
 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Fecha de aplicación: 31 de enero 2020
		Versión: 1
		Páginas: 1 de 18

COPIA CONTROLADA

No. COPIA

COPIA NO CONTROLADA

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO			
MOTIVO DE LA REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	MEJORAMIENTO
Revisión del documento	Enero de 2020	Se ajusta el cronograma de acuerdo a la vigencia 2020	Mejoramiento continuo

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Fecha de aplicación: 31 de enero 2020
		Versión: 1
		Páginas: 2 de 18


1. PRESENTACIÓN

CEHANI E.S.E. 2016-2020, tiene como objetivo principal desarrollar una gestión transparente, adelantando acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, produciendo servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, satisfaciendo de manera óptima las necesidades y expectativas de la población, donde todas sus tareas vayan encaminadas a las necesidades y servicios de los ciudadanos buscando por tanto, lograr el mejoramiento de la calidad de vida, a través de una entidad bien administrada, de forma eficiente, eficaz y de gestión, brindando garantías para realizar el control ciudadano a los proyectos que ejecuta la entidad, y propiciar un mejoramiento continuo en la relación entre los funcionarios, contratistas, usuarios, sus familias, proveedores y la Institución.

La Ley 1474 de 2011, ha entablado como política del Gobierno Nacional y como parte del cumplimiento de la propuesta en el Plan de Gobierno “que no se permitirían actos de corrupción dentro de las entidades públicas”, para lo cual se presenta ante la comunidad una herramienta muy valiosa para prevenir actos de corrupción que se pueden tipificar dentro de la administración de los recursos de la E.S.E., y en el cual se plantea estrategias sustentadas y basadas en la realidad, que pueden ser utilizadas de manera preventiva, para ejercer un control social por parte de personas particulares o agrupadas en forma de veedurías.

Lo anterior, nos faculta para presentar un proyecto encaminado en la realidad social, con ánimo de dar cumplimiento a las normas, cuya denominación se conoce como “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC,” que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades de orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474, el PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la Gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollan en detalle en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG particularmente en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

De acuerdo a la estrategia señalada en la norma precitada y con el objeto de promover los principios y valores institucionales, así mismo, generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la entidad y asegurando el control social, la participación ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades para todos, el trato digno y la eliminación de las desigualdades comunitarias, se realiza el presente Plan Anticorrupción y Estrategia de Atención a la Ciudadano; implementando estrategias en forma de prevención de la corrupción, en la que se evidenciará que la entidad prestará como es su deber, una mejor atención en salud, en busca del bienestar de los usuarios.


 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Fecha de aplicación: 31 de enero 2020
		Versión: 1
		Páginas: 3 de 18

2. OBJETIVO

El Plan Anticorrupción y Estrategia de Atención al Ciudadano, tiene por objetivo dar cumplimiento a la normatividad que ha implementado el Gobierno Nacional para todas las entidades públicas, las cuales giran en torno a la lucha contra la corrupción, donde el ciudadano pueda conocer de manera directa o indirecta, las acciones programadas para frenar este flagelo y los mecanismos de corrupción que se puedan presentar, para poder ejercer el control social frente a tales acciones; además, nos permite fortalecer la institucionalidad y promover el acceso de la ciudadanía y los diferentes gremios, a la información de la gestión realizada por parte del CEHANI E.S.E., motivando a la ciudadanía a ejercer sus deberes y derechos del control social, garantizándoles una participación efectiva, ya que todas las actuaciones son transparentes y porque dentro de los valores de la entidad, se han implementado los valores, tales como la Honestidad, Pulcritud, Desinterés Personal, Amor al Servicio, que se interpretan en el administrar con responsabilidad y equidad los recursos de la entidad; contribuyendo en la lucha contra la corrupción, mediante la adopción del plan anticorrupción, donde se instauran estrategias y actividades tendientes a mitigar actos de corrupción, teniendo como fundamento la ley vigente, orientadas a una gestión íntegra y transparente aplicando los principios y valores éticos establecidos en la E.S.E.

2.1. Objetivos Específicos

- Establecer los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Identificar los riesgos de corrupción en la gestión que realice la entidad.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.
- Elaborar un sistema de alertas tempranas en tiempo real, que permita identificar en cada uno de sus procesos, los riesgos que se presentan desde la planeación hasta la liquidación de los mismos.
- Establecer una estrategia anti-trámites que garantice un fácil acceso de la ciudadanía a los servicios que presta el CEHANI E.S.E., a las acciones que desarrolla y a la actuación de la administración de la entidad.
- Rendición de cuentas de la entidad a las diferentes entidades de control, cumpliendo la normatividad establecida por el Gobierno Nacional Determinar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en el campo de la salud y en la parte administrativa, con relación a los servicios y trámites que ofrece el CEHANI E.S.E.
- Establecer lineamientos para generar los procedimientos en la atención a los ciudadanos, especialmente en la recepción y trámite de las PQRSF que llegan a la entidad, con el propósito de dar una respuesta atenta y acorde a la legalidad a las pretensiones de los usuarios y la ciudadanía en general; para ello es necesario que se dé una respuesta que satisfaga los requerimientos, cumpliendo lo establecido en el artículo 23 constitucional y su reglamentación.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 4 de 18

3. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

Misión

Somos una Empresa Social del Estado, con alta responsabilidad social que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población nariñense a través de la presentación de servicios de salud especializados en promoción de la salud y prevención de la discapacidad, diagnóstico, tratamiento y habilitación-rehabilitación de niños, jóvenes y adultos con o en riesgo de afectación en las áreas cognitiva, motora, auditiva, visual de comunicación y neurológica. Para ello, contamos con talento humano idóneo caracterizado por principios y valores fundados en el respeto al usuario y comprometido con el mejoramiento continuo; con una infraestructura y tecnología adecuadas y un manejo eficiente de los recursos.

Visión

Para el año 2020, en el suroccidente colombiano, seremos reconocidos como la única entidad pública certificada en calidad en la prestación de servicios especializados en promoción de la salud y prevención de la discapacidad, diagnóstico, tratamiento y habilitación-rehabilitación con un amplio portafolio de servicios, caracterizados por una atención segura

Todo lo anterior se realizará bajo los siguientes:

Principios Corporativos

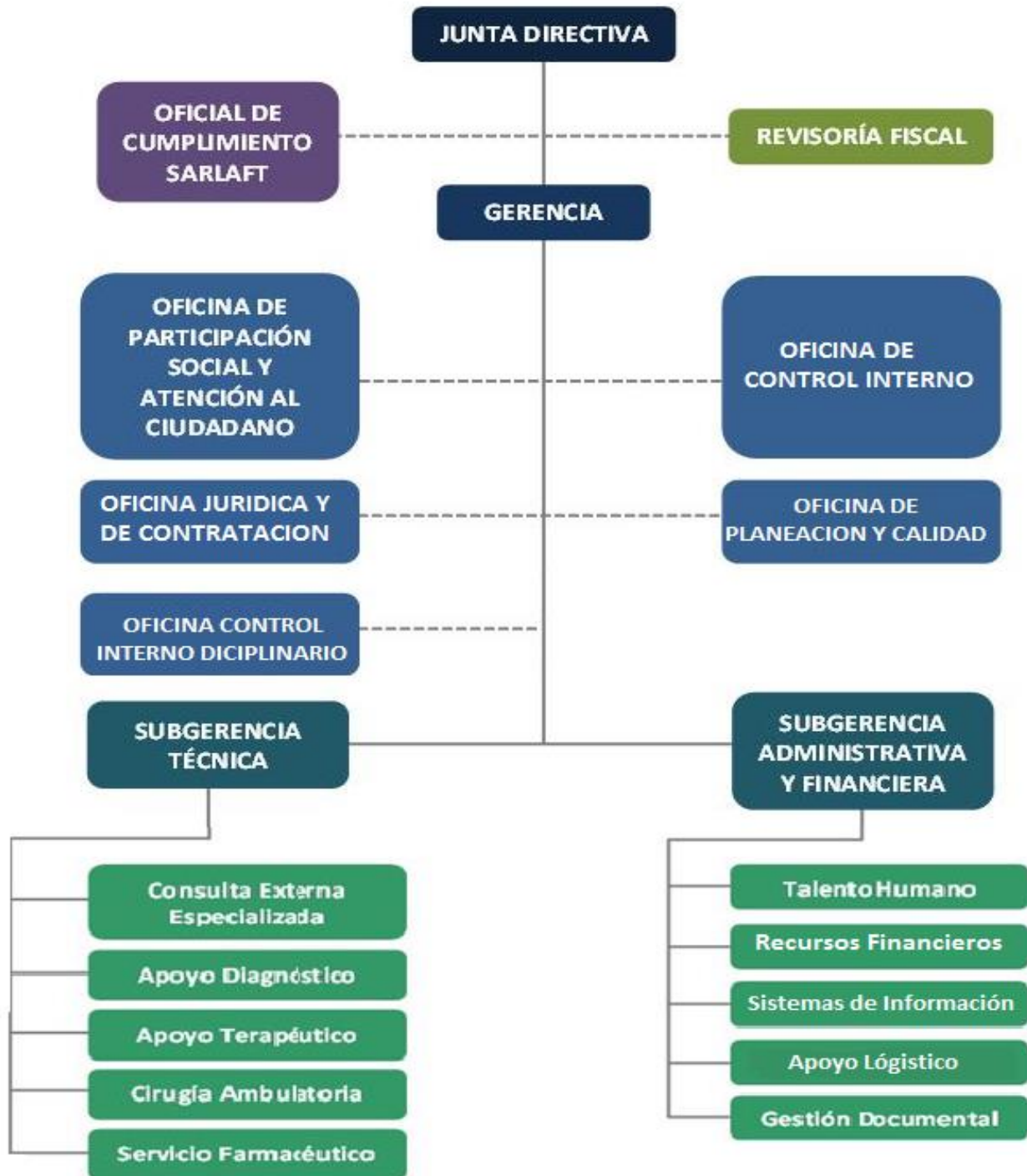
1. Equidad
2. Calidad
3. Eficiencia
4. Solidaridad
5. Transparencia
6. Corresponsabilidad
7. Trabajo en equipo


Valores Corporativos

1. Ética
2. Honestidad
3. Respeto
4. Lealtad
5. Responsabilidad
6. Compromiso

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Elemento de Control, que configura integral articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad autoridad en la Entidad, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su Misión, para este estudio se toma como referencia el organigrama.




 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 6 de 18

5. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia** – Gaceta constitucional 116 del 20 de julio de 1991.
- **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”.
- **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”.
- **Decreto Nacional 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 019 de 2012** “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2641 de 2012** “por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- **Ley 1712 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”.
- **Decreto 103 de 2015** "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1083 de 2015** “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- **Ley 1757 de 2015** “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **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”.
- **Artículo 73. Plan anticorrupción y de atención al usuario- Reglamentado por el Decreto 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 anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 7 de 18

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.

- **Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas.** “A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación.

Parágrafo. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”.


- **Artículo 75. Política anti-trámites.** “Para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.”

Parágrafo 1°. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para que, en el término de seis meses, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente ley, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Parágrafo 2°. Las facultades extraordinarias atribuidas en el presente artículo no serán aplicables respecto de trámites relacionados con licencias ambientales.

- **Artículo 76. Proceso Gestión Participación y Atención al Usuario.** “Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 8 de 18

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por Funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.


- **Artículo 77. Publicación proyectos de inversión.** “Sin perjuicio de lo ordenado en los artículos 27 y 49 de la Ley 152 de 1994 y como mecanismo de mayor transparencia en la contratación pública, todas las entidades del orden nacional, departamental, municipal y distrital deberán publicar en sus respectivas páginas web cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según el caso.

Parágrafo. Las empresas industriales y comerciales del Estado y sociedades de economía mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”.

- **Artículo 78. Democratización de la administración pública.** “Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- ✓ Convocar a audiencias públicas.
- ✓ Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
- ✓ Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la administración pública.
- ✓ Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
- ✓ Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
- ✓ Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010”.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 9 de 18

- **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.”
- **Decreto 612 de 2018.**” Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

6. MECANISMO Y COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.


CEHANI E.S.E, para la producción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano toma como fundamento los artículos 73, 74, 75, 76, 77 y 78 de la Ley 1474 de 2011 como también Decreto Reglamentario 2641 de 2012, por las guías y directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, para cada uno de sus componentes:

- ✓ Mapa de Riesgos de Corrupción
- ✓ Racionalización de Trámites
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

A la par, la Entidad realiza la elaboración del plan conforme a su direccionamiento y delineamientos internos así mismo las políticas del sector salud.

7. PROCESOS SENSIBLES DEL CEHANI E.S.E. A LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

- ✓ Gestión Participación Social y Atención al Usuario.
- ✓ Gestión Documental.
- ✓ Gestión Adquisición de Bienes y Servicios.
- ✓ Gestión Financiera.
- ✓ Direccionamiento Estratégico.
- ✓ Gestión de Ayudas Diagnosticas.
- ✓ Gestión Servicio Farmacéutico
- ✓ Gestión Apoyo Logístico.
- ✓ Gestión Admisión y Registro.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
		Versión: 1
		Página: 10 de 18

8. COMPONENTES

8.1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción

CEHANI E.S.E., toma como base la metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tal como lo señala el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Herramienta que permite a la Institución identificar, examinar y controlar los potenciales hechos creadores de corrupción, interna y externamente.

Este componente establece los puntos claves para la identificación de riesgos y crear mecanismos para prevenir los probables actos de corrupción.

Bajo este contexto para identificar los riesgos, el mapa de procesos se constituye en la línea base para esta actividad, diseñando tanto las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades y fortalezas identificadas.

La guía define como 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”.


El CEHANI E.S.E. como entidad social del Estado en el marco de la normatividad vigente (Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”; Ley 1712 de 2015 “ Transparencia y acceso a la información pública”; ley 1757 de 2015 “ Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática” y el 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".), se ha formulado para la presente vigencia 2018, la estrategia Anticorrupción, orientada al ciudadano, para garantizar su derecho a la salud, y el derecho a la información, publica, trasparente y en tiempo real precisa, respecto a la gestión institucional.

Frente al riesgo, CEHANI E.S.E. cuenta con el procedimiento PR-CDG-003 Gestión de riesgos y oportunidades, la guía GU-CDG-001 Guía básica para gestión de riesgos y oportunidades, donde se describe la metodología para la identificación, control y seguimiento de los riesgos de corrupción; también se tiene diseñado la MA-CDG-003 Matriz de Riesgos y Oportunidades.

8.2. Segundo Componente: Racionalización de Tramites

La Estrategia Anti-trámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, por lo anterior nuestra entidad viene adelantando la evaluación de sus trámites para su optimización y mejor acceso del ciudadano a estos.

El Decreto Anti tramites 019 de 2012, especifica que cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al usuario y al mismo ciudadano a los servicios que prestan mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de las entidades.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 11 de 18

Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, dilatación de turnos, falta de entrega de medicamentos, atención a personas por accidentes, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, principios encaminados a ofrecer trámites y servicios enfocados a la satisfacción del ciudadano. Para tal fin, el CEHANI E.S.E. atenderá entre otros, los siguientes principios:

Racionalizar: A través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.

Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos: Por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

Contribuir a mejorar el funcionamiento interno de la entidad: Que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Lineamientos Generales

Para CEHANI E.S.E es importante mejorar la gestión institucional a través de la implementación de las directrices determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la racionalización de trámites, haciendo uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación que permitan a los usuarios, acceder a los servicios, trámites e información de una manera oportuna, efectiva y confiable.


Para tal fin, el CEHANI E.S.E. atenderá entre otros, los siguientes principios:

- **Identificación de tramites:** Se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, para posteriormente registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, arrojando como resultado un inventario de trámites y un registro.

Entre los trámites más generales tenemos.

- ✓ Citas para atención de usuarios.
- ✓ Atención médica por parte de la entidad.
- ✓ Entrega de medicamentos a pacientes.
- ✓ Adquisición de bienes y servicios para la entidad (Contratación).
- ✓ Presentación de informes a las entidades de control.
- ✓ Atención al usuario.
- ✓ Recepción y gestión de las PQRSF.
- ✓ Recepción y cobro de recursos.

- **Análisis Normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 12 de 18

de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012, Reglamentado por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012, dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- **Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.
- **Racionalización de trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información


pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

- **Estandarización:** CEHANI E.S.E., debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante otras entidades del orden de la salud.

Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

- **Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.
- **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
 - ✓ Modernización en las comunicaciones.
 - ✓ Relaciones entre la entidad y el usuario.
 - ✓ Aumento de personal para la atención.
 - ✓ Reducir tiempo en la prestación del servicio.
 - ✓ Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.

- **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 13 de 18

interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

- **Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno Digital. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites se sugiere la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.


- **Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites:** Una vez diseñada la Estrategia en mención, esta deberá publicarse en la página web de la entidad, de tal forma que, de una parte, facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención y, de otra parte, permita a la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de mejoras a los trámites, procesos y procedimientos en los periodos preestablecidos, de manera semestral.

8.3. Tercer Componente: Rendición de cuentas

CEHANI ESE, diseñara e implementara la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, inmersa en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, donde se mantendrá y mejorara espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnostico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de los dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, lo cual exige que, desde la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitara y promoverá la participación ciudadana.

La rendición de cuentas es uno de los espacios de participación que facilitan el ejercicio de control social y la evaluación ciudadana, componente esencial, ya que permite fortalecer la confianza de los usuarios en la Institución, a través de la presentación de los diferentes informes y fines confiables para dar garantía durante todo el ciclo de la gestión pública.

Una vez se realice la Rendición de Cuentas, se publicarán los resultados para que así se encuentren disponibles para el público en general, de tal manera que se entreevea la transparencia y participación de las partes interesadas. Además, se examina del proceso en todas sus etapas, en la cual se lleva registro de las sugerencias brindadas por los usuarios, las cuales forman en un apreciable instrumento para el mejoramiento de las prácticas de gestión de CEHANI E.S.E.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 14 de 18

Objetivos

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- Facilitar en ejercicio del control social a la gestión pública.

Estrategia de Rendición de Cuentas


La entidad cuenta con la Guía de rendición de cuentas No. GU-DRE-001, la que se debe tener en cuenta para este proceso.

Consideraciones Finales

- Se estructura como un proceso mediante el cual, las entidades como el CEHANI E.S.E. informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre las entidades como el CEHANI E.S.E., los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

8.4. Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 15 de 18

mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se incluyó este componente en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de modo que las actividades puedan ser eficaces y eficientes y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano

La razón de ser CEHANI E.S.E es la prestación de servicios de salud, donde la atención al paciente y su familia constituye el eje fundamental en la gestión institucional, basada en procesos humanos, seguros, confiables, oportunos, accesibles y pertinentes.

Para consolidar la cultura de servicio al ciudadano se establecen las siguientes actividades:


- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad. Procedimiento de Mercadeo PR-DRE-003
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones de acuerdo con la normatividad. Recepción y gestión de PQRSF PR-GPSA-001
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. Procedimiento para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario. PR-GPSA-002
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. Esta identificación se realiza a través de la Matriz de partes interesadas SGC-GGA MA-DRE-004

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios de atención.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos de la Entidad

- Establecer las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la entidad, mediante programas de capacitación y sensibilización.

 <p>NIT 891200638 - 1</p>	<p align="center">PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	Versión: 1
		Página: 16 de 18

- Definir plan de humanización al usuario.
- Acreditar en salud al CEHANI E.S.E.
- Generar incentivos a los funcionarios de las áreas de atención al ciudadano.

Fortalecimiento de los Canales de Atención

- Establecer canales de atención que permiten la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Adecuar los espacios físicos que se encuentren de acuerdo a la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad que se entregue al ciudadano por cualquier medio.


Mecanismos Para Brindar Mejor Atención a la Ciudadanía

CEHANI E.S.E., estableció los siguientes mecanismos para brindar mejor atención a la ciudadanía:

- Los horarios de atención se encuentran definidos de acuerdo a los procesos misionales de la entidad.
- Información actualizada a través de la página web www.cehani.gov.co, la cual cuenta con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de CEHANI E.S.E.
- Presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a través de la página Web, las cuales las puede presentar en: Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos o directamente puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento en el siguiente link: <http://www.cehani.gov.co/index.php/component/users/?view=login> y de manera presencial en las instalaciones del CEHANI E.S.E., calle 18 No. 45-49 Torobajo.
- Interacción entre las diferentes dependencias de CEHANI E.S.E. para lo cual se cuenta con un listado de las líneas telefónicas internas, los números de celulares y los correos electrónicos.
- El CEHANI E.S.E se encargará de atender, asesorar y proveer la información veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica cuando lo requieran.
- Se cuenta con el Proceso de Gestión Humana para la selección de personal basados en competencias orientadas al servicio.

Otras Acciones a Desarrollar Para Mejorar la Atención al Ciudadano

- Se garantiza a la ciudadanía obtener respuestas a sus derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir a la ciudadanía reclamar sobre alguna inconsistencia en el servicio

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 17 de 18

mediante el Procedimiento recepción y gestión de PQRFS PR-GPSA-001

- Se optimiza los procedimientos internos, con la continuidad en la implementación de un Sistema de Gestión Institucional, orientados a facilitar la gestión.
- Con el procedimiento recepción y gestión de PQRFS PR-GPSA-001 se realiza todas las gestiones de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias

CEHANI E.S.E. cuenta con el procedimiento PR-GPSA-001 para la recepción y gestión de PQRFS y con el procedimiento PR-GJU-001 para el manejo de derechos de petición y tutelas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

8.5. Quinto Componente: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Con el propósito de fortalecer la confianza de los usuarios con CEHANI ESE, se definen elementos para que las partes interesadas puedan acceder a la información pública con características de transparencia.


➤ **Iniciativas Adicionales**

Para el éxito de la aplicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano al interior del CEHANI E.S.E. se incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Para tal efecto, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública.

A continuación, se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

- ✓ Política Gobierno Digital.
- ✓ Publicación del estado financiero de acuerdo al Procedimiento cierre financiero y generación de informes PR-GFI-009 y de acuerdo a la Circular 016 Superintendencia Nacional de Salud
- ✓ Publicación de la Gestión contractual: Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, el CEHANI E.S.E. debe dar continuidad a la publicación de su contratación pública a través de la página del Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad, la cual debe publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post - contractuales de los contratos celebrados o a celebrar, CEHANI E.S.E. cuenta con el estatuto de contratación

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 31 de enero de 2020
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 1
		Página: 18 de 18

y manual de contratación.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual de la entidad territorial. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por la entidad. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación.

- ✓ **Sistemas de información:** Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción. Ley 594 de 2000

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PAAC

Anexo.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	YENITH CAMPAÑA IMBAQUIN	RIGOBERTO MELO ZAMBRANO	RIGOBERTO MELO ZAMBRANO
Cargo/Rol	Secretaria de Gerencia	Gerente	Gerente

	Aprobado por:
Firma	
Nombre	
Cargo/Rol	Profesional Universitaria GDC