



E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 1 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
COMUNICACIÓN EXTERNA			

## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**ESE CENTRO DE SALUD JENESANO**


**MADELEINE CIFUENTES MUÑOZ**

**2022**

<b>E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ</b>	<b>GESTION DIRECTIVA</b>		
	<b>FORMATO</b>		
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SGI-GD-F-001</b>	<b>Página 2 de 12</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>22/05/2017</b>	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			

## **PRESENTACIÓN**

La ESE CENTRO DE SALUD JENESANO, es una institución que hace parte de la Sub Red 4 Marquez, función brindar atención de salud Baja Complejidad de Unidad de Riesgo Ambulatoria, para satisfacer la necesidades de la población en especial la más pobre y vulnerable del Municipio de Jenesano. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción Ley 1474 de 2011 con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales durante el cumplimiento de su misión y de fortalecer la institución en la lucha contra la corrupción; la metodología adoptada corresponde a la definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos de la ESE fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos se destinen a solucionar las necesidades de la población y se fortalezca el respeto por lo público. La creación de controles y la implementación de estrategias están orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos con la aplicación de la normatividad vigente en todos los procesos de la ESE, que serán evidenciados mediante la presentación permanentemente de Informes de gestión y rendición de cuentas a la comunidad en general y entes de control.

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 3 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			

## **OBJETIVOS:**

### Objetivo General


Generar mecanismos en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión pública hacia la eficiencia, la transparencia y el mejoramiento del servicio al ciudadano.

### Objetivos Específicos

- Detectar, prevenir y tratar los riesgos de corrupción en los procesos institucionales.
- Disminuir los trámites administrativos facilitando al usuario el acceso a la prestación de los servicios de salud.
- Generar espacios de participación e información a la ciudadanía que visibilicen la gestión institucional con información oportuna y veraz.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

## **METAS**

- Realizar el mapa de riesgos de corrupción.
- Formular y socializar una estrategia de comunicación que fortalezcan la apropiación de valores institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha contra la corrupción.
- Estandarizar de los trámites y servicios en cumplimiento de la normatividad.
- Realizar la rendición de cuentas de la gestión y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general.
- Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía.

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 4 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			


**FUNDAMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA  
E.S.E CENTRO DE SALUD JENESANO.**

La E.S.E Centro de Salud Jenesano, está en contra de toda práctica corrupta para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos y adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiará sus actuaciones orientada por los principios y valores institucionales establecidos en el código de etica.
  
- b. Hará visible la promulgación del código de etica y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlo en todas sus actividades.
  
- c. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
  
- d. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes y regidos en el marco normativo que les aplique.
  
- e. Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores públicos.
  
- f. Capacitará al personal en materia de responsabilidad social en todos los niveles.
  
- g. Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial de la administración.

**ALCANCE**

Las acciones y mecanismos contenidos en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aplican a todos los procesos de la E.S.E Centro de Salud Jenesano.

<b>E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ</b>	<b>GESTION DIRECTIVA</b>		
	<b>FORMATO</b>		
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SGI-GD-F-001</b>	<b>Página 5 de 12</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>22/05/2017</b>	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			


## FUNDAMENTO LEGAL

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CONTENIDO</b>
Constitución Política	23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 183, 184, 209 y 270.
Ley 80 de 1993	Por el cual se expide el Estatuto General de la Contratación Pública.
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 99 de 1993.	Protección medio ambiente
Ley 134 de 1994.	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 136 de 1994.	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas.
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de Lucha Contra la Corrupción.
Ley 594 de 2000	Por la cual se dicta la Ley General de Archivos.
Ley 610 de 2000	Tramite de los procesos de Responsabilidad Fiscal.
Ley 678 de 2001	Por la que se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la Acción de Repetición
Directiva Presidencial 12 de 2002	Lucha contra la corrupción en la contratación estatal.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el 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


Tu Bienestar, Nuestra Prioridad.  
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Celular 3125216694

[ese.jenesanoboyaca@yahoo.es](mailto:ese.jenesanoboyaca@yahoo.es) <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>

<b>E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ</b>	<b>GESTION DIRECTIVA</b>		
	<b>FORMATO</b>		
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SGI-GD-F-001</b>	<b>Página 6 de 12</b>	
	<b>Versión: 01</b>	<b>22/05/2017</b>	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			

	dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Decreto 872 de 2003	Sistema de Gestión de calidad sector público.
Ley 909 de 2004	Empleo Público y carrera administrativa.
Decreto 1599 de 2004	Modelo Estándar de Control Interno MECI.
Ley 909 de 2004	por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia publica, y se dictan otras disposiciones
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto 785 de 2005	Clasificación estructura administrativa códigos niveles..
Decreto 2772 de 2005	Competencias Laborales comportamentales.
Ley 1151 de 2007	Mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010.
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Código Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Sistema de Gestión de calidad sector público..
Ley 1551 de 2012	Por el cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios.
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Publica

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 7 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>			

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción o por 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.

**Análisis de Riesgo:** Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo.

**Calificación de Riesgo:** Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.

**Consecuencia:** El resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.


**Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

**PRESUPUESTO.** La ejecución de estas actividades no implica gastos adicionales a los del desarrollo normal del funcionamiento de la E.S.E Centro de Salud Jenesano, durante la vigencia 2021.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**MISION:** Somos una Empresa Social del Estado líder en la prestación de servicios de baja complejidad gestión de riesgo ambulatorio, brindando servicios con calidad y trato humanizado, por manos amigas comprometidas prioritariamente con la población pobre y vulnerable del Municipio de Jenesano.

**VISION:** Para el año 2020, seremos la mejor Institución Prestadora de Servicios de Salud de Baja complejidad gestión de riesgo ambulatoria de la Provincia de Márquez, reconocida por su recurso humano, auto sostenibilidad y aporte al desarrollo; donde la eficacia y calidad sean los principios rectores de nuestro trabajo, fomentando en la comunidad una cultura del auto cuidado físico y mental.

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 8 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			


## POLITICA DE CALIDAD

En la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, prestamos servicios de salud de baja complejidad gestión de riesgo ambulatorio, brindando servicios con calidad, trato humanizado, por manos amigas y acompañadas de información clara y veraz. La atención de nuestros usuarios es realizada por personal idóneo y competente, con calidez humana y vocación científica, apoyada en tecnología e infraestructura adecuadas, para brindar seguridad y bienestar a los pacientes. Trabajamos en el mejoramiento continuo de los procesos, de la calidad de vida de la comunidad y del bienestar de nuestros colaboradores con responsabilidad y compromiso social.

## PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **ETICA:** Los profesionales de la E.S.E Centro de Salud Jenesano brindaran un cuidado humanizado, con conocimiento científico, calidad humana y responsabilidad profesional a los usuarios pertenecientes a la comunidad sin ningún tipo de discriminación por raza, religión o situación socioeconómica.
- **PERTINENCIA:** Busca que tanto el cliente interno como el externo se sientan comprometidos con la ESE.
- **CALIDAD:** Los funcionarios de la E.S.E Centro de Salud Jenesano trabajamos ofreciendo servicios a los usuarios con énfasis en promoción y prevención caracterizados por un alto grado de competencia profesional, eficiencia en la utilización de los recursos; procurando un riesgo mínimo para los pacientes y sobrepasar las necesidades y expectativas de los mismos al ingresar a la institución.
- **INTEGRIDAD:** Orienta el proceso de cuidado a la persona, familia y comunidad con una visión unitaria para atender sus dimensiones física, social, mental y espiritual. Se debe ver en la manera que atendemos y brindamos servicios a nuestra comunidad, en la manera que se toman las decisiones y actitudes frente a la situación social. • **EFICACIA:** Lograr completa satisfacción en el cliente interno como el externo.
- **EFICIENCIA:** Obtener la máxima productividad con los productos disponibles
- **EFFECTIVIDAD:** Se debe garantizar con las acciones el logro de resultados eficaces en la atención de la salud individual y colectiva, mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles y la selección del mejor curso de acción alternativo en términos de costos.
- **HUMANIZACION:** Que tanto los clientes internos como los externos reciban un trato personalizado, amable y humanizado.
- **UNIVERSALIDAD:** Brindar atención a todos los clientes o usuarios.



E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 9 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			

## COMPONENTES DEL PLAN

Mediante el Decreto No 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Gobierno nacional señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual es parte integral del citado decreto.

El mencionado documento incluye 4 componentes:

- 1) Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción.
- 2) Estrategia Anti trámites.
- 3) Rendición de Cuentas.
- 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

### PRIMER COMPONENTE.

#### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU CONTROL.

El Mapa de Riesgos de corrupción se define como una herramienta metodológica que permite identificar los procesos, áreas, actividades que son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y la definición de medidas para mitigarlos.


Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la ESE, permitiendo a su vez la generación de alarmas y elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Gestionar los riesgos de corrupción	Para la vigencia 2022 se actualizará el mapa de riesgos de corrupción.	Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción con base en los resultados de la autoevaluación del control realizada durante la vigencia 2021
			Socializar el mapa de riesgos de corrupción. Desarrollar la autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los resultados obtenidos vigencia 2021.
	Elaborar mecanismos para promover la	Formular y socializar una fuente que	Diseñar y publicar piezas de comunicación que fortalezcan la

Tu Bienestar, Nuestra Prioridad.  
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Celular 3125216694

[ese.jenesanoboyaca@yahoo.es](mailto:ese.jenesanoboyaca@yahoo.es) <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 10 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	

**COMUNICACIÓN EXTERNA**


	transparencia y lucha contra la corrupción	fortalezca la apropiación de valores institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha contra la corrupción	apropiación de los valores y principios corporativos, el código de ética y buen gobierno así como las estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción
--	--	---	---

**SEGUNDO COMPONENTE:  
ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

La ESE Centro de Salud Jenesano estableció medios que facilite las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con la tecnología disponible, formatos, optimización de la página web institucional, con el propósito de racionalizar los tramites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud con estrategias como:

- Página web
- Formatos para presentar PQRF
- Libro de actas de Junta Directiva
- Gobierno en línea
- Línea telefónica exclusiva para citas
- 

COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDAD
<b>Estrategia Anti trámites</b>	Mantener actualizados los trámites y servicios que presta la ESE, divulgar, promocionar y facilitar el acceso de los usuarios a la prestación de los servicios de salud	Solicitud de citas medicas por teléfono Actualizar la historia clínica digital Adoptar la ventanilla preferencial de atención al usuario Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales Garantizar la participación ciudadana en los comités Continuar con el libro de actas de Junta Directiva

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 11 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			

### TERCER COMPONENTE:

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

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 busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción del Buen Gobierno.

El cumplimiento de la Rendición de Cuentas se realizara por medio de:

- Audiencia pública posterior a la entrega del informe de gestión a la Junta Directiva, con invitación publica a su realización y participación directa de la comunidad, asociación de usuarios, personal de la entidad.
- Informe de rendición de cuentas anual, publicación en la página web


COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
<b>Rendición de cuentas</b>	Rendir a los actores del sistema de salud y a la ciudadanía los resultados y logros de la gestión	Realizar la rendición de cuentas de la gestión 2020 y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general	Realizar el evento de Rendición de Cuentas Institucional
			Garantizar la publicación semestral de información de resultados e indicadores por proceso

### CUARTO COMPONENTE:

#### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

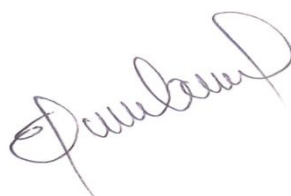
Para garantizar la participación ciudadana se fortalecerán los siguientes instrumentos:

- Actualización permanente de la página web para publicación relacionada con planes, programas y proyectos de la ESE.
- Actualización y Fortalecimiento del procedimiento de recepción de PQRF.
- Fortalecer el despliegue, socialización del Código de Ética como el principal instrumento para generar relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional ante el ciudadano.
- Para el año 2021 se ha identificado la necesidad de fortalecer la socialización a los usuarios del portafolio de servicios a través de los diferentes mecanismos de comunicación que ha desarrollara la institución.

E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
	FORMATO		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 12 de 12	
	Versión: 01	22/05/2017	
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>			

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	Fortalecer los mecanismos de orientación e información	los y canales de mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía	Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía
			Continuación del Desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención humanizada
			Difusión del portafolio de servicios de la ESE, a través diferentes medios institucionales.
			Continuar con la implementación de la nueva encuesta de satisfacción del usuario
			Gestión las peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos.

El presente plan estará sujeto a la verificación, evaluación y mejoramiento continuo, para que la gestión institucional avance en la lucha contra la corrupción, se promueva la transparencia del ejercicio en lo público y se mejoren los servicios a la ciudadanía.



**MADELEINE CIFUENTES MUÑOZ**  
Gerente