

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CENTRO DE SALUD SAMPUES E.S.E**



CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8180  
Nº: 9092083324

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 2 de 17

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO LEGAL .....	4
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO DE SALUD SAMPUES E.S.E .....	6
OBJETIVOS .....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos.....	9
ALCANCE .....	10
COMPONENTES .....	10
COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	10
POLITICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	10
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
COMPONENTE II: RAZIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	12
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	13
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	13
COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
COMPONENTE VI: GESTIÓN ÉTICA .....	16
SEGUIMIENTO.....	17
FORMULACIÓN.....	18
AJUSTES Y MODIFICACIÓN.....	18
PUBLICACIÓN.....	18
SOCIALIZACIÓN.....	18
REPORTE.....	18
SEGUIMIENTO.....	19

### INTRODUCCIÓN

El Centro de Salud Sampués E.S.E, se encuentra comprometido con la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Dichas estrategias buscan generar más confianza en la población que se beneficia en forma directa de los servicios de nuestra entidad, direccionando su accionar hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena "***cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano***", y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.



CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 263 8161  
Nº: 90028532-6

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 4 de 17

### MARCO LEGAL

- ✚ Constitución Política de Colombia de 1991.
- ✚ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✚ Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- ✚ Ley 87 de noviembre 29 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 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✚ Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✚ Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✚ Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- ✚ Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- ✚ Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- ✚ Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- ✚ Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✚ Ley 1474 de julio 12 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).
- ✚ Ley 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).
- ✚ Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).

- ✚ Decreto 4632 de diciembre 9 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 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✚ Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- ✚ Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)).
- ✚ Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional).
- ✚ Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión).
- ✚ Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano").



**CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.**  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8181

NIT: 900209532-6

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

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 6 de 17

### **ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DEL CENTRO DE SALUD SAMPUES E.S.E**

#### **MISIÓN**

Prestar servicios de Salud de baja complejidad a partir de los principios de responsabilidad, integridad, equidad, Solidaridad, Oportunidad, eficiencia y participación Social, con el mejor talento humano y recurso tecnológico, buscando el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

#### **VISIÓN**

En el 2025 Estaremos a la vanguardia en la región como la institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad, con altos estándares de calidad, acorde a los lineamientos de las políticas nacionales en salud, con tecnología de punta, infraestructura adecuada y talento humano calificado.

### VALORES

#### ✚ RESPONSABILIDAD

Es hacernos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos, y, en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables. Responsabilidad es también hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo.

#### ✚ RESPETO

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño" El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia.

#### ✚ INTEGRIDAD

Capacidad de obrar con rectitud y con probidad. El ser humano íntegro busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas, aspira con vehemencia a la eficacia, a la calidad y a la perfección humana.

#### ✚ TRABAJO EN EQUIPO

Es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas para lograr un resultado; es embarcarse colectivamente en una misma empresa o en una misma causa.

#### ✚ EQUIDAD

Según su origen etimológico, esta palabra significa igual y consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos.

#### ✚ SOLIDARIDAD

Como valor ético, que entraña un proyecto de perfeccionamiento humano, la solidaridad surge, en primer lugar, del reconocimiento de que todos los seres humanos estamos hechos de la misma sustancia.

#### ✚ LEALTAD

La lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia. Ella nos conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada.

### ✚ HONESTIDAD

Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma).

### ✚ TRANSPARENCIA

Base fundamental para el desarrollo probo, claro, oportuno, eficaz y eficiente de los y las funcionarias del Centro de Salud, con el fin de conocer y asumir las funciones encomendadas para hacer una excelente gestión y obtener un resultado positivo.

### ✚ JUSTICIA

Es ética, equidad y honradez. Es la voluntad constante de dar a cada quien lo que es suyo. Es aquel sentimiento de rectitud que gobierna la conducta y hace acatar y atender, debidamente, todos los derechos de los demás.

### ✚ PROBIDAD

Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas.

Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza.

### OBJETIVOS

#### Objetivo General

- ✦ Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad

#### Objetivos Específicos

- ✦ Identificar, analizar y evaluar los riesgos de la entidad a través de una estrategia de reconocimiento eficaz de las situaciones que pueden generar un acto de corrupción.
- ✦ Implementar estrategias para racionalizar los trámites a través de mejoras en la atención a la población que se beneficia de los servicios de la entidad.
- ✦ Gestionar los procesos de rendición de cuentas a través de los medios de comunicación de entidad para proporcionar información clara y precisa.
- ✦ Diseñar mecanismos para mejorar la atención a la población que se beneficia de los servicios de la entidad.



CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.  
Nº: 900955324  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8180

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 10 de 17

### ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano aplica para todos los procesos del Centro de Salud Sampués E.S.E.

### COMPONENTES

#### COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en el centro de salud Sampués E.S.E, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✦ Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

...Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano... Parágrafo. *En aquellas Entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

El centro de salud Sampués E.S.E elaboró el Mapa y Plan de Riesgos por procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, del Departamento Administrativo de la Función Pública de octubre de 2018, Guía gerencial para la elaboración de mapas de riesgos de Corrupción del DAFP y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreada por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos. Igualmente, la Oficina de Control Interno deberá hacer seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento y proponer mejoras.

#### POLITICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para el tratamiento de los riesgos, además de la aplicación de los procedimientos para la identificación, evaluación, valoración y administración, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✦ Los responsables de los procesos, deben identificar riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de imagen y cumplimiento, que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos.

- ✚ Los responsables de los procesos misionales deben identificar los riesgos que puedan afectar cada uno de los instrumentos de política formulados y determinar los controles que permitan disminuir su impacto y/o la probabilidad de ocurrencia.
- ✚ Les corresponde a todos los líderes de procesos, identificar e implementar acciones preventivas, cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo inaceptable o importante.
- ✚ Cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo aceptable, tolerable o moderado, no requerirá implementar acciones preventivas, sin embargo, se debe continuar con la aplicación de los controles establecidos y el monitoreo permanente del comportamiento del riesgo.
- ✚ Cuando el impacto de la materialización del riesgo residual sea muy alto, los responsables de los procesos deben establecer planes de contingencia que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos propuestos.
- ✚ Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- ✚ Las acciones preventivas, deben fundamentarse en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento.
- ✚ Dado que todos los procesos son susceptibles de ser afectados por la ocurrencia de eventos de riesgo, los responsables de los procesos deben adelantar la gestión de sus riesgos y reportar al Proceso de mejora continua y al sistema de control interno, la materialización de ellos cada vez que se presenten, para efectos de los controles, registros y monitoreo correspondientes.
- ✚ Cuando se diseñen nuevos controles, los responsables de los procesos deben comunicarlo al Proceso de mejora continua y al sistema de control interno, para efectos de actualización de los mapas de riesgos.
- ✚ Con base en la valoración de los riesgos, los responsables de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la administración de los riesgos de sus procesos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:
  - ❖ Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
  - ❖ Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.
  - ❖ Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
  - ❖ Asumir el riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable.



**CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.**  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8181

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

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 12 de 17

- ✚ Los responsables de los procesos deben realizar la medición de sus controles en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para determinar la pertinencia, la necesidad de ajuste o modificación en caso de presentarse.
- ✚ Los responsables de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del responsable del Proceso de mejora continua y al sistema de control interno, para que tome las decisiones pertinentes.
- ✚ La Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias por las que pueda atravesar la Entidad.

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

A continuación, se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles existentes y las acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad. (ver anexo)

### **COMPONENTE II: RAZIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El centro de salud Sampués E.S.E, teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

- ✚ Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.
- ✚ Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados.

A continuación, se muestran actividades que están siendo racionalizadas por el centro de salud Sampués E.S.E para el beneficio de los clientes:

- I. Asignación de citas.
- II. Respuesta a PQRSF.

- III. Solicitud de historias clínicas.
- IV. Solicitud de medicamentos.
- V. Facturación de servicios.
- VI. Auditorías.
- VII. Certificados laborales.
- VIII. Certificación de tiempo de servicio.

### **COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas a la ciudadanía para el centro de salud Sampués E.S.E debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación entidad – Usuario.

Por su importancia, se requiere que la entidad elabore anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El centro de salud Sampués E.S.E dentro del proceso de Rendición de Cuentas ordenado por el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, donde señala que la 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.

Para el año 2024 El centro de salud Sampués E.S.E ha emprendido las acciones a saber que le permitirán obtener mayor eficacia y efectividad en su proceso de rendición de cuentas con el objetivo que los usuarios puedan obtener información clara de una gestión transparente:

- I. Implementar sistemas de información que propicie un espacio de encuentro entre la entidad y el usuario.
- II. Desarrollar una cultura de servicio ágil, oportuno y de calidad por parte de los empleados de la entidad en función de sus usuarios contando para ello con la adecuación de espacios, mecanismos de atención al usuario que garanticen la prestación del servicio en unas condiciones adecuadas favoreciendo la interacción con los diferentes clientes, así como la Privacidad y reserva de la información.
- III. Orientar una gestión por resultados con equidad y eficiencia.

### **COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para el desarrollo de la estrategia de mecanismos de atención al usuario. Se llevará a cabo el programa "Empleados públicos diferentes", cuya meta producto está en el fortalecimiento del personal existente, para optimizar la eficiencia administrativa. De esta manera el centro de salud Sampués E.S.E propenderá por brindar un mejor servicio a la comunidad logrando un mayor compromiso y cumplimiento de las necesidades o expectativas. Como mecanismos que favorecerán la atención a los ciudadanos en el centro de salud Sampués E.S.E

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

- I. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- II. Elaboración e implementación del portafolio de trámites y servicios.
- III. La entidad elaborará el portafolio de trámites y servicios definiéndolos conforme a los procesos que se ejecutan, generando su difusión y socialización con sus usuarios y clientes

#### **FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INFORMACIÓN**

- IV. Se desarrollará una revisión de los procedimientos de atención al ciudadano en cuanto a peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones buscando unas actividades más asertivas que brinden al ciudadano un servicio oportuno y acorde a sus necesidades.
- V. Se adelantará la elaboración de los deberes y derechos de los usuarios en el centro de salud Sampués E.S.E Se dispondrá en las carteleras existentes en la entidad la siguiente información:
  - ✚ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - ✚ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - ✚ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - ✚ Horarios y puntos de atención.
  - ✚ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

#### **TALENTO HUMANO**

- VI. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- VII. La entidad desarrollará un programa de capacitaciones de servicio al ciudadano a los servidores públicos fortaleciendo la prestación del servicio.
- VIII. Se elaborará un plan de estímulos e incentivos a los servidores públicos promoviendo el mejoramiento de la atención al ciudadano.
- IX. Fortalecimiento de los canales de atención.

- X. La entidad tiene establecida la página web <https://esesampues.gov.co>, donde se definirá el link atención al ciudadano, para lo cual se estableció un chat de comunicación con los ciudadanos debiendo implementarse su permanencia.
- XI. Mejoramiento de espacios de atención al usuario que faciliten la información de una manera integrada.
- XII. Elaborar un manual y protocolo de servicios y atención al ciudadano para la entidad en donde se plasme cada uno de los lineamientos normativos y reglamentarios que deben asumirse en la consecución de una prestación de servicios efectiva garantizando a los ciudadanos y usuarios internos las informaciones necesarias.
- XIII. Existe una funcionaria encargada de la atención a los ciudadanos.
- XIV. Se generará la capacitación necesaria para el cumplimiento de sus funciones y se determinará un sitio que permita brindar una mejor prestación del servicio.

#### **GESTIÓN NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL**

- XV. Recepción de denuncias por corrupción.
- XVI. Las denuncias que sean recibidas por la entidad deben darse el traslado correspondiente conforme lo ordena el código contencioso administrativo.
- XVII. Seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.
- XVIII. La entidad cuenta con una bitácora para recepción de quejas y reclamos
- XIX. Se realizará la verificación de la efectividad del manejo de este mecanismo determinando su efectividad.
- XX. Trimestralmente se debe elaborar un informe de quejas y reclamos por la entidad que se hará llegar a la oficina de control interno informando sobre los motivos de las quejas, sus respuestas y la Satisfacción de las mismas dadas por los quejosos.
- XXI. Se requiere evaluar la información para determinar la efectividad en la prestación de los servicios generando acciones en aquellos casos negativo que se presenten.
- XXII. Se requiere elaborar e implementar el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos que son instauradas por la comunidad a los servidores de la entidad.

#### **COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

En las instalaciones del Centro de Salud Sampués E.S.E., se puede presentar una queja, solicitud, adelantar trámites, obtener Formatos, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios:



CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 263 8100  
No: 90020652-6

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 16 de 17

### COMPONENTE VI: GESTIÓN ÉTICA

La gestión ética en la entidad viene adelantándose a partir de la expedición del Código de ética, quien contiene los siguientes principios y valores.

#### VALORES

##### ✚ RESPONSABILIDAD

Es hacernos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos, y, en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables. Responsabilidad es también hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo.

##### ✚ RESPETO

Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño”

El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia.

##### ✚ INTEGRIDAD

Capacidad de obrar con rectitud y con probidad. El ser humano íntegro busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas, aspira con vehemencia a la eficacia, a la calidad y a la perfección humana.

##### ✚ TRABAJO EN EQUIPO

Es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas para lograr un resultado; es embarcarse colectivamente en una misma empresa o en una misma causa.

##### ✚ EQUIDAD

Según su origen etimológico, esta palabra significa igual y consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos.

##### ✚ SOLIDARIDAD

Como valor ético, que entraña un proyecto de perfeccionamiento humano, la solidaridad surge, en primer lugar, del reconocimiento de que todos los seres humanos estamos hechos de la misma sustancia.

##### ✚ LEALTAD

La lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia. Ella nos conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada.

### ✚ HONESTIDAD

Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma).

### ✚ TRANSPARENCIA

Base fundamental para el desarrollo probo, claro, oportuno, eficaz y eficiente de los y las funcionarias del Centro de Salud, con el fin de conocer y asumir las funciones encomendadas para hacer una excelente gestión y obtener un resultado positivo.

### ✚ JUSTICIA

Es ética, equidad y honradez. Es la voluntad constante de dar a cada quien lo que es suyo.

Es aquel sentimiento de rectitud que gobierna la conducta y hace acatar y atender, debidamente, todos los derechos de los demás.

### ✚ PROBIDAD

Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas.

Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza.

### SEGUIMIENTO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del centro de Salud Sampués E.S.E., se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta dirección del centro de Salud Sampués E.S.E es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto, su aprobación final se hará en comité Coordinador de control interno.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La máxima autoridad de la entidad, es decir la junta directiva, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los



**CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.**  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8181

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

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 18 de 17

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

### **FORMULACIÓN**

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La secretaría de planeación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la secretaría de planeación, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

### **AJUSTES Y MODIFICACIÓN**

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno y se coordinará con la oficina de recursos humanos. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad.

### **PUBLICACIÓN**

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la entidad, bajo la responsabilidad de la persona encargada de manejar la página web de la entidad y la oficina de Recursos Humanos.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la persona que administra la página web de la entidad, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

### **SOCIALIZACIÓN**

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la E.S.E Sampedro involucrará a los servidores públicos, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **REPORTE**

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.



CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8100

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 19 de 17

### SEGUIMIENTO

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)"

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

**PRIMER SEGUIMIENTO:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

**SEGUNDO SEGUIMIENTO:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**TERCER SEGUIMIENTO:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V.2".



CENTRO DE SALUD  
SAMPUÉS E.S.E.  
Cl. 21 No. 24-37 B. Millán • Tel: 283 8181

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: GTH-P-001

Versión: 01

Página: 20 de 17

**ANEXO**

**MAPA DE**

**RIESGO DE**






**CORRUPCION**




CENTRO DE SALUD  
SAMPAPUÉS E.S.E.  
C/ 21 No. 24-37 B. Millán - Tel: 283 8189

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Establecer, Analizar y evaluar acciones pertinentes para prevenir la materialización de riesgos de corrupción que puedan afectar el funcionamiento adecuado de la entidad en particular y los fines esenciales de **RESPONSABLE:** Todos los Líderes de proceso

Nº	PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN (Zona)	ANÁLISIS DE CONTROL					
										ESTADO					
1	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO O ESTRATÉGICO.	Inexactitud de la información	No establece claridad en la información sobre el desempeño de los procesos	Corrupción	No existe información confiable de la gestión que	Información falsa. Direccionamiento inadecuado de la entidad.	Improbable	Moderado	MODERADA		CONTROL FUERTE	2	3	Improbable	Moderado
2	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO O ESTRATÉGICO.	Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la Entidad.	Incumplimiento de directrices definidas por la entidad.	Corrupción	Ambiente laboral desfavorable, personal demotivado	Desvío de las políticas de la Organización. Posibles actos de	Raro	Moderado	MODERADA		CONTROL FUERTE	1	3	Raro	Moderado
3	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Falta de Supervisión de las tareas asignadas al personal contratado por prestación de servicios.	Riesgo de mala prestación de servicio, al no supervisar las tareas del personal contratista (tareas misionales)	Corrupción	Falta de seguimiento a las labores del contratista.	Mala prestación de servicios.	Raro	Mayor	ALTA		CONTROL FUERTE	1	4	Raro	Mayor
4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Incumplimiento de las tareas misionales asignadas a contratistas.	Hace referencia a las tareas incumplidas por parte de los contratistas.	Corrupción	Falta de Compromisos con las condiciones	Atrasos en el desarrollo del servicio. Posibles Actos de Corruptión con	Improbable	Mayor	ALTA		CONTROL MODERADO	2	4	Improbable	Mayor
5	GESTIÓN JURIDICA	Errores en los procesos de Contratación.	Errores involuntarios en los contratos.	Corrupción	Supervisión detallada de la Información.	Información errónea. Posibles Actos de Corruptión	Possible	Mayor	EXTREMA		CONTROL FUERTE	3	2	Possible	Moderado
6	GESTION JURIDICA	Falsedad en la Información.	Falsedad de Documentos	Corrupción	Falta de Verificación de los Documentos.	Sanciones. Actos de Corruptión	Possible	Mayor	EXTREMA		CONTROL FUERTE	3	4	Possible	Mayor
7	RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN.	Incumplimiento de las Condiciones contractuales	Incumplimiento de las Condiciones contractuales	Corrupción	Improvvisación de contratistas	Sanciones. Actos de Corruptión	Raro	Mayor	ALTA		CONTROL MODERADO	1	4	Raro	Mayor

8	<b>TALENTO HUMANO</b>	Mala Supervisión de los contratos.	Mala Supervisión de los Contratos	<b>Corrupción</b>	Falta de experiencia de los Supervisores de los contratos.	Sanciones. Actos de Corrupción	<b>Probable</b>	4	Moderado	3	<b>ALTA</b>		CONTROL FUERTE	4	Probable	3	Moderado
9	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Incumplimiento de los Programas de Auditoría.	Incumplimiento de los Programas de Auditoría.	<b>Corrupción</b>	Falta de recursos	Sanciones. Actos de Corrupción	Posible	3	Moderado	3	<b>ALTA</b>		CONTROL FUERTE	3	Posible	3	Moderado
10	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	Falta de Oportunidad en la entrega de estados Financieros.	Presencia de Estados Financieros extemporáneamente a los organismos de control.	<b>Corrupción</b>	Falta de Comunicación entre las dependencias	Sanciones. Actos de Corrupción	<b>Improbable</b>	2	Mayor	4	<b>ALTA</b>		CONTROL FUERTE	2	Improbable	4	Mayor
11	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	Pérdida de Cheques	posibilidad del hurto de uno o varios cheques.	<b>Corrupción</b>	Falta de Control y Seguimiento	Detrimiento patrimonial de la Empresa.	Improbable	2	Mayor	4	<b>ALTA</b>		CONTROL MODERADO	2	Improbable	4	Mayor
12	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	Causación o registro contable.	Realización de movimientos contables sin la documentación correspondiente.	<b>Corrupción</b>	Falta de Control y Seguimiento	Sanciones. Actos de Corrupción	Improbable	2	Mayor	4	<b>ALTA</b>		CONTROL MODERADO	2	Improbable	4	Mayor
13	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</b>	Control de Inventarios.	Pérdida de elementos del Almacén.	<b>Corrupción</b>	Falta de Control de los elementos del almacén.	perdidas. Sanciones. Posibles Actos de Corrupción.	Posible	3	Moderado	3	<b>ALTA</b>		CONTROL MODERADO	3	Posible	3	Moderado
14	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</b>	Daños al inventario	Daños al inventario.	<b>Corrupción</b>	Falta de control y seguimientos adecuados.	Daño y deterioro de los elementos del almacén. Mal uso de los	Posible	3	Moderado	3	<b>ALTA</b>		CONTROL MODERADO	3	Posible	3	Moderado
15	<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	No verificación de Pólizas.	No verificación de Pólizas.	<b>Corrupción</b>	Falta de Control sobre las pólizas de los contratos.	Sanciones. Actos de Corrupción	Improbable	2	Mayor	4	<b>ALTA</b>		CONTROL DEBIL	2	Improbable	2	Menor
16	<b>GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	No dar respuesta a PQRS.	Retrasos en respuesta de PQRS.	<b>Corrupción</b>	Retrasos en la entrega de la documentación, incumplimiento	sanciones	Posible	3	Moderado	3	<b>ALTA</b>		CONTROL DEBIL	3	Posible	3	Moderado

17	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Información falsa en los Informes de control	Información falsa en los Informes de control	<b>Corrupción</b>	Información Fraudulenta.	sanciones	Posible	3	Mayor	4	 EXTREMA	CONTROL DEBIL	3	Posible	4	Mayor
----	-----------------------------	--	--	-------------------	--------------------------	-----------	---------	---	-------	---	---	---------------	---	---------	---	-------