

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019.**



## **UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE U.S.I - E.S.E.**

**ELSA GRACIELA MARTINEZ ECHEVERRY**  
Gerente

**“Si no peleas por acabar la corrupción  
y la podredumbre, acabarás siendo  
parte de ella”**

**Joan Báez**

## **MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE U.S.I - E.S.E.**

### **Representantes del Sector Político:**

Presidente de la Junta Directiva  
Dr. Guillermo Alfonso Jaramillo Martínez

Secretaria de Salud Municipal  
Johanna Marcela Barbosa Alonso

### **Representante de los Profesionales Asistenciales**

Dra. Melissa Lynette Lizcano Chacón

### **Representante de los profesionales Administrativos**

Dr. Jair Antonio Jiménez Cifuentes

### **Representante de la Comunidad**

Señora Rubiela Romero Casabianca

### **Secretaria de la Junta Directiva**

Dra. Elsa Graciela Martínez Echeverry

## **MIEMBROS DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO**

### **Gerente de la ESE: Presidente**

**Odontólogo (Gestión de Calidad)**

**Profesional Universitario (Talento Humano)**

**Asesor de apoyo a la Gestión**

**Profesional Universitario y/o contratista responsable de planeación, calidad y desarrollo institucional o quien haga sus veces.**

**Profesional Universitario (Apoyo Hospitalario)**

**Médico General Coordinador de Urgencias**

**Enfermero (Gestión de Calidad)**

**Asesor de Control Interno: Secretaria**

## **MIEMBROS DEL EQUIPO MECI**

**Todos los líderes de Procesos y Subprocesos de la E.S.E. y sus equipos de trabajo.**

## **C O N T E N I D O**

### **0 RESOLUCION DE APROBACIÓN Y ADOPCIÓN**

## **INTRODUCCION**

### **I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **II. MARCO LEGAL**

### **III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **IV. OBJETIVO GENERAL**

#### 4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

### **V. ALCANCE**

### **VI. METODOLOGIA Y DISEÑO**

### **VII. COMPONENTES**

#### 7.1. Gestión del Riesgo de Corrupción-

##### Mapa de Riesgos

#### 7.2. Política de Administración del Riesgo

#### 7.3 Racionalización de Trámites

#### 7.4 Rendición de Cuentas

#### 7.5 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

#### 7.6 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

#### 7.8 Iniciativas Finales

### **VIII. CONCLUSIONES**



**RESOLUCIÓN No 057<sup>s</sup> DE 2019**  
**(ENERO 31 DE 2019)**

**“Por el cual se aprueba y adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para la UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ U.S.I. E.S.E. Vigencia 2019”**

La gerente de la UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ U.S.I. – E.S.E, en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias y demás disposiciones reglamentarias y complementarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités Coordinadores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;

Que el decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad de adoptar, de manera anual, en cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemple un Mapa de Riesgos Anticorrupción de la entidad, estrategias anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así mismo el artículo 76 de la norma en cita dispone: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano”, asignando al Programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la

corrupción, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública.

Que la ley 1474 del 12 de julio de 2011 cita: "por medio de 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", establece en su capítulo sexto la obligatoriedad por parte de las entidades públicas de elaborar anualmente un **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**.

Que el Decreto 124 de 2016 estableció la nueva metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que la actividad institucional debe garantizar la aplicación de los principios de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en la ley 489 de 1998 y en especial los de igualdad, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano presentado por la **UNIDAD DE SALUD IBAGUÉ U.S.I. – E.S.E.**, tiene como objetivo principal, cumplir la ley y para ello se presenta para consideración y aprobación.

Por lo expuesto, el Gerente en uso de sus facultades legales;

#### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.- ADOPCION-** Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de LA UNIDAD DE SALUD IBAGUÉ U.S.I.- E.S.E, para la vigencia 2019, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

**PARAGRAFO:-** El plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: 1) Primer Componente: Gestión de riesgos de corrupción-Mapa de Riesgos, 2) Segundo Componente: Racionalización de Trámites, 3) Tercer Componente: Rendición de Cuentas, 4) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, 5) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, 6) Sexto Componente: Iniciativas Adicionales.

**ARTICULO 2.- OBLIGATORIEDAD.- EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, tiene carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los funcionarios de la Unidad de Salud Ibagué U.S.I.- E.S.E.

**ARTÍCULO 3.- SEGUIMIENTO Y EVALUACION.** El seguimiento y evaluación del **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, se efectuará de forma cuatrimestral por parte de los funcionarios responsables de su ejecución y su publicación y monitoreo por parte de la Oficina de Control Interno.

**ARTÍCULO 4.- PUBLICIDAD.** De conformidad a lo establecido en el Art. 74 de la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" el **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, se publicara en la Página Web de la Unidad de Salud Ibagué U.S.I.- E.S.E.

**ARTICULO 5.- AJUSTES.-** La recepción y evaluación de solicitudes de ajuste al **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO** por parte del personal de la Unidad de Salud Ibagué U.S.I.- E.S.E.S.E. sobre la modificación de actividades, fechas, responsables u otros será realizado por la Oficina de **PLANEACION** de la entidad, o quien haga sus veces.

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición anterior que le sea contraria.

#### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Ibagué a los Treinta y un (31) días del mes de enero de 2019



**ELSA GRACIELA MARTINEZ ECHEVERRY**  
Gerente

## **INTRODUCCION**

La Unidad de Salud de Ibagué es una Empresa Social del Estado, del orden Municipal, por lo tanto le corresponde la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, según lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y acatando la metodología definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de nivel estratégico dirigido a la prevención de hechos de corrupción, mejor atención a las necesidades de los ciudadanos y a la efectividad del control de la gestión institucional.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

La Unidad de Salud de Ibagué ha venido trabajando por una buena gestión estratégica que se traduce en una gestión de la alta dirección que se ha visto reflejada en el mejoramiento de la calidad de la atención y cuentas claras.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un mecanismo adicional que nos permite fortalecer las acciones de anticorrupción y la atención de las personas, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los usuarios.

Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

**El primer componente** se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En **el segundo componente** como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en **el tercer componente** se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En **el cuarto componente** se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, se sugiere la **inclusión de iniciativas adicionales** que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética.

*Fuente: (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2. D.A.F.P.)*

# I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**

Somos una Empresa Social del Estado, prestador público del componente primario del Municipio de Ibagué, con una extensa red de servicios en el área rural y urbana. Ofrecemos atención integral, humanizada, con calidad y seguridad; fortalecidos en la promoción, prevención y mantenimiento de la salud; contribuyendo a mejorar la salud del individuo, la familia y la Comunidad; contando con talento humano altamente capacitado, comprometido y propiciando espacios para la articulación de la docencia e Investigación en los servicios de salud.



## MISIÓN

---





Como prestador público del componente primario en el Municipio de Ibagué, para el año 2025 proyectamos alcanzar una cobertura del 80% de las necesidades en salud de nuestros usuarios, centrados en lograr la atención integral en salud, de la persona, la familia y la Comunidad, fortalecidos con procesos de responsabilidad social, docencia e investigación.

## VISIÓN



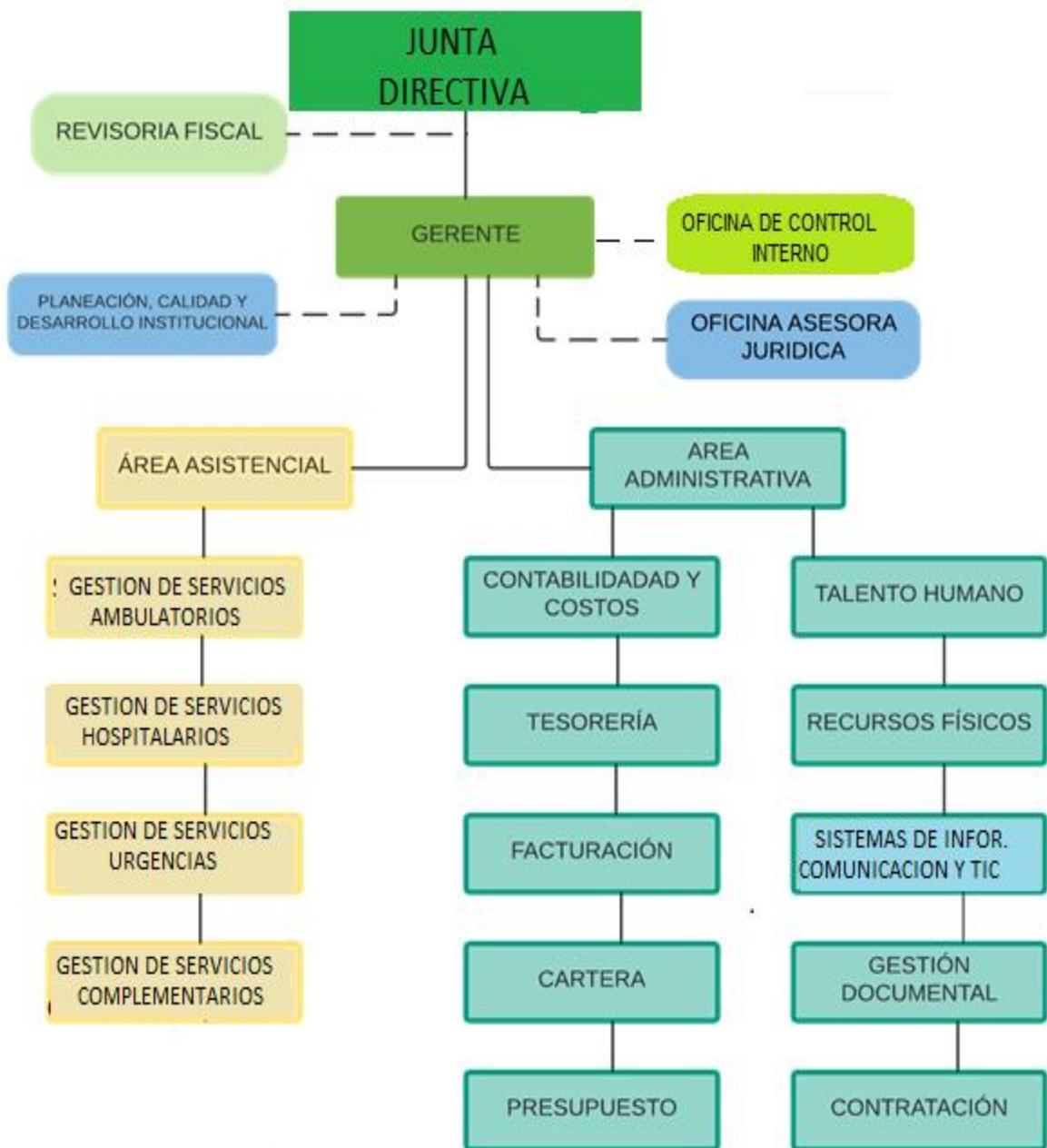
## PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES



# Mapa de Procesos Unidad de Salud de Ibagué



## ORGANIGRAMA DE LA U.S.I.



## II. MARCO LEGAL



A continuación se relacionan diversas leyes y decretos, concernientes con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que generan un soporte legal y validan las acciones a seguir institucionalmente:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

*Fuente (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano D.A.F.P.)*

### III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ha actualizado la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

1. Presupuesto del Plan Anticorrupción: Supone la creación de una **estrategia** por parte de la entidad orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2. Entidades encargadas de elaborarlo: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo deben realizar las entidades públicas del orden **nacional, departamental y municipal**.

3. Componentes: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por **políticas autónomas e independientes**, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Es necesaria la:

✓ **Apropiación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.

✓ **Socialización** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.

✓ **Promoción y divulgación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse **anualmente**.

Debe publicarse a más tardar el **31 de enero** de cada año.

A la **Oficina de Planeación** o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.

Cada **responsable** del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.

Ser una **apuesta institucional** para **combatir la corrupción**.

Adicionales. Las **iniciativas** que la entidad considere necesarias para combatir la corrupción. Se sugiere: **Código de Ética** con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

4. Elaboración y consolidación: Se elabora anualmente. A la Oficina de **Planeación** o quien haga sus veces le corresponde:

- **Liderar** todo el proceso de **construcción** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los **responsables** de los componentes su elaboración.

- **Consolidar** el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. Objetivos: Cada entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe formular los **objetivos generales** y **específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción**. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.

6. Acción Integral y articulada: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe contener una acción integral y articulada con los instrumentos o **planes institucionales**, toda vez que no se trata de una unidad propia de gestión, sino un compilado de políticas.

7. Socialización: Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,

**durante** su elaboración, **antes de su publicación** y **después de publicado**.

Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

Para lograr este propósito la **Oficina de Planeación o quien haga sus veces** deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

8. Publicación y monitoreo: Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe **publicarse** a más tardar **el 31 de enero de cada año en la página web**<sup>1</sup> de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha **cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes**.

Cada **responsable** del componente con su equipo y **el Jefe de Planeación** o quien haga sus veces, deben **monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**. Las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

---

<sup>1</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 9°, literal g.

9. Alta Dirección: Es importante la responsabilidad que debe asumir la **Alta Dirección** de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de que sea **un instrumento de gestión**, le corresponde darle **contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los** lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el **seguimiento** a las acciones planteadas.

10. Ajustes y modificaciones: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados **a la oficina de control interno**, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

11. Promoción y divulgación: Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su **estrategia de rendición de cuentas**.

12. **Sanción por incumplimiento**: Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.<sup>2</sup>

13. Seguimiento: A la **Oficina de Control Interno** o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

---

<sup>2</sup> Ley 1474 de 2011, artículo 81

**Fechas de seguimientos y publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

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

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

*Fuente: (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2. D.A.F.P.)*

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL :**

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como las estrategias que la Unidad de Salud Ibagué U.S.I - E.S.E ha definido para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y tiene como Objetivo específico la prevención de eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano), a su vez garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera nos vinculamos con la organización, ya sea a nivel de cliente interno, externo, comunidad y Estado, según estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Elaborar el **mapa de riesgos** de corrupción de la U.S.I - E.S.E. y sus respectivas **medidas** de mitigación.
2. Constituir acciones de **racionalización de trámites** para la institución.
3. Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
4. Establecer acciones de mejoramiento en la **atención al Usuario de la U.S.I. E.S.E.**
5. Sugerir la **inclusión de iniciativas adicionales** que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética y/o de integridad

## V. ALCANCE

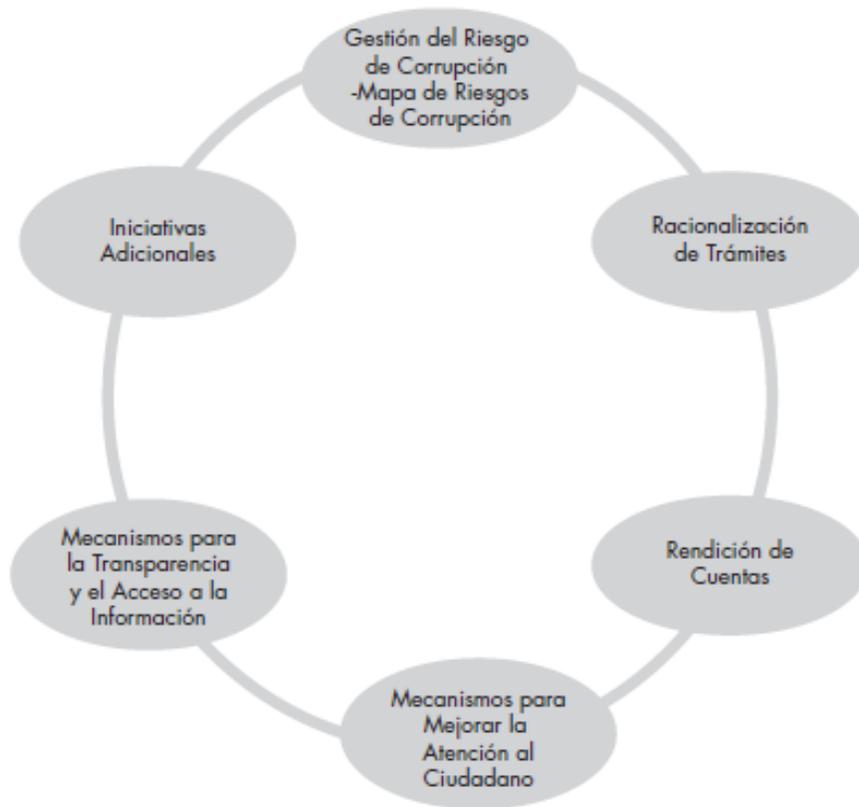
Este Plan debe ser aplicado por todas las dependencias de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I - E.S.E., de Ibagué-Tolima.

## VI. METODOLOGIA

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano en el marco del cumplimiento del objeto social de la entidad.

En cumplimiento a la ley, **la Unidad de Salud de Ibagué USI- ESE**, en la vigencia de 2019, elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con la metodología establecida por el DAFP en los documentos estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano y en la guía para la construcción del riesgo de corrupción.

## VII. COMPONENTES



Fuente: (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2. D.A.F.P.)

### 7.1. Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos



Herramienta 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.

**Entidad líder de política:** Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus

lineamientos se encuentran en la página:  
[www.secretariatransparencia.gov.co](http://www.secretariatransparencia.gov.co) Correo electrónico:  
plananticorrupcion@presidencia.gov.co

Dentro de las actividades se encuentran:

- a. Socializar el estatuto de contratación a todos los supervisores de contratos y líderes de procesos de la U.S.I - E.S.E.
- b. Formular, publicar y ejecutar el plan de compras 2019 de la U.S.I - E.S.E.
- c. Continuar con las reuniones del comité de compras y elaboración de actas.
- d. Realizar cronograma y seguimiento por parte del Equipo de Calidad a todos los comités.
- e. Formular, publicar y ejecutar el Plan de Mantenimiento 2019 y Cronograma. Dicho plan debe estar articulado a los estándares de habilitación de la entidad.
- f. Formular y ejecutar el plan de capacitación 2019 para todas las áreas de la E.S.E., teniendo en cuenta las oportunidades de mejora.
- g. Realizar inducción y Re-inducción del personal de la institución en articulación con Calidad y Atención al Usuario, seguimiento y evaluación
- h. implementar el módulo de Activos Fijos en el Software Dinámica Gerencial y realizar seguimiento por parte del líder del proceso.
- i. Implementar la interface entre las áreas de Almacén, Presupuesto, Contabilidad y Pagaduría en el Programa Dinámica Gerencial.
- j. Elaboración del Mapa de riesgos Institucional de cada una de las áreas de la E.S.E., liderado por equipo de Calidad y Planeación y realizar seguimiento al monitoreo del mismo por parte de los Responsables o líderes del proceso.
- k. Realizar de manera mensual reuniones con el grupo de Calidad, para realizar monitoreo permanente a las debilidades y las amenazas que se presenten en los procesos y diseñar planes de mejoramiento que tiendan a mitigarlos.

- l. Realizar el control previo y seguimiento al proceso de Contratación y convocatorias a través de lista de chequeo.
- m. Elaboración, ejecución y seguimiento al Plan de recaudos y pagos de la U.S.I - E.S.E.
- n. Realizar auditoría permanente a las cajas, proceso de facturación y de cartera como al proceso de compras e inventarios y de farmacia, pago de proveedores y contratistas por parte de los líderes de procesos.
- o. Seguimiento diario ejecución presupuestal por parte del líder del proceso financiero.
- p. Continuar con la Actualización Manual de Procesos y procedimientos, plataforma estratégica, código de Ética y buen Gobierno de la U.S.I - E.S.E.

## **7.2 Política de Administración de Riesgos de Corrupción**

La Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE, se compromete a fomentar la transparencia en la administración de riesgos de corrupción que garantice el cumplimiento normativo y permita desarrollar la cultura organizacional que comprometa a todos los servidores para que a través de un despliegue sistemático, nos permita identificar, valorar, evaluar, monitorear y tratar los riesgos de manera responsable, dentro de una gestión transparente y de respeto por los recursos administrados para el cumplimiento del objeto social de la entidad.

La gestión de los riesgos de corrupción estará bajo la responsabilidad de la alta dirección, (Gerente y Coordinadores de Área administrativas y asistenciales), aplicando las siguientes estrategias:

- Realizar la prevención y detección de los riesgos, dando cumplimiento a los procedimientos, guías, códigos, protocolos, manuales y normas que aplican para la entidad, estableciendo los respectivos controles para mitigarlos.

- Revisar y ajustar la política cuando sea necesario por algún evento que se presente o por cambios del entorno, sea ésta identificada por algún servidor público, coordinadores de proceso o por la Oficina de control Interno o quien haga sus veces.
- Capacitar a los coordinadores de los procesos y personal en general sobre la política de riesgos y administración del riesgo.
- Informar a la comunidad anualmente las políticas y los planes anticorrupción que identifica la gestión de riesgos en cada vigencia, publicándolos en la página WEB de la entidad.
- Los Coordinadores de área de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.
- La evaluación general la realizará la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, realizando seguimientos periódicos a los líderes de procesos para evaluar la efectividad de los controles propuestos, elaborando informes los cuales serán entregados a los responsables de su ejecución para realizar el respectivo mejoramiento.
- Fomentar la transparencia en la administración de riesgos de corrupción que garantice el cumplimiento normativo y permita gestionar la cultura organizacional hacia una gestión participativa e integral que comprometa a todos los servidores y que a través de un despliegue sistemático, nos permita identificar, valorar, evaluar, monitorear y tratar los riesgos de manera responsable, logrando así altos niveles de mejoramiento institucional.

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
		N O	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
					TIPO DE CONTROL					
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	100% de los funcionarios nuevos de la nueva entidad fusionada no se encuentran socializados en los lineamientos y directrices establecidos en LA Plataforma Estratégica y el códigos de ética y del buen gobierno para afianzar la cultura de comportamiento ético y de gestión de la entidad	1	Hay insuficiente socialización de los códigos de ética y buen gobierno en los funcionarios nuevos de la entidad por el proceso de fusión de la entidad que pueden propiciar comportamientos de funcionarios que generan actos y decisiones que afectarían la imagen de la entidad por desconocimiento de su plataforma estratégica, sus valores, principios, políticas directrices	POSIBLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar la Plataforma Estratégica de la entidad que se encuentra aprobada por Junta directiva</li> <li>2. Continuar con la socialización de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno</li> </ol>	Realizar la socialización del código de ética y del buen gobierno y Plataforma Estratégica al 100% de los funcionarios nuevos, dando especial énfasis a los mecanismos de denuncia y de protección al denunciante de actos de corrupción y a las políticas y lineamientos establecidos para el buen gobierno de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar la plataforma estratégica de la entidad.</li> <li>2. Continuar con la socialización del código de ética y del buen gobierno</li> </ol>	Grupo de Apoyo Calidad, comité de Control Interno	Planillas de asistencia de las socializaciones	
	Falta de oportunidad en la entrega de información para el seguimiento de los funcionarios de la entidad para la evaluación del plan de acción y de gestión de la entidad.	2	Por falta de la oportunidad en la entrega de información para la evaluación y seguimiento no lograr el cumplimiento de las metas programadas en el Plan de acción y plan de gestión de la entidad.	POSIBLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar en los líderes de los procesos y subprocesos las metas programadas del plan de acción y de gestión de la vigencia 2019..</li> <li>2. Realizar cada cuatro (4) meses seguimiento y evaluación de la ejecución y resultado de las actividades programadas en el Plan de acción y de gestión de la vigencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar y realizar la socialización de las metas programadas en el plan de acción y de gestión de la vigencia 2019.</li> <li>2. Elaborar matriz de seguimiento para evaluar la ejecución y resultados de las actividades contenidas en el plan de acción y de gestión de la entidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. socializar el Plan de acción y de gestión de la entidad de la vigencia 2019.</li> </ol> Realizar tres (3) evaluaciones y seguimientos anuales a los planes de acción y de gestión de la entidad y presentar informes de resultados	Gerencia y grupo de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planillas y actas de socialización</li> <li>2. Presentación de tres (3) informes de resultados de evaluación y seguimiento a los planes de acción y de gestión de la entidad.</li> </ol>	

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
		N O	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
					TIPO DE CONTROL					
<b>GESTION JURIDICA Y CONTRATACION</b>	Se incurre en posibles deficiencias de aplicación y seguimiento en el proceso de contratación.	3	1. Posibilidad de suscribir contratos sin cumplimiento de los requisitos exigidos en el manual de contratación 2. incumplir las formalidades en las diferentes etapas contractuales	POSIBLE	1. Verificación de requisitos según Estatuto y Manual de Contratación para la adquisición de bienes y servicios y Manual de Supervisión 2. Socializar el manual de supervisión entre los supervisores de contratos y evaluar su adherencia	1. Verificar el cumplimiento de la normatividad de contratación establecida en el Estatuto y manual de Contratación  2. Capacitar a los supervisores de contratos. En normas de contratación y manual de supervisión e interventorías de contratos. 3. Aplicación y seguimiento a los informes presentados por el contratista, certificado su cumplimiento por parte del respectivo supervisor.	1. Establecer listas de chequeo a los procesos de contratación tanto para bienes como para servicios, para el seguimiento de requisitos a la suscripción de contratos. 2. Programar y realizar la capacitación de supervisores de contratos para el cumplimiento de sus funciones 3. Aplicación por parte de los supervisores del Manual de supervisión., en el cumplimiento de sus funciones	Asesor Jurídico y de Contratación, Supervisores de los contratos, Profesional Especializado Talento Humano.	1. Verificar el cumplimiento de la normatividad de contratación en la suscripción de contratos de bienes y servicios. 2. Planillas de asistencia a la capacitación de supervisores de contratos 3. Total de informes de contratista, con certificación de cumplimiento suscrita por el supervisor, evaluados que se ajustan a las actividades establecidas de acuerdo al objeto contractual. /total de informes certificados evaluados *100	
<b>GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA</b>	Deficiencias en la oportunidad y controles de la información del proceso financiero y los sub- procesos de Facturación y Cartera, Presupuesto, tesorería y administración de bienes..	4	Incurrir en pérdida de recursos por no facturar y cobrar servicios prestados a los usuarios, Demoras en la generación de información de las áreas financieras y en los pagos, con implicación de demandas y embargos de fondos institucionales..	POSIBLE	1. Implementación en el sistema DINAMICA con las interfaces correspondientes. 2. Auditorías selectivas a las Cajas., facturadores y bienes. 3. Informes Financieros presentados oportunamente en cada periodo.. 4. Plan Mensual de Ingresos y pagos. 5. Evaluar las cuentas pendientes de pago con mayor riesgo de cobro	1. Plan de Auditoría 2019 2. Seguimiento a los procesos por los Responsables y líderes de cada proceso. 3. Autocontrol de los líderes de los procesos. 4. Gestión y control de demandas y embargos.	1. Verificar la implementación de los módulos con las interfaces correspondientes en los procesos de facturación, cartera, presupuesto, tesorería, activos fijos, inventarios y contabilidad en el software DINAMICA GERENCIAL, para mejorar la oportunidad en la información del proceso financiero 2. Realizar Auditoría selectivas a las cajas, facturadores e inventarios	Revisor Fiscal, Coordinador Financiero, Tesorero, Líder de Facturación y Cartera, Auditor de Cuenta.	1. Número de módulos del área financiera debidamente implementados y en funcionamiento /Total de módulos del área financiera programados a implementar *100. 2. Total de auditorías y arqueos realizadas/total de auditorías y arqueos programadas * 100 3. Número de Informes financieros elaborados y presentados oportunamente./total de informes	

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
		N O	DESCRIPCION	PROBABILI DAD DE MATERIALI ZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
					TIPO DE CONTROL					
					por la vía judicial.		de bienes devolutivos y de consumo 3. Cumplir con la elaboración de los informes financieros y presentados oportunamente 4. Seguimiento al Plan de Recaudos y pagos de la E.S.E. 5. Definir de acuerdo a antigüedad las cuentas pendientes de pago con mayor riesgo de cobro por la vía judicial, estableciendo programa prioritario de pago.		que debe presentar el área financiera oportunamente en el periodo evaluado..  4. De acuerdo a ejecución mensual, Confrontar recaudos y pagos programados frente a recaudos y pagos realizados..  5. Verificar se realice la evaluación de cuentas por pagar con mayor riesgo de cobro por vía judicial	
<b>GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA</b>	Existencia de información de las áreas de cartera y de administración de bienes, que no representan derechos para la entidad y que afectan la razonabilidad de la información contable por fallas en el proceso de depuración que debe legalizarse a través del comité de gestión y Desempeño para sostenibilidad contable.	5	Afectación de la razonabilidad de la información contable que se debe rendir a la Contaduría General de la Nación y organismos de vigilancia y control por falta de depuración de valores que no representan derechos para la entidad.	POSIBLE	Implementar el procedimiento que determinen los documentos y requisitos que se deben elaborar para someter a estudio y recomendación del comité de Gestión y Desempeño las actividades de sostenibilidad contable para su gestión a través del la depuración de valores, que no representan derechos para la entidad, elaborando el respectivo cronograma para sus reuniones ordinarias y socializarlos.	Cronograma de reuniones de saneamiento Contable	Disponer de información contable afectada por facturación glosada y aceptada por la entidad y de bienes sin valor de mercado que afectan su razonabilidad y la eficacia en la funcionalidad de las actividades de sostenibilidad contable que se deben gestionar en el Comité de Gestión y Desempeño, para estudiar y recomendar las correspondientes depuraciones.	Comité de gestión y desempeño para <i>saneamiento contable</i>	Actas de saneamiento Contable Fichas Técnicas de saneamiento contable.	

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
		N O	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
					TIPO DE CONTROL					
<b>GESTION LOGISTICA Y FINANCIERA</b>	Incumplimiento al tiempo señalado en el artículo 31 de la Resolución 228 de 2014 de la entidad, y lo establecido en la normas del sistema de seguridad social en salud relacionadas con la liquidación de contratos con las EPS, generando que se acumule cartera de más de un año, teniendo en cuenta que los contratos son realizados en la mayoría de los casos en forma anual.	6	Detrimiento patrimonial por pérdida de los derechos que tiene la entidad al recaudo de cartera por facturación de los servicios de salud prestados a entidades de los diferentes regímenes y afectación a la información contable por inconsistencias de los valores de cartera por cobrar. Continuar acumulando los montos de cartera vencida de más de 360 días, que pueden perderse por dificultad para suscribir las actas de conciliaciones por revisión de saldos, cuadros y cruces de cartera, suscripción de acuerdos de pagos, que se hacen cada vez más difíciles por la cantidad de información a consolidar, debido a los nuevos contratos que se van firmando y se acumula su liquidación.		De acuerdo con la normatividad legal vigente, socializar procedimiento mediante el cual se establecen las etapas que se deben surtir en la liquidación de los contratos de prestación de servicios suscritos con las EPS y demás entidades pagadoras, incluidas las novedades que se presentan con ocasión a la liquidación	Socializar e implementar el procedimiento por el cual se establecen las etapas que se deben surtir en la liquidación de los contratos de prestación de servicios suscritos con las EPS y demás entidades pagadoras, incluidas las novedades que se presentan con ocasión a la liquidación	Procedimiento socializado e implementado	Facturación, cartera y jurídica	Planillas de socialización.	
<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>	No se evidencia un proceso efectivo de gestión para la liquidación, contabilización y cobros de reembolsos a la EPS de incapacidades por enfermedad, licencias de maternidad, paternidad y de riesgos laborales.	8	Pérdida de recursos por no estar plenamente definidos y documentados los procedimientos de información, liquidación, contabilización y registro de incapacidades y licencias que apoyen sus respectivos cobros y/o reembolsos.	POSIBLE	Establecer un procedimiento, para implementar las actividades de información, liquidación, contabilización y registro de incapacidades y licencias de acuerdo a las normas legales y generar información y cobros, coordinando con las áreas de seguridad y salud en el trabajo y financiera (cartera y contabilidad) en documentación para	1. Establecer un procedimiento para implementar las actividades de información, liquidación, Contabilización y registro de incapacidades y licencias de acuerdo a las normas legales y para la gestión de información y cobros. 2. Conciliar mensualmente los cargos y abonos de cuentas que se deben registrar o depurar en las áreas de cartera, tesorería,	1. Procedimiento documentado, oficializado y socializado. 2. Elaborar actas de conciliación mensual de reportes de información liquidación contabilización y registro de incapacidades y licencias, con su respectivo saldo. 3. Establecer indicadores para el reporte de información de	1. Área de Talento Humano. 2. Área de Talento Humano, cartera, tesorería, presupuesto y contabilidad. 3. Área de Talento Humano.	1. Procedimiento documentado y socializado con planilla de socialización. 2. actas de conciliación debidamente fechadas y firmadas. 3. Indicadores de gestión establecidos	

PROCESO	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
		N O	DESCRIPCION	PROBABI LIDAD DE MATERIA LIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
					TIPO DE CONTROL					
					el registro de cuentas por cobrar y adicionalmente el manejo de ésta información debe alimentar los procesos para toma de decisiones y seguimientos de ausencias frecuentes por ésta eventualidad.	presupuesto y contabilidad por este e3vento  3. Generar indicadores para el control de las ausencias al trabajo más frecuentes por incapacidades y licencias.	incapacidades y licencias por conceptos y frecuencias			
<b>GESTION DE LA INFORMACION</b>	Ineficacia de los controles en los sistemas de información al No dar respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS.	<b>10</b>	Deficiente gestión institucional para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de la entidad que pueden generar sanciones administrativas, disciplinarias, fiscales y judiciales.	POSIBLE	1.. Capacitar a líderes de procesos y subprocesos en la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el Derecho Fundamental a la salud. 2. Generar informe mensual de PQRS, con respuesta extemporánea o no contestadas, indicando responsables	1. Programar y capacitar a los funcionarios líderes de procesos y subprocesos en los términos para dar respuesta a PQRS y las acciones que genera el incumplimiento. (Ley 1755 de 2015) 2. Elaborar informes mensuales de PQRS no gestionadas oportunamente o no gestionadas, indicando responsables y enviarlo a la oficina de control interno disciplinario.	1. Realizar la convocatoria y capacitación sobre los contenidos de la ley 1755 de 2015 2. Elaborar y presentar informes mensuales sobre la falta de gestión en las respuesta a las PQRS	1. Asesor Apoyo a la Gestión. 2. Líder del proceso SIAU	1. Actas y planillas de asistencia a la capacitación 3. Informes mensuales elaborados y enviados a control interno disciplinario	

## 7.3. Racionalización de Trámites:

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Entidad líder de política:** Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción “Gestión institucional– Política anti trámites y [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)



1. Estructurar en línea la comunicación de los servicios médicos y de apoyo diagnóstico
2. Implementar un Link dentro de la página Web, que se llame Buzón de Sugerencias, que facilite la recolección de peticiones, reclamaciones u observaciones, sugerencias o felicitaciones por parte de la comunidad.
3. Minimizar la solicitud de fotocopias a los usuarios, proveedores, cliente interno, etc. En exámenes, cédulas, autorizaciones, órdenes médicas, facturas, planillas de pago, antecedentes disciplinarios y de policía, etc.
4. Estructurar la oficina de autorización de servicios médicos y de apoyo diagnóstico en línea con los diferentes pagadores

5. Rediseñar la página web de la entidad de acuerdo a la normativa vigente.
6. Reevaluar y hacer seguimiento al proceso de citas para mejorar la oportunidad en la asignación de citas, con medición de tiempos.
7. Digitalización del proceso y habilitación de la interface de facturación a través del software Dinámica Gerencial.
8. Continuar trabajando en agilizar la salida de los pacientes en los servicios, minimizando los tiempos.

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
	Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización	Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica	Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido	Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora	Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.	Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización	Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento		
1	Solicitud de imágenes diagnósticas	Reducción de pasos para el ciudadano  Estandarización de trámites	Realizar procedimiento para racionalizar el trámite para la solicitud de imágenes diagnósticas inscrito en la plataforma del SUIT, y hacer los ajustes requeridos para obtener la aprobación por parte del SUIT..	Trámite diligenciado en formato establecido, y registrado e inscrito en la plataforma del SUIT por parte del área asistencial	Realizar el procedimiento de racionalizar el trámite para la solicitud de imágenes diagnósticas y gestionar los ajustes en la plataforma del SUIT.	Al tener racionalizado el trámite en la plataforma del SUIT, el usuario tiene información para realizar las solicitudes de exámenes de imágenes diagnósticas que le debe prestar la entidad, ahorrando tiempo y sin recurrir a sobrecostos.	Coordinador Médico, Enfermeras Jefes de las unidades intermedias y área de sistemas.	01/02/2019	30/12/2019	
2	Instructivo de orientación para la prestación del servicio de imágenes diagnósticas entregadas a los usuarios en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.	Estandarización del procedimiento  Optimización del procedimiento	Elaborar instructivo de orientación de acuerdo a la forma establecida para su prestación por la entidad, garantizando que el usuario debidamente informado puede realizarse el examen, definiéndole las condiciones que se deben cumplir en cuanto a su preparación, horario de atención, los procedimientos de pago, documentación requerida y plazo para requerir el servicio o su cancelación.	Se presta el servicio de rayos x por contratación externa y rayos x odontológico y ecografías, en forma directa por la entidad y se informa lo pertinente a cada evento de atención en forma verbal.	Elaborar el instructivo como documento de orientación que responda con efectividad a la información que debe ser conocida integralmente por el usuario de acuerdo a sus necesidades de atención.	Usuario debidamente informado sobre el procedimiento que debe seguir para la realización de sus exámenes diagnósticos con el menor tiempo empleado para su realización y obtención de resultados.	Coordinador médico y de odontología y enfermera jefe responsable del servicio de ecografías obstétricas.	01/02/2019	31/05/2019	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2019	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2019	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2019

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
3	Dispensación de medicamentos	Reducción de pasos para el ciudadano  Estandarización de trámites	Realizar procedimiento para racionalizar el trámite para la dispensación de medicamentos inscrito en la plataforma del SUIT, y hacer los ajustes requeridos para obtener la aprobación por parte del SUIT.	Trámite diligenciado en formato establecido, y registrado e inscrito en la plataforma del SUIT por parte del área asistencial.	Realizar el procedimiento de racionalizar el trámite para la dispensación de medicamentos y gestionar los ajustes en la plataforma del SUIT.	Al tener racionalizado el trámite en la plataforma del SUIT, el usuario tiene información para realizar la dispensación de medicamentos que le debe prestar la entidad, ahorrando tiempo y sin recurrir a sobre costos.	Comité de Farmacia y regente farmacia.	01/02/2019	31/12/2019	
4	Implementar la utilización del proceso de contratación de la entidad en la plataforma transaccional del SECOP II.	Normativa, estandarización y optimización del trámite.	Realizar los procedimientos requeridos de capacitación, adecuación de equipos, asignación de personal para la estructuración del proceso, implementación y utilización de la plataforma transaccional del SECOP II, de acuerdo a los requerimientos de aplicabilidad en la entidad.	El proceso no se hace totalmente en línea, ni en tiempo real y se utiliza la plataforma del SECOP I, para la publicación de los procesos de acuerdo a su modalidad.	Se implementará la utilización de la plataforma transaccional del SECOP II, con el fin de articular la gestión contractual de la Entidad como régimen especial a los objetivos del Sistema de Compra pública en cumplimiento de la normatividad	Utilización de la herramienta técnica de régimen especial, que facilite las compras y la contratación de la entidad, dentro las directrices de estado, encaminadas a promover las mejores prácticas, la eficiencia, transparencia y competitividad del proceso.	Gerencia y área de contratación	01/02/2019	31/12/2019	
5	Solicitud de Historias clínicas	Estandarización y optimización del trámite.	Completar el proceso de entrega del procedimiento de solicitud de Historias clínicas	El trámite se encuentra incompleto al no tener definido el área y funcionario responsable de tramitar la entrega de la Historia clínica.	Completar el procedimiento de solicitud de Historias clínicas, registrando en el mismo el área y funcionarios responsable de diligenciar la entrega de las historias clínicas solicitadas	Tener definido completamente el trámite para no incurrir en demoras injustificadas en la entrega de copias de las Historias clínicas solicitadas	Gerencia y grupo de calidad	01/02/2019	31/12/2019	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2019	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2019	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2019

No. Orden	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
6	Optimizar el proceso de sistemas de información administrativo y asistencial de la entidad	Normativa, estandarización y optimización del trámite.	De conformidad a la necesidades de información de la entidad, implementar las acciones necesarias para la migración de la información administrativa y asistencial de la entidad a los módulos del software DINAMICA GERENCIAL.	El proceso de fusión de la entidad, ha generado por conveniencia se está dando utilización de diferente software para suplir las necesidades de información de tipo administrativo, lo que ha afectado en parte la oportunidad para obtener a tiempo la información para la presentación de informes y apoyar la funcionalidad de las diferentes áreas operativas.	Utilizar la suscripción del contrato para implementar la gestión de la información de la entidad en el software DINAMICA GERENCIAL y la adquisición de equipos y hardware para implementar los planes de mejora que optimicen la funcionalidad del área para dar respuesta a las necesidades de información de las áreas administrativas y asistenciales.	La efectividad en el desarrollo de los procesos del sistema de la entidad, le permitira disponer de información oportuna, confiable para su gestión dada la capacidad de almacenamiento, procesamiento, utilización y difusión de la información y también para mejorar el impacto de las intervenciones en la comunidad, permitiendo un acceso más equitativo y eficiente a los servicios, mejorando la oportunidad de la atención de sus diferentes usuarios.	Gerencia y área de sistemas	01/02/2019	31/12/2019	

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2019	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2019	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2019

## 7.4. Rendición de Cuentas



Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Entidad líder de política:** Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

1. Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como mínimo una vez al año.
2. Elaboración del Informe de Gestión Anual de la actual Administración y dar a conocer a la comunidad los indicadores del Plan de Gestión y de los demás planes, programas y proyectos de la entidad.
3. Establecer medios de comunicación y divulgación de la información de manera oportuna, confiable, suficiente, fácil de comprender y excelente disponibilidad por parte de la ciudadanía.
4. Establecer mecanismos de seguimiento a los compromisos que se asuman con la comunidad a través de la Asociación de Usuarios o veedurías ciudadanas.





## 7.5. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano



Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Entidad líder de política:** DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co

1. Establecer y publicitar estándares reales para los plazos de espera en la atención de acuerdo a cada servicio controlando su cumplimiento.
2. Mejorar el proceso de citas.
3. Reformular un modelo de evaluación de la gestión de la atención al usuario
4. La puesta en marcha de un plan educativo continuo que permita sensibilizar y capacitar al personal de la institución.
5. Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, minimizándolos al máximo.

6. Continuar y afianzar en la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE. a través de los buzones, encuestas, etc.
7. Evaluar de la celeridad en la atención.
8. Implementar un mecanismo para que la ciudadanía conozca sus Derechos y Deberes de manera didáctica.
9. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada y a través de la página web, medios de comunicación, etc. sobre:
  - ❖ Derechos y deberes
  - ❖ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - ❖ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - ❖ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
10. Señalizar los diferentes servicios y dependencias, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE PLAN DE ACCIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019 - CONPES 3785**

Subcomponentes	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
5.2	Actualizar la conformación del comité de ética hospitalaria. y continuar el proceso de reuniones	Hacer las convocatorias para designación de los miembros del comité de ética hospitalaria y continuar con las reuniones mensuales del comité	SIAU y Coordinación Médica	Enero 1 a Dic 31/19

**SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES**

MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2019	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2019	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2019

## Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



1. Implementar en la página web la opción de quejas y reclamos para facilitar a los usuarios sus sugerencias y quejas, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76 y a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y del Decreto 0103 del 20 de enero de 2015.
2. Verificar el cumplimiento en términos a todas las respuestas a las PQRS recibidas por el la U.S.I - E.S.E.

## PLAN DE ACCIONES PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 2019 USI-ESE

COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	MONITOREO A 30 de ABRIL DE 2019	MONITOREO A 31 de AGOSTO DE 2019	MONITOREO A 31 de DICIEMBRE DE 2019
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación en la página web, intranet y en medios físicos de la USI-ESE, la siguiente información mínima obligatoria sobre su estructura, la cual deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.	Publicación en la página web de la USI-ESE sección transparencia y acceso a la información pública, pagina intranet y en medios físicos de la siguiente información	Evidenciar la publicación de la información pertinente en la página web de la USI-ESE sección transparencia y acceso a la información pública, pagina intranet y en medios físicos de la siguiente información	Líderes de procesos y subprocesos	Enero 1 a Dic 31/19		
		1.1.1. La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes, secciones y áreas, y sus horas de atención al público	a) Publicar una descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada sección o dependencia. b) Las funciones y deberes de la entidad de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto	La descripción que dé información general de cada sección o dependencia. Las funciones y deberes de la entidad vigentes, incluyendo las funciones adicionales que se le hayan asignado por alguna norma	Contratista planeación y calidad y Profesional Universitario área Sistemas Contratista planeación y calidad y Profesional Universitario área Sistemas	Enero 1 a Dic 31/19 Permanentemente		
		1.1.2. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011	a) El presupuesto general de ingresos y gastos para la vigencia 2019 b) Publicar la información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales. La información que reposa debe ser al menos de los últimos dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo.	El presupuesto general de la entidad para la vigencia 2019 La ejecución presupuestal con corte a diciembre de ingresos y gastos aprobada y ejecutada de los dos (2) últimos años anteriores al año en ejercicio.	Profesional Universitaria, de presupuesto comité de planeación y profesional área Sistemas Profesional Universitaria, de presupuesto y profesional área Sistemas	Enero 1 a Dic 31/19 29/04/2019		
		1.1.3. Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios que trabajan en la USI-ESE.	Publicar en formato accesible y reutilizable, el directorio de información actualizada de los servidores públicos, empleados y contratistas, incluyendo aquellos que laboran en las sedes funcionales, secciones, áreas, y/o departamentos según corresponda, con la siguiente información la cual se debe actualizar cada vez que se vincula o desvincula un servidor público o contratista: a. Nombres y apellidos completos. b. Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual). c. Dirección de correo electrónico institucional del servidor público, empleado y/o contratista. d. Teléfono Institucional y extensión del servidor público, empleado y/o contratista.	Evidenciar directorio diligenciado en formato accesible y reutilizable y publicado en los medios señalados con la información completa correspondiente y actualizada	Profesional especializado área talento humano y profesional área sistemas	Enero 1 a Dic 31/19 y actualizado cada vez que se vinculen o desvincule un servidor público.		
		1.1.4. Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos y manuales.	a) Todas las normas generales y reglamentarias con vínculo al ministerio de salud	Establecer vínculo con el Ministerio de Salud y Protección social para consultar las normas generales y reglamentarias que le son aplicables.	Comité de planeación y profesional área sistemas	Enero 1 a Dic 31/19		

		b) Publicar sus manuales y planes, tales como: 1. Manuales según sea el caso. (Manual de SARLAFT). 2. Planes institucionales( Plan de desarrollo y plan de acción, )	Publicar manuales y planes de acuerdo a la información solicitada.	Comité de planeación y profesional área sistemas	Dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a que se obtengan los resultados			
	1.1.5. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 31 de Enero de 2019	La publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dentro la fecha programada.	Contratista planeación y calidad y Profesional Universitario área Sistemas	31/01/2019			
	Publicación y divulgación de la siguiente información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Establecer los siguientes productos para su divulgación y publicación en su página web y otros medios de divulgación y publicación:	Evidenciar que se tenga establecido, divulgado y publicada en los diferentes medios las siguientes informaciones solicitadas por el gobierno en línea.					
	1.2.1 Publicación de la siguiente información relacionada con la estructura orgánica y el talento humano de la entidad.	Publicar la oferta de empleos e incluir la convocatoria para los servicios a proveer por prestación de servicios. Una vez surtidos estos procesos de selección, se deben publicar sus resultados dentro de la semana respectiva. Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.	Publicar la oferta de empleos, incluyendo la convocatoria para los servicios a proveer por prestación de servicios.	Profesional especializado área talento humano, técnico de contratación y profesional área sistemas	Permanentemente			
Publicar los resultados de los procesos de selección, dentro de la semana respectiva			Profesional especializado área talento humano, técnico de contratación y profesional área sistemas	Permanentemente				
Listado de los cargos provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil con el enlace respectivo a esta entidad para obtener mayor información.			Profesional especializado área talento humano y profesional área sistemas	Cuando se presente la novedad				
	1.2.2.La siguiente información de la entidad relacionada con la planeación, debe estar publicada y agrupada en una misma sección del sitio web:	Publicar el informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	La publicación del informe de empalme del representante legal, cuando sea pertinente.	Técnico Estadística y profesional área de sistemas	Dentro los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha presentación de los resultados.			
	1.2.3. La siguiente información de la entidad relacionada con los informes, planes de mejoramiento, entes y mecanismos de supervisión y control debe estar publicada y agrupada en una misma sección del sitio web	a) Publicar los informes de su Sistema de Control Interno.	Informes de control interno publicados en la vigencia / Total de informes de control interno elaborados en la vigencia * 100	Profesional área de control interno y profesional área sistemas	Enero 1 a Dic 31/19			
b) Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control,		No. De planes de mejoramiento vigentes, elaborados por hallazgos realizados por los organismos de control interno o externos, publicados dentro del mismo mes de su envío	Coordinadores y jefes de área y profesional área sistemas.	Dentro los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación y refrendación del respectivo plan de mejoramiento				
	1.2.4. Publicar la siguiente información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014:	a) Programa de Gestión Documental	La publicación del programa de gestión documental de la entidad	Auxiliar área archivo y profesional área sistemas	Enero 1 a Dic 31/19			
b) Tablas de Retención y valoración Documental.		La publicación de las tablas de retención documental.	Auxiliar área archivo y profesional área sistemas	Enero 1 a Dic 31/19				

## 7.6 Iniciativas Finales

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.



1. **Formular** el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.
2. **Incluir** lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

## VIII. CONCLUSIONES

- La eficacia y práctica de este documento depende de todos los servidores públicos que trabajan en la entidad, de todos dependen que la aplicación y seguimiento del plan anticorrupción sea un éxito y nos ayude a detectar, prevenir y corregir riesgos de un impacto gravísimo para la entidad y establecer las acciones para mejorar la atención al ciudadano
- Cada uno de los componentes de que trata este manual se articulan para recuperar la confianza de la comunidad en lo público, todas las estrategias van encaminadas hacia la recuperación de nuestro cliente externo y así mismo ser eficientes en los servicios que prestamos, racionalizando tramites y brindándole seguridad a nuestro paciente.
- El seguimiento en el cumplimiento de cada una de las estrategias que integran este manual estará a cargo de la Oficina de Control Interno, quien monitoreara los riesgos y los evaluara y así mismo presentará las acciones necesarias para su correcta administración.
- El **AUTOCONTROL**, principio rector del SISTEMA DE CONTROL INTERNO, es la clave para la minimización de errores, todos debemos aplicarlo en nuestras actividades cotidiana, y es necesario que tengamos la capacidad de detectar nuestros propios errores y diseñar planes de mejoramiento que nos permitan no solo detectarlos sino corregirlos y en un futuro prevenirlos.

Proyectó: Orlando Alfaro Galeano  
Apoyo a la Gestión Control Interno y Planeación.  
Acompañamiento: Olga Esperanza González Cuellar  
Asesor de Control Interno