

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		 
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 1 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

MARIA ANGELA MURILLO
Gerente Encargada

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 2 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

INTRODUCCION

Para dar continuidad al cumplimiento de los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la ESE Hospital San Roque de Pradera, programa una serie de estrategias con las cuales se propone evitar la corrupción y optimizar la atención al ciudadano; para lo cual se tendrá como objetivo advertir eventos y circunstancias de corrupción que eventualmente se puedan demostrar en la prestación de servicios, igualmente generar procesos de autocontrol tanto de los clientes internos como de la comunidad, lo que garantiza que cada uno de los actores reconozcan los derechos y deberes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La ESE Hospital San Roque de Pradera, pretende diseñar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la transparencia, basado en las veedurías y las Asociaciones de Usuarios que forman parte de entidad y así alcanzar el cumplimiento de nuestro objeto social.

Este plan debe estar articulado y corresponder a la normatividad vigente, atendiendo los lineamientos establecidos por el sistema de control interno, el Código de Ética y Buen Gobierno institucional que incluye la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que se deben generar en cada uno de los funcionarios de la organización y propender por el Control interno del Hospital.

La actual gerencia y el Personal de Planta y Contratistas están comprometidos con el destino de la ESE Hospital San Roque de Pradera, para lo cual a través del presente plan manifiestan su compromiso de luchar contra la corrupción teniendo en cuenta como referente los principios y valores éticos establecidos en la entidad, fortaleciendo los canales de comunicación con la comunidad, los Usuarios, entidades de control, entidades del sector salud y demás partes interesadas.

El Plan se realizó basado primordialmente en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2 de la Presidencia de la Republica.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 3 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Definir lineamientos y acciones que propendan por la transparencia en la gestión Pública en la Empresa Social del Estado Hospital San Roque de Pradera, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y generar estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al ciudadano, de acuerdo a la metodología emitida por el Departamento de la Función Pública en su segunda versión año 2015

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de La E.S.E. Hospital San Roque de Pradera, con sus respectivas consecuencias, controles y acciones para tomar las medidas de respuesta a los presuntos riesgos.
- Adoptar estrategias en materia de anticorrupción a fin de obtener una gestión eficiente y transparente.
- Identificar y gestionar los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Divulgar los procesos de inversión de los recursos públicos.
- Optimizar la oficina de atención al usuario SIAU, a través de procedimientos eficientes en atención al ciudadano y con el ánimo de crear la cultura de la denuncia de actos de corrupción, gestionando la totalidad de peticiones quejas y reclamos que se reciban, para analizar y plantear las soluciones a cada caso en el Comité de Quejas y Reclamos.
- Garantizar la publicidad de la gestión contractual de la entidad publicando en la página del SECOP como lo establece el Estatuto de Contratación de la institución.
- Crear espacios de escucha activa a las veedurías ciudadanas y Asociaciones de Usuarios en temas de salud, para que comenten las inquietudes y/o comuniquen los posibles actos de corrupción que evidencien para tomar los correctivos del caso.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 4 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

Alcance del Plan

El Plan Anticorrupción junto con sus estrategias y herramientas tendrá aplicación en todos los Procesos de la entidad, igualmente se realizará socialización a los funcionarios, veedurías, Asociaciones de Usuarios y la Comunidad en general.

2. FUNDAMENTO LEGAL

En La E.S.E Hospital San Roque de Pradera, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución política de 1991 se consagran los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual forma dio gran importancia a los mecanismos de participación ciudadana en el control a la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados son: art 23, 90, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209, y 270.

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 610 de 2000: Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.

Ley 678 de 2001: Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

Ley 734 de 2000: por medio del cual se expide el código disciplinario único, en este 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 contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades así como el procedimiento y conflicto de intereses.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 5 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

Ley 909 de 2004: por medio del 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 medio del cual se dictan el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.

Ley 819 de 2003: por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003: por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Se 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 de actos de corrupción y la efectividad de control de Gestión Pública.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decretó 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 1 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 019 de 2012: Por lo cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública (ley anti trámites).

Decreto 943 de 2014: adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Ley 1712 de 2014: Transparencia y acceso a la información

Decreto 1081 de 2015: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Módulo de Control de Planeación y Gestión del MECI

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 6 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

Ley 1757 de 2015: la estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario.

Ley 1755 de 2015: Regulación del Derecho de Petición.

3. DEFINICIONES

Peculado: “Delito que consiste en el hurto de caudales del erario público, hecho por aquel a quien está confiada su administración” (Dic. Acad.). Jurídicamente el concepto es más amplio y se encuentra desarrollado al tratar de la malversación de caudales públicos (v.).

Cohecho: Cohecho deriva en su etimología del vocablo latino “confectare” que significa preparar o negociar. Otros (los menos) creen que el origen de “cohecho” está en el latín “coactare” que significa compeler, designa un delito reprimido por las leyes penales de cada Estado, que consiste en castigar la conducta de aquel funcionario público que obtiene favores en forma indebida utilizando su cargo para ese fin, y a quien ofrece o da la “paga”.

Concusión: Es un término que procede del latín concussio. Se trata de una exacción (la acción de exigir impuestos, multas o prestaciones) arbitraria que lleva a cabo un funcionario público en provecho propio.

La concusión, por lo tanto, es un concepto legal que se utiliza para nombrar al funcionario que hace uso de su cargo para hacer pagar a una persona una contribución que no le corresponde. La concusión también implica exigir un pago más alto del estipulado por ley.

Soborno: Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín sobornare, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

Tráfico de influencias para obtener favor de servidor público: Invocar influencias reales o simuladas para recibir, hacer dar o prometer para sí o para un tercero dinero o

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 7 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

dáviva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. (Particulares).

Utilización indebida de información privilegiada: Como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada, hacer uso indebido de información que haya conocido o por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea ésta persona natural o jurídica (Servidores Públicos y Particulares).

Prevaricato: Por acción: Proferir resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley.

Por omisión: Omitir, retardar, rehusar o denegar un acto propio de sus funciones

Por asesoramiento ilegal: Asesorar, aconsejar, o patrocinar de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia. (Servidores Públicos).

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

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 por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas 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, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades, es por ello que la E.S.E. Hospital San Roque de Pradera, responderá al usuario con una atención eficiente, eficaz y transparente.

Ninguna entidad es invulnerable al fenómeno de la corrupción, por tal razón tanto el sector público como privado debe redoblar esfuerzos por la transparencia y combatir la corrupción.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 8 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

La Empresa Social del Estado Hospital San Roque de Pradera, tiene sus principios institucionales, los cuales contribuyen a objetar actos de corrupción y gestionar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la ley 1474 de 2011.

Es por ello que se debe resocializar con la asociación de usuarios la gestión de peticiones quejas y reclamos, divulgar a través de audiencias públicas los avances en la gestión, publicar los estados financieros y cumplimiento de planes de acción y socializar los proyectos a desarrollar. Todas estas estrategias se plasman en las siguientes componentes del Plan y sus actividades:

- 4.1 Gestión de Riesgos de Corrupción (Mapa de Riesgos y las medidas para controlarlos y evitarlos)
- 4.2 Racionalización de Tramites
- 4.3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- 4.4 Rendición de Cuentas.
- 4.5 Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.
- 4.6 Iniciativas adicionales.

4.1 COMPONENTE GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

La Empresa Social del Estado Hospital San Roque de Pradera, tiene establecido un Sistema de Gestión basado en la Calidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 e incluye un Mapa de Procesos ESTRATEGICOS, MISIONALES, DE APOYO y EVALUACION, además de la Caracterización de los mismos, Procedimientos, Políticas de Operación por cada Proceso.

Se tiene definido el Mapa de Riesgos Institucional que incluye los riesgos identificados en los diferentes Procesos, el cual define causas, consecuencias, análisis del riesgo (probabilidad-impacto) evaluación de riesgo, controles existentes, valoración, opciones de manejo, acciones propuestas entre otros.

Este componente es liderado por la Oficina de Control Interno, quien asesora y acompaña a los Líderes de proceso en calificar o evaluar los riesgos, además de conceptualizar en la definición de los Controles a implementar, con el posterior seguimiento. Igualmente se

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 9 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

actualizó el Mapa de Riesgos Institucional y por proceso incorporando los Riesgos Anticorrupción baja la nueva versión No. 002

El mapa de Riesgos de Corrupción debe publicarse en la página web a más tardar el 31 de Enero de cada año, a partir de la publicación cada responsable debe comenzar a ejecutar los controles definidos (correctivos o preventivos). Para esta vigencia fue aplazado su publicación hasta el 31 de marzo de 2016 de acuerdo al Decreto 124 de 2016.

Se debe someter anualmente a revisión la Política para la administración del Riesgo en la entidad, para que sea coherente con las iniciativas estratégicas del Plan de Desarrollo Institucional.

Los líderes de procesos deben monitorear y revisar periódicamente su Mapa de Riesgos de Corrupción, ajustándolos cuando crean conveniente. Se debe garantizar que los controles sean eficaces y eficientes, identificar los Riesgos Residuales y los emergentes.

La Oficina de Control Interno en sus Auditorias de gestión realizará seguimiento a la eficacia de los controles determinados.

En general, el Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como 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 definición de medidas para mitigar los riesgos Identificar, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior de la E.S.E. Hospital San Roque de Pradera.

Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se realizó de acuerdo a la "Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción" versión 2

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 10 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

4.2 COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Se debe acercar el ciudadano a los servicios que presta el Estado, en este caso el Hospital, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos teniendo en cuenta el nivel de atención y de complejidad.

En este Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano deben haber mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan: el Respeto y trato digno al ciudadano. Herramientas que restablezcan la presunción de la buena Fe.

Serán responsables de este componente los líderes de Gestión de Calidad y Gestión de la Información.

Con la expedición del nuevo decreto antitrámite 019 de 2012, la Organización proveerá y facilitará el acceso a la prestación de los servicios de salud y otros servicios con estrategias como:

- No exigir al usuario fotocopia del documento de identificación y carnet de la EPS, se debe consultar las bases de datos suministradas por las entidades.
- Link en la página web de la entidad para la recepción de PQRS
- Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por correo electrónico.
- Solicitud de citas médicas por teléfono e internet.
- Se implementará la intranet para aplicar la política de cero papel
- Se especificará en la contratación con las EPS la reducción de soportes en la presentación de las cuentas, para contribuir con la disminución de la estrategia cero papel.
- Continuar con el procedimiento establecido para informar inmediatamente a la Administradora de Riesgos Laborales, cuando ocurra un accidente de trabajo.
- Para evitar la radicación de oficios físicos y así contribuir en la política de cero papel, se adoptará como medio de comunicación oficial interna los correos institucionales y la intranet Intrafile.
- Eliminación de solicitud de certificados fiscales, penales y de policía para la contratación, los cuales son obligación verificarlos en línea por la entidad contratante.
- Publicar en la página web los acontecimientos, proyectos, cambios en la plataforma

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 11 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

estratégica y todas las exigencias de la Ley 1712 de 2014, a fin de mantener informada permanentemente a la comunidad Pradereña.

- Los funcionarios responsables del proceso de facturación son los que recaudan los recursos de la prestación de los Servicios de Salud al Usuario. Para atenciones de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, el usuario no paga ningún tipo de emolumento por ningún servicio o medicamento o examen de laboratorio.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

4.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

El Departamento Nacional de Planeación recomienda que las Entidades de la administración pública incluyan en sus Planes Institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento, para tal efecto la Entidad incluirá en la construcción del nuevo Plan de Desarrollo Institucional un Eje Estratégico definido GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Este componente debe estar bajo la responsabilidad del SIAU, Líder de calidad y Subgerencia Administrativa. Para responder las inquietudes de la comunidad en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorara los siguientes instrumentos:

- La oficina de atención al usuario debe proveer información veraz y oportuna de forma presencial, vía telefónica a través de los teléfonos 3218211590 y 3218255756 y de manera virtual al correo electrónico atencionalusuario@hospitalsanroque.gov.co
- Crear relaciones de respeto y mejorar la imagen institucional ante el ciudadano.
- Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas que los ciudadanos realicen a través del correo electrónico contacto@hospitalsanroque.gov.co. Este proceso estará a cargo del Sistema de Información y atención al Usuario SIAU, quien será responsable de darles el tratamiento documentado en el Procedimiento establecido.
- Igualmente darle trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas personalmente o detectadas en los buzones de la entidad, los cuales siempre deben ser abiertos en presencia de un Representante de la Asociación de usuarios y un delegado de la Dirección Local de Salud y dando la respuesta en los términos establecidos en el procedimiento GIC-PR-10 "PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES"

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	 
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 12 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02

- Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 de acuerdo a las siguientes peticiones y términos:

Clase	Término
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguiente a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

LINEAMIENTOS DE LA LEY 1755 DE 2015

Situación	Lineamiento
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, la cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición Incompleta	Se debe tener en cuenta dos momentos En el recibo de la petición: 1. El servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: El servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para completarla.
Atención Prioritaria	Se debe atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) a adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
No es Competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
Desistimiento Tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
Desistimiento Expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
Petición Irrespetuosa	Cuando un ciudadano presenta una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en el cual puede remitirse respuestas anteriores.
Peticiones Análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 13 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

- Elaboración del Plan de Mejora de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el respectivo seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas.
- Se tiene la ventanilla única para la recepción y entrega de correspondencia en horario de 7:00 a.m a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a jueves y los viernes en horario de 7:00 a.m a 12:00 m y de 2:00 a 4:00 p.m.
- A través de la página web se pueden visualizar el portafolio de servicios que brinda la institución con sus respectivos horarios de atención. Este mismo procedimiento se fijará en las carteleras institucionales.
- Carnetizar a todos los funcionarios con el fin de facilitar a los usuarios en caso de ayuda o queja la identificación de los funcionarios implicados.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general, específicamente en el tema de Plan de Intervenciones Colectivas.
- Reactivar las filas preferenciales para las personas en situación de discapacidad, gestantes, adulto mayor y niños menores de 5 años.
- Se debe adecuar el espacio público para sillas de ruedas y adecuación de baños para discapacitados.
- Construir e implementar la Política de Protección de Datos Personales.
- Establecer planes de mejora producto de la medición de las encuestas realizadas a los usuarios.

4.4. COMPONENTE RENDICION D E CUENTAS

La Rendición de Cuentas es un componente de los principios constitucionales de transparencia, publicidad y responsabilidad. Rendir cuentas es divulgar, someter al examen, a la revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público. Constitucionalmente los servidores públicos están al servicio del Estado y al servicio de la comunidad. Este componente es liderado por el Gerente de la organización.

A través de este componente se puede identificar con claridad si se cumplieron o no las metas previstas en el Plan de Desarrollo o plan operativo anual. Por tanto, la Rendición de Cuentas debe tener como parámetro las metas previstas en el asunto a informar. El informe debe explicar además, cuáles fueron las dificultades que se tuvieron en la ejecución del Plan o en el asunto objeto del informe y qué se requiere para superarlas.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016		Página 14 de 17
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20		Versión: 02

La Rendición de Cuentas es una expresión de Control Social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Para tal efecto la ESE Hospital San Roque de Pradera, realizará un Manual de Rendición de Cuentas con el fin de brindar espacios para que la comunidad Pradereña participe y sea informada de la gestión de la entidad y que afianzará la relación entre la institución y los ciudadanos. Este manual se convertirá en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado.

Se realizará la rendición de cuentas el 21 de julio de 2016 con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, EPS, organismos de control y ciudadanía en general.

Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.

Se suscribirán los acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad Social Empresarial.

4.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA EL ACCESO Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorara los siguientes instrumentos:

1. Página Web donde se publicarán los siguientes ítems promulgados en la Ley 1712:
 - Estructura orgánica
 - Portafolio de servicios con sus respectivos horarios de atención
 - Ejecuciones presupuestales
 - Estados Financieros
 - Directorio de los empleados de planta y contratistas
 - Normatividad reglamentaria
 - Políticas de Operación
 - Auditorías realizadas
 - Planes de Adquisiciones

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 15 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

- Contratación realizada por la entidad y redireccionada al SECOP
 - Publicación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano con sus respectivos seguimientos.
 - Informes de Gestión
 - Informe de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS
 - Registro de Activos de información
2. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
 3. Elaboración de plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
 4. Formulario electrónico para que la Comunidad o Usuarios formulen sus necesidades de información

4.6 COMPONENTE DE INICIATIVAS INICIALES

- Se ajustará el Código de Ética y Buen Gobierno, con definición de estrategias permanentes de socialización a los Colaboradores.
- Se debe elaborar el Manual de Convivencia para los Colaboradores de la Organización.
- Actualizar el Reglamento Interno de la entidad.

5. FORMATO DEL PLAN

El formato del Plan Debe contener Actividades, Meta o Producto, Indicadores, Fecha programada para el cumplimiento, Responsable.

Para el seguimiento: Actividades programadas, Actividades Cumplidas, % de avance

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 16 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

Semaforización al cumplimiento del Plan

0 a 59%	ROJO
De 60 a 79%	AMARILLO
De 80 a 100%	VERDE

6. PACTO POR LA TRANSPARENCIA

Para formalizar la puesta en marcha del Plan anticorrupción de la vigencia La EMPRESA Social del Estado Hospital San Roque de Pradera en cabeza de la gerencia renovará el pacto por la transparencia, el cual se suscribirá con los integrantes de la comunidad quienes serán los veedores del cumplimiento, este acto se llevará a cabo en la Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas.

De otra parte se capacitará mediante jornadas de inducción y reducción sobre las políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar prácticas indebidas, fortalecer la cultura de la transparencia y la ética al igual que constantemente se revisaran y ajustaran los procesos y procedimientos del área de atención al usuario.

7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la actualización y publicación del Plan. Así mismo efectúa el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades propuestas en el Plan 3 veces al año:

Primer seguimiento: con corte al 30 de Abril, o sea los 10 primeros días hábiles de Mayo.

Segundo seguimiento: con corte al 31 de Agosto, o sea en los 10 primeros días hábiles de Septiembre.

Tercer seguimiento: con corte al 31 de Diciembre, o sea en los 10 primeros días hábiles de Enero

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		
Fecha Aprobación: Abril de 2013	Fecha Modificación: Marzo de 2016	Página 17 de 17	
Tipo de Proceso: Gerencial	Código: GE-PL-20	Versión: 02	

Los Líderes responsables de los componentes aportarán el análisis de la gestión correspondiente a las estrategias Anti tramites, en procura de mejorar la Atención al Ciudadano.

Así mismo se reportarán al Comité de Calidad y Control Interno los planes de mejoramiento que se deben implementar.

En caso de que el Jefe de Control Interno reporte no conformidades o detecte incumplimientos al plan informará al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir de la actividad reportada, de persistir los incumplimientos se hará reporte a la Gerencia y Control Interno Disciplinario.

El seguimiento se hará en la Matriz diseñada de acuerdo a la guía "Estrategias para la anticorrupción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" Versión 2.