

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Nombre del documento</b>	Plan anticorrupción y atención al ciudadano, 2022	
Descripción del cambio	Fecha de cambio	Versión creada
Modificación de la política de conflicto de interés y se codificó	21-sept-22	1



salud y bienestar  
a tu alcance

| Plan Anticorrupción  
y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

Página 2 de 25

NIT 819004070-5

[www.alprorev.gov.co](http://www.alprorev.gov.co) | [planeacion@esealprorev.gov.co](mailto:planeacion@esealprorev.gov.co)

Avenida El Libertador #25-67 - Santa Marta, DTHC



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

## Contenido

Introducción .....	5
Conformación del plan .....	6
Objetivos.....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos .....	6
Antecedentes.....	6
Marco normativo .....	7
Marco teórico.....	9
Políticas de Buen Gobierno para la administración de la ESE contra la corrupción y que soportan la comunicación y atención al ciudadano .....	10
Políticas de relación con los órganos de control externo .....	10
Órganos de control y vigilancia externos .....	10
Política frente al control externo de la ESE Alejandro Próspero Reverend.....	10
Políticas para la gestión ética .....	10
Compromiso con la integridad.....	10
Reactivación de Comités.....	11
Compromiso con la erradicación de prácticas corruptas.....	11
Política de Buenos Vecinos .....	11
Acciones para la integridad y la transparencia.....	11
Política de Cero Merma .....	11
Compromiso con la rendición de cuentas.....	12
Políticas de responsabilidad frente al medio ambiente.....	12
Compromiso y responsabilidad con el Medio Ambiente.....	12
Políticas sobre conflictos de interés .....	12
Compromiso frente a los Conflictos de Interés .....	12
Prácticas que deben evitarse para prevenir Conflictos de Interés .....	12
Deberes de los servidores públicos frente a Conflictos de Interés.....	13
Prohibiciones a los servidores públicos en Conflictos de Interés .....	13
Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses.....	13
Políticas de contratación pública.....	14
Compromiso con la finalidad de la contratación pública .....	14
Políticas de comunicación e información .....	14
Compromiso con la comunicación e información pública.....	14
Compromiso con la comunicación organizacional .....	14
Compromiso de confidencialidad .....	14
Compromiso con la circulación y divulgación de la información.....	15
Compromiso con el Gobierno en Línea .....	15
Políticas de responsabilidad social con la comunidad.....	15
Compromiso con la comunidad.....	15
Información y comunicación con la comunidad .....	15
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	16
Componentes Plan Anticorrupción y atención al ciudadano .....	17



salud y bienestar  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción	
.....	17
Mapa de riesgos de la corrupción .....	18
Gestión contractual .....	18
Riesgo: contratación irregular de personal misional .....	18
Riesgo: favorecimiento a terceros.....	19
Riesgo: fraude .....	19
Riesgo: conflicto de interés.....	19
Riesgo: favorecimiento a terceros en gestión de medicamentos.....	19
Facturación, recaudo y pagos .....	19
Riesgo: acceder a cohecho- soborno (indebido manejo de pagos).....	19
Riesgo: cohecho (manejo irregular de asignación de citas) .....	19
Riesgo: manejo indebido de dineros (cajas-facturación).....	19
Mantenimiento e infraestructura .....	20
Riesgo: peculado por apropiación.....	20
Segundo componente: estrategia anti trámites.....	20
Tercer componente: rendición de cuentas.....	21
Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	22
Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	23
Sexto componente: iniciativas adicionales.....	23
Seguimiento y medición.....	24
Administración del Plan Anticorrupción .....	24
Difusión, reforma y vigencia del Plan Anticorrupción.....	24
Sensibilización y difusión.....	24
Reforma del Plan Anticorrupción .....	25
Vigencia del Plan Anticorrupción .....	25
Recomendación al Plan Anticorrupción.....	25



## Introducción

La nueva gerencia encargada de la ESE Alejandro Próspero Reverend, liderada por el Agente Especial Interventor Hernando Macías Aros, tiene función principal la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad. En la actualidad cuenta con una amplia red de una (1) Clínica, once (11) Centros, y dieciocho (16) puestos de salud; los cuales se encuentran ubicados en la zona urbana y rural del Distrito de Santa Marta. Dentro de la baja complejidad o primer nivel de atención presta los servicios de promoción, mantenimiento, tratamiento y rehabilitación en salud y dando cumplimiento al nuevo modelo de atención en salud según la (Resolución 3280 del 2018) y cuenta con tres (3) Rutas de atención integral en salud organizadas y en desarrollo en las diferentes UPSS, las cuales son: Materno Perinatal, Promoción y Mantenimiento de la Salud (atención por ciclos de vida) y Riesgo Cardiovascular.

La ESE Alejandro Próspero tiene un compromiso de cero tolerancias con los focos y riesgos de posibles actos de corrupción estableciendo como mapa de ruta, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022. Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, 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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Este será un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales por parte de cada institución.

La Gerencia entiende que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que nace del Estatuto Anticorrupción, pero propone estrategias nuevas y puntuales dirigidas a combatir los focos de corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento que serán implementados por la ESE Alejandro Próspero Reverend para el 2022. Por lo anterior, es necesario hacer la detección de los riesgos de corrupción ya materializados o proclives a serlo, teniendo en cuenta que estos son 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 o en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular

Las Causas de los riesgos de corrupción son un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

Durante el desarrollo del presente documento se identifica la situación inicial resultante de los planes anteriores para cada componente, así como las necesidades, pasando por la



formulación de estrategias, actividades específicas pendientes a desarrollar durante la vigencia 2022, terminando con los instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación.

## Conformación del plan

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

## Objetivos

### Objetivo general

El objetivo Principal del Plan Anticorrupción es eliminar los focos de posibles actos de corrupción y la depuración de los procesos socializados con los colaboradores internos durante el 2022, priorizando los Procesos de Contratación de Personal, implementando una metodología estándar para la formulación, seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Contribuyendo en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias concretas de anticorrupción, de conformidad con la Constitución Política y las demás normas vigentes.

### Objetivos específicos

1. Eliminar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos misionales, de los procesos de contratación de personal por bolsa de empleo, dando un manejo transparente a la contratación de personal misional; acabando con la intermediación laboral irregular, así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.
2. Disminuir los costos en un 10% amarrando este compromiso con una disminución del presupuesto y plan de adquisiciones para la vigencia 2021, para hacer más eficiente la gestión pública y facilitar la interacción entre la ESE y los usuarios.
3. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación y entrega de información clara y oportuna.

## Antecedentes

Desde el 2010, la ESE Alejandro Próspero Reverend, ha formulado planes Anti-Corrupción y atención al ciudadano haciendo seguimiento a la ejecución de todos los planes de



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

mejoramiento; mostrando una disciplina, una cultura y una evolución en la ejecución de los planes de mejoramiento identificándose como una empresa libre de corrupción de puertas abiertas a la ciudadanía y entes de control, con procesos modernos, más transparentes y eficientes.

Con el plan de bienestar e incentivos se busca ante todo el fortalecimiento de la calidad de vida en general, exaltando la labor del servidor e intensificando además una cultura que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia y motivación. Dentro de cada uno de los ejes del plan de bienestar se tienen actividades que dan respuestas a los temas de interés propios de las etapas del ciclo vital de los servidores, involucrando su entorno familiar y extralaboral por medio de espacios de intercambio cultural y los distintos programas de esparcimiento y formación.

De igual forma se busca satisfacer necesidades personales en cuanto al mejoramiento del clima laboral y entorno social, con lo cual se contribuye al logro de las metas propuestas no solo por la Institución sino a manera individual por cada uno de los funcionarios.

Por lo anterior, el objetivo principal es brindar a los funcionarios públicos de la entidad, un ambiente de trabajo que contribuya al desarrollo de aspectos fundamentales como; la interacción en equipo, el sentido de pertenencia por la institución, además de integrar al importante componente familiar del funcionario, generando acciones donde se perciba que éste hace parte activa del entorno institucional y en el desarrollo de la labor de la entidad. Además, se establece un sistema de estímulos para los funcionarios de la ESE Alejandro Próspero Reverend, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, disposiciones legales y programas de bienes e incentivos, que interactúan con el fin de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores de la Entidad en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

El área de talento humano como pilar fundamental de la ESE Alejandro Próspero Reverend presenta este plan de bienestar e incentivos para los servidores con vinculación de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción.

Para el diseño del presente plan, se tuvieron en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de necesidades de bienestar; realizada en el mes de enero del 2022.

## Marco normativo

Norma	Descripción
Constitución de Colombia	El presente Plan Anticorrupción permite dar cumplimiento a requerimientos específicos de la Ley 1474 de 2011, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto 1083 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

Norma	Descripción
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto - Ley 128 de 1976	Por el cual se dicta el Estatuto de Inhabilidades, Incompatibilidades y Responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
Ley 617 de 2000	Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
Ley 795 de 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
Ley 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras



Norma	Descripción
	disposiciones.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
Decreto Nacional 4110 de 2004	En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
Decreto 1599 de 2005	adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
Decreto 1649 de 2014:	Por el cual se modifica la estructura del departamento Administrativo de la presidencia de república
Decreto 1081 de 2015:	Decreto único reglamentario de la función pública.

## Marco teórico

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, será ese mecanismo que nos permitirá la lucha contra la corrupción de manera asertiva y con estrategias definidas, y nos generará un espacio de acercamiento a la comunidad y de participación ciudadana, propiciando el fortalecimiento de todos los valores institucionales, en cada una de las acciones que la entidad se proponga en razón de su misión y rigiendo a la entidad en materia anticorrupción y de atención al ciudadano.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento que son implementadas por la ESE Alejandro Próspero Reverend, para lo cual es necesario hacer la detección de los riesgos de corrupción ya materializados o proclives a serlo, teniendo en cuenta que estos son 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. Y causas de los riesgos de corrupción son un conjunto sistemático de situaciones



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

## Políticas de Buen Gobierno para la administración de la ESE contra la corrupción y que soportan la comunicación y atención al ciudadano

### Políticas de relación con los órganos de control externo Órganos de control y vigilancia externos

Los órganos de control y vigilancia externos de la ESE Alejandro Próspero Reverend son la Contraloría General de la República, Contraloría distrital, y Procuraduría general de la Nación, Personería distrital, la Superintendencia de Salud, el Ministerio de Salud, Departamento administrativo de la función pública, secretaria Distrital de Salud.

Por otra parte, la entidad está sujeta al control social de la ciudadanía. Por tal razón la entidad se compromete a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

## Política frente al control externo de la ESE Alejandro Próspero Reverend

El Gerente de la ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

## Políticas para la gestión ética

### Compromiso con la integridad

La ESE Alejandro Próspero Reverend manifiesta su clara disposición a auto regularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

Página 10 de 25

NIT 819004070-5

[www.alprorev.gov.co](http://www.alprorev.gov.co) | [planeacion@esealprorev.gov.co](mailto:planeacion@esealprorev.gov.co)

Avenida El Libertador #25-67 - Santa Marta, DTHC



## Reactivación de Comités

Durante el 2022 la gerencia de la ESE tiene como principio institucional continuar fortaleciendo los comités creados para el control de gestión designada y control multidisciplinario en la toma de decisiones o asignación de recursos de las distintas actividades que están enmarcadas dentro del direccionamiento estratégico de la ESE.

## Compromiso con la erradicación de prácticas corruptas

La ESE Alejandro Próspero Reverend, en cabeza de su gerente, se compromete a la formulación del plan **CERO TOLERANCIA A LA CORRUPCIÓN**, para lo cual formula compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen con la organización firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente, la organización se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

## Política de Buenos Vecinos

La Gerencia sostiene que en la política de lucha anticorrupción, la organización vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión, como parte de esta política la ESE traza como objetivo llegar en el 2023 a 30.000 usuarios en forma distinta a la atención médica, vinculando a la comunidad por medio de capacitaciones dentro del marco de la promoción y prevención o con talleres de participación que puedan enriquecer la gestión de la empresa y el continuo mejoramiento de sus servicios.

## Acciones para la integridad y la transparencia.

### Política de Cero Merma<sup>1</sup>

La ESE Alejandro Próspero Reverend está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Se realizará un control pormenorizado de consumo de los insumos en los centros y puestos con Kárdex actualizados en tiempo real para la creación de una línea base de rendimiento y evitar el despilfarro o pérdida de insumos.
- Con esta misma política se proyectará la información de los centros y puestos para poder desarrollar centros de costos por cada UPSS e ir regulando producción vs Gasto.
- Despacho efectivo y control de inventarios. Dentro de la política de control de inventarios y sus rendimientos se manejará por cada centro un stock del 25% de insumos para

<sup>1</sup> Mermar: Hacer que algo disminuya o quitar a alguien de cierta cantidad que le corresponde (RAE).



garantizar el pleno funcionamiento de los centros y puestos.

- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos establecidos en el direccionamiento estratégico y en el Código de Ética y Buen Gobierno.

## Compromiso con la rendición de cuentas

La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, complementando con la política de vecinos lo cual nos lleva periódicamente a cada comunidad aperturando canales de comunicación en tiempo real para la toma de decisiones gerenciales que impacten positivamente a cada punto de atención.

## Políticas de responsabilidad frente al medio ambiente.

### Compromiso y responsabilidad con el Medio Ambiente.

La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a respetar y proteger la diversidad de fauna, flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la entidad establece lineamientos en esta materia que comprendan: Mecanismos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.

## Políticas sobre conflictos de interés

El Código Único Disciplinario afirma que el conflicto de interés surge cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público o de un contratista.

### Compromiso frente a los Conflictos de Interés

La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos, que garantizan la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés. Según la ley 1437 del 2011, todo servidor público que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones debe manifestar su impedimento ante cualquier acto de conflicto de interés. Por lo que tiene hasta tres días para informar de este hecho a su superior o de no tenerlo al jefe administrativo.

### Prácticas que deben evitarse para prevenir Conflictos de Interés

La ESE Alejandro Próspero Reverend rechaza, condena y prohíbe que el Gerente del Hospital y su equipo directivo, miembros de comités, servidores públicos y todos aquellos vinculados con la Entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas, tampoco, generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Toda práctica de nepotismo<sup>2</sup> que pueda dar dentro de la entidad.

## Deberes de los servidores públicos frente a Conflictos de Interés

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la ESE Alejandro Próspero Reverend son:

- Revelar a tiempo y por escrito al superior inmediato o, de no tenerlo, al jefe administrativo cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Entidad.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos un trato respetuoso equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.
- Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.
- Evitar favorecer, gestionar, supervisar o celebrar contratos tanto de persona jurídica como natural a familiares que se encuentren hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.
- Evitar las prácticas de tráfico de influencia para beneficiar a un contratista en específico

## Prohibiciones a los servidores públicos en Conflictos de Interés

El personal de la ESE Alejandro Próspero Reverend se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses institucionales.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución.
- Gestionar, por sí mismo negocios que le originen ventajas conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias en horas y espacios laborales o de la ampliación de estas prohibiciones.

## Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses

Los grupos de interés de la ESE Alejandro Próspero Reverend deberán revelar los

---

<sup>2</sup> El nepotismo es la preferencia que tienen algunos funcionarios públicos para dar empleos a algunos familiares o amigos, sin importar el mérito para ocupar el cargo, sino su lealtad o alianza. Según Murídicas, en países donde se ejerce la meritocracia, el nepotismo es generalmente negativo y se considera corrupción.



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando al comité de convivencia institucional o al ente de control competente.

## Políticas de contratación pública

### Compromiso con la finalidad de la contratación pública

La ESE Alejandro Próspero Reverend dará cumplimiento formal y real al Estatuto de la Contratación Pública, en lo que le aplique, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes y de acuerdo con el proceso de selección de personal y perfiles establecidos.

## Políticas de comunicación e información

### Compromiso con la comunicación e información pública

La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a asumir el control de la información y la comunicación como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la entidad. Será responsabilidad de la dirección implementar adecuadamente mecanismo de control y difusión de la información interna y externamente.

### Compromiso con la comunicación organizacional

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello la ESE establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

### Compromiso de confidencialidad

La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

Página 14 de 25

NIT 819004070-5

[www.alprorev.gov.co](http://www.alprorev.gov.co) | [planeacion@esealprorev.gov.co](mailto:planeacion@esealprorev.gov.co)

Avenida El Libertador #25-67 - Santa Marta, DTHC



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.

## Compromiso con la circulación y divulgación de la información

Política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida y se destinarán los recursos necesarios para hacer despliegue en el uso de las nuevas tecnologías de la información así mismo establecer los mecanismos de control de esta.

En cuanto a los medios de exigibilidad de derecho, la Entidad se compromete a establecer mecanismos encaminados a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad.

## Compromiso con el Gobierno en Línea

El Gerente de la ESE Alejandro Próspero Reverend y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada el Sitio Web de la Entidad con la más completa información sobre la marcha del Hospital en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, portafolio de servicios y funcionamiento general de la Entidad.

## Políticas de responsabilidad social con la comunidad

### Compromiso con la comunidad

La ESE Alejandro Próspero Reverend se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el establecimiento de políticas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento continuo, concretando las mismas en cuanto a las minorías étnicas o culturales y de género y sus derechos fundamentales salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

### Información y comunicación con la comunidad

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los



respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera, se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la entidad respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, boletines, folletos o circulares, periódico, correo electrónico y su portal Web.

## Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La ESE Alejandro Próspero Reverend cuenta con un grupo de personas encargadas de este proceso, en la cual se podrá presentar cualquier solicitud, sugerencia, queja, reclamo, consulta, felicitación e información referente al funcionamiento del Hospital, y se le dará respuesta en los términos previstos por la Ley; esta oficina contará con un personal idóneo y disponible que indicará oportunamente el procedimiento para tramitar las solicitudes que se instauren.

La ESE está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La Oficina de Planeación proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, realizar cualquier PQRS, acceder a servicios, realizar denuncias, obtener información de la Entidad y se da respuesta inmediata al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Av. Libertador # 25 - 67   Oficina administrativa y es nuestros diferentes puestos y centros de salud	Días hábiles de lunes a viernes 8am 6 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Escrito	Radicación de correspondencia	Av. Libertador #25-67, sede administrativa	Días hábiles de Lunes a viernes 8am 6 pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan al ESE ALPROREV



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Electrónico	Aplicativo web	<a href="https://www.esealprorev.gov.co">https://www.esealprorev.gov.co</a>	El aplicativo del portal web está activo las 24 horas; sin embargo, las solicitudes se tramitan en días hábiles.	<a href="http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/peticiones-quejas-reclamos">http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</a>
	Correo Electrónico para denuncias	<a href="mailto:yoinformo@esealprorev.gov.co">yoinformo@esealprorev.gov.co</a>	Correo exclusivo para que los usuarios hagan sus denuncias por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregularidades en cobros</li> <li>• Cobros inadecuados</li> <li>• Cobro por medicamentos</li> </ul>	<a href="mailto:yoinformo@esealprorev.gov.co">yoinformo@esealprorev.gov.co</a>

## Componentes Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano es un documento de tipo preventivo para el control de todos los actos de corrupción que puedan tener lugar dentro de la organización. En la metodología usada en este plan contempla la organización de su contenido en cinco componentes y un componente de iniciativas adicionales; cada uno de ellos son autónomos e independientes, contienen parámetros y soporte normativo propio. Los componentes que contiene el plan son:

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

### Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

La Gestión del Riesgo de Corrupción se constituye en un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a



controlarlos.

## Mapa de riesgos de la corrupción

El mapa de riesgos de corrupción es una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y de definir medidas para mitigar, Identificar, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior de la ESE Alejandro Próspero Reverend de Santa Marta.

Por este motivo se identificaron los riesgos trazadores de la corrupción institucional, en procesos sensibles frente al tema de la corrupción, de igual forma se establecieron los indicadores de monitoreo y control, los cuales serán incluidos en la metodología de mapa de riesgos establecida por la institución.

Proceso	Contexto estratégico		Causas	Consecuencia	Calificación		Evaluación riesgo
	Interno	Nombre del riesgo			Probabilidad (1-5)	Impacto (1-5)	
Contractual	Contratación irregular de personal misional.	Cientelismo para la contratación	Favorecimiento a terceros dentro de la entidad	Pérdida de recursos e investigaciones a funcionarios	5	5	Zona de riesgo extrema
		*Solicitar dádivas o acceder a soborno.	No seguimiento por parte de la institución.		5	5	Zona de riesgo extrema
Facturación	Facturación, recaudo y pagos.	Acceder a cohecho-soborno (indebido manejo de pagos)	Corrupción	* Inoportunidad de la información sanciones de tipo disciplinario, penal y administrativo	2	5	Zona de riesgo extrema
		Manejo indebido de dineros	Falta de continuidad de personal responsable de la facturación en las unidades de producción de documentos	* Incumplimiento en las entregas de las transferencias primarias con la normatividad archivística.	4	3	Zona riesgo alta
		alteraciones o pérdidas documentales	Daño o pérdida de soportes	* Incapacidades laborales por enfermedades. pérdida de la información	2	4	Zona riesgo alta
		Beneficio de tipo particular o económico	Falta de adherencia al proceso, desconocimiento de la normatividad vigente, falta de comunicación entre		2	5	Zona de riesgo extrema
Mantenimiento	Peculado	Deterioro o daño de insumos	No se cuenta con el levantamiento de procesos	Incremento de costos y desabastecimiento para la institución	4	4	Zona riesgo extrema
	Supervisión inadecuada de las actividades efectuadas por los contratistas	Pérdida o mal uso de los bienes muebles	No se asigna con el debido soporte	Detrimento patrimonial y oportunidad en la prestación del servicio.	3	4	Zona riesgo extrema
	Requisitos legales intereses personales y/o favorecer un tercero	Celebración indebida de órdenes de compra de mínima cuantía	Incumplimiento a requisitos legales intereses personales y/o favorecer un tercero	Procesos fiscales, judiciales, disciplinarios, penales, detrimento patrimonial.	3	5	Zona riesgo extrema

## Gestión contractual

### Riesgo: contratación irregular de personal misional

Aceptar por parte del supervisor de los contratos, el incumplimiento en la calidad de los



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

bienes y servicios adquiridos por el hospital, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.

## **Riesgo: favorecimiento a terceros**

Favorecimiento en la selección y /o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.

## **Riesgo: fraude**

Aprovechamiento del cargo o autoridad para la realización de compras innecesarias, de insumos y/o equipos, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos de la institución.

## **Riesgo: conflicto de interés**

Incurrir en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia, que tenga o busque tener relación de negocios con la institución.

## **Riesgo: favorecimiento a terceros en gestión de medicamentos**

Inducir a la realización de compra de medicamentos por encima del valor del mercado, amañando los costos, necesidades reales u obviando requisitos técnicos y estudios para obtener un beneficio personal, generalmente económico afectando los recursos.

## **Facturación, recaudo y pagos**

### **Riesgo: acceder a cohecho- soborno (indebido manejo de pagos)**

Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

### **Riesgo: cohecho (manejo irregular de asignación de citas)**

Generar obstáculos en la tramitología abusando de su cargo o de sus Funciones con el fin de obtener dádivas, prebendas, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario de la ESE Alejandro Próspero Reverend de Santa Marta.

### **Riesgo: manejo indebido de dineros (cajas-facturación)**

Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios asistenciales.



## Mantenimiento e infraestructura

### Riesgo: peculado por apropiación

Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la ESE Alejandro Próspero Reverend de Santa Marta buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
1.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización de la Matriz de Riesgos	Matriz con las necesidades actuales	OFICINA DE PLANEACIÓN	3 DE MARZO
	Elaboración del mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos elaborado	OFICINA DE PLANEACIÓN	8 DE MARZO
2.Consulta y divulgación	Socialización y consulta a los funcionarios y contratistas de la entidad	Jornada de socialización	OFICINA DE PLANEACIÓN	16 DE MARZO
	Divulgación del mapa de riesgos	Publicación del Mapa de Riesgos	OFICINA DE PLANEACIÓN	24 DE MARZO
3.Monitorio y revisión	Revisión del cumplimiento de la Matriz y estrategias de mejora	Formato de seguimiento	OFICINA DE CONTROL INTERNO	31 DE ABRIL

## Segundo componente: estrategia anti trámites.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Elaboración de Matriz de racionalización de tramites de la ESE Alejandro Próspero Reverend	Consolidar los tramites en la matriz, para su seguimiento y mejora	OFICINA DE PLANEACIÓN	28 DE FEBRERO
	Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos y colaborando con el medio ambiente	Que las dependencias de usen el correo para comunicados internos entre oficinas	OFICINA DE PLANEACIÓN	30 DE JUNIO
	Generar estrategias para simplificar los periodos contractuales.	Disminución del archivo contractual de la institución	GESTIÓN DOCUMENTAL/ TALENTO HUMANO	15 DE MARZO
	Establecer estrategias para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Trámites más rápidos y ágiles para las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	ATENCIÓN AL USUARIO	18 DE ABRIL
	Actualizar el estado de los trámites en la plataforma SUIT	Plataforma actualizada con los tramites de la entidad	OFICINA DE PLANEACIÓN	25 DE FEBRERO

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos



electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

También encontramos en este segundo componente los procesos que permiten establecer medios adecuados para mejorar las comunicaciones con Los usuarios tanto internos como externos, a través del mejoramiento de medios electrónicos, Optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos de la Entidad, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios de la ESE, actividades como se observa en la tabla anterior.

### Tercer componente: rendición de cuentas.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, 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. Es también 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y 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. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Revisión preliminar de resultados institucionales por área del año 2021	Claridad en la información	OFICINA PLANEACIÓN	16 DE MARZO
	Mesa de trabajo para la construcción del informe de gestión 2021	Informe preliminar 2021	OFICINA PLANEACIÓN	5 DE ABRIL
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición pública de cuentas	Presentación del informe de gestión 2021	OFICINA PLANEACIÓN	26 DE MAYO
	Realizar la retroalimentación por parte ciudadanía y sus organizaciones	Informe de retroalimentación	OFICINA PLANEACIÓN	15 DE JUNIO
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar jornada de cuentas claras de la ESE Alejandro Próspero Reverend	Reconocer la importancia de la cultura de la rendición de cuentas	OFICINA PLANEACIÓN	23 DE JUNIO
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar los planes de gestión 2022	Conocer el estado de cumplimiento	OFICINA PLANEACIÓN	30 DE JUNIO / 30 DE AGOSTO



La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a realizar una adecuada rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de gestión de los gerentes, Planes de Acción y Presupuesto de la entidad con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general. Adicionalmente se realizarán las siguientes actividades:

## Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022				
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	ECHAS PROGRAMADAS
1.Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar actualización de los procesos y procedimiento del area de atencion al usuario	Planes actualizados	OFICINA PLANEACIÓN	10 DE MARZO
	Mesas de trabajo Gerencia - Oficina de atencion al usuario	Reunion estrategica	OFICINA PLANEACIÓN	17 DE MARZO
2.Fortalecimiento de los canales de atención	Actualización de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad	Actualizacion pagina web	OFICINA SISTEMAS	28 DE FEBRERO
	Implementación de la Política de Racionalización de Trámites basada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT (Decreto – Ley 019 de 2012)	Tramites actualizados y en ejecucion	OFICINA PLANEACION/ ATENCION AL USUARIO	23 DE MARZO
	Seguimiento al link en la Pagina web, para la atención de quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos.	Informe de seguimiento	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	4 DE MAYO
	Revisión del estado actual de los buzones de sugerencia	Informe estado actual buzones de sugerencia	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	23 DE FEBRERO
3. Talento Humano	Capacitación al personal vinculado a la atención al usuario.	Jornada de capacitación	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO / OFICINA	30 DE MARZO
4.Normativo y procedimental	Elaboración del Reglamento interno para la gestión de PQR	Reglamento actualizado	ATENCIÓN AL USUARIO / OFICINA	3 DE MARZO
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Publicacion de carta al trato digno	ATENCIÓN AL USUARIO / OFICINA	22 DE FEBRERO
5.Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los tipos de usuario que son atendidos en nuestra entidad	Informe de caracterización	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE MARZO
	Evaluación de percepción ciudadana	Informe de la evaluación	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	20 DE ABRIL

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política se definió el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus



necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

## Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).<sup>43</sup> El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 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”.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Disponer de la información de las diferentes áreas a través de medios físicos y electrónicos	Información publicada y de fácil acceso	Cantidad de información publicada*100/ cantidad total de información	OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	16 DE MARZO
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Establecer los mecanismos de respuesta a las peticiones de los usuarios	Mejora del proceso de respuesta de peticiones	Creación de un(1) mecanismo	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	28 DE FEBRERO
	Medir el porcentaje de respuesta oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios	Conocer el porcentaje de respuesta a los usuarios	Cantidad de solicitudes contestadas*100/ Cantidad total de solicitudes	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	10 DE MAYO
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Levantar el registro o inventario de información que debe ser publicada por la ESE.	Accesibilidad y Transparencia	Publicación del 100% que debe ser publicada	OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	15 DE JUNIO
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles para la población Diferencial	Formatos claros para la población diferencial	Construcción de dos (2) Formatos	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	12 DE ABRIL
	Plan de mejora para el acceso electrónico a población en condición de discapacidad	Diseño del plan de mejora	Creación de un (1) Plan de mejora	OFICINA DE SISTEMAS	23 DE ABRIL
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga el número de solicitudes recibidas, las que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes recibidas	Generar un (1) informe	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y OFICINA JURÍDICA	10 DE MAYO

La ESE Alejandro Próspero Reverend recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley.

Para el quinto componente encontraremos las siguientes actividades:

## Sexto componente: iniciativas adicionales.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022			
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES			
ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
Realizar un informe de los resultados de gestión de cada área de la entidad.	Informe de resultados de gestión	Talento Humano	30 JUNIO / 30 AGOSTO
Realizar un Informe de resultados de la gestión en comunicación de la Entidad	Informe de Comunicaciones	OFICINA DE PLANEACIÓN	17 DE MAYO
Diseñar e implementar la estrategia de puertas abiertas.	Construcción de la estrategia	OFICINA DE PLANEACIÓN	28 DE FEBRERO

## Seguimiento y medición

La evaluación a la implementación y resultado de los indicadores de gestión se medirán con la periodicidad establecida en los manuales de operación de los procesos y la verificación se realizará como mínimo una vez al año, a través de la revisión del desempeño institucional, realizado por el equipo directivo.

El alcance de las auditorías de gestión realizadas por el comité de Sistemas Integrados de Gestión (Control Interno), incluye la evaluación a la gestión del Buen Gobierno, Ética y Plan Anticorrupción de la ESE Alejandro Próspero Reverend, el resultado se informará a los respectivos comités, quienes se encargarán de emprender las acciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados en materia de Buen Gobierno, Ética y Plan Anticorrupción.

## Administración del Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción, será liderado por la Gerencia y su seguimiento y control se realizará a través de los Comités de gestión y desempeño y la Oficina Control Interno, Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno, los cuales tendrán como responsabilidad realizar acciones de veeduría para su cumplimiento, promover y liderar el proceso de desarrollo de la gestión ética, orientado hacia consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos sus servidores públicos, así como el desarrollo de acciones para la prevención y manejo de los conflictos de interés relacionados con la gestión interna y externa de la organización.

## Difusión, reforma y vigencia del Plan Anticorrupción

### Sensibilización y difusión.

La sensibilización y socialización del presente Plan Anticorrupción, se incluirá como módulo obligatorio en un proceso de inducción y reinducción de los Servidores Públicos de la ESE Alejandro Próspero Reverend.

La ESE Alejandro Próspero Reverend publicará en su portal el presente Plan, con el objeto de que sea conocido por todos los Servidores Públicos de la Entidad y la Comunidad en



salud y bien  
a tu alcance

# | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano |

Código: P-E-PLA- 001

Versión: 001 | 21/sept/2022

Fecha de creación: 31/dic/2022

General.

## Reforma del Plan Anticorrupción.

El Plan Anticorrupción podrá ser reformado por decisión del Gerente, por sugerencia del Asesor de Control Interno o del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública o quien este designe) y se informará a los grupos de interés de la ESE Alejandro Próspero Reverend, a través de medios idóneos, los cambios introducidos.

## Vigencia del Plan Anticorrupción.

El Plan Anticorrupción entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente y de su publicación.

## Recomendación al Plan Anticorrupción.

El Plan Anticorrupción, debe tener un recurso autónomo para su ejecución durante el 2022 que Recomendamos incrementar la frecuencia de las capacitaciones enfocadas a generar sentido de pertenecía hacia la Empresa y cultura Anticorrupción.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó	Jesús Sulvarán	Contratista de Planeación	
Revisó	Héctor Riveros	Jefe Oficina de Planeación	
Las arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			

Z:\Planeación\Documentos estratégicos\word\P-E-PLA- 001 Plan Anticorrupción 2022 (v1).docx