedores antes de contratar	2	5	Bajo	2018	Realizar auditorías respectivas estructuras y ejecutorias de las entidades con las que se va a contratar	Informe de estructuras	Número de informes entregados	
																Realización de control en la administración de las finanzas públicas

Calle 5ª con carrera 14 esquina PBX: 8333000 Popayán - Cauca

esepopayan@hotmail.com - www.esepopayan.gov.co

Trabajamos de corazón

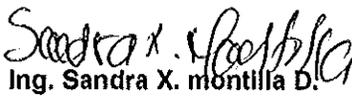
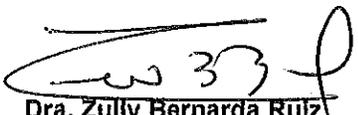


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GES-DE-PLAN-01

Versión: 0

Página 20 de 20

ELABORO	REVISO	APROBO
 Ing. Sandra X. montilla D. Ing. Jonathan Beltrán Cargo: Contratistas planeación Sintraunpros	 Dra. Brighth Andrea Hernández Burbano Cargo: Coordinadora Oficina de Control Interno	 Dra. Zully Bernarda Ruiz Meneses Cargo: Gerente
Fecha :	Fecha :	Fecha :
GESTIÓN DOCUMENTAL		
 Sandra X. Montilla D. Cargo: Ing. Industrial contratista Apoyo Planeación y Calidad		