

**RESOLUCIÓN No. 008
ENERO 06 DE 2023**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE HACE LA ACTUALIZACION DEL
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA E.S.E
CAMU SANTA TERESITA VIGENCIA 2023.**

El Gerente de la E.S.E. CAMU Santa Teresita, en uso de sus atribuciones legales y en especial las establecidas contenidas en la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1474 de 2011, reglamentada parcialmente por el Decreto 1083 de 2015 y demás normas que lo adicionan, modifican y sustituyen ***Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública***, 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”, estableció en su artículo 73 el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Que de acuerdo el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que el Decreto 1081 de 2015 compiló el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, definió la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el Decreto 1081 de 2015, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Que el Decreto 1083 del 2015, Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos

Más cerca de ti!

Que se hace indispensable para la ESE CAMU SANTA TERESITA, adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, con el objeto de implementar la estrategia ordenada por la ley, y su posterior publicación, promoción y seguimiento en su cumplimiento.

Que por lo anteriormente expuesto

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023,

PARÁGRAFO: El plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes Políticas, Estrategias o Iniciativas así: Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; Estrategias anti trámites; Rendición de Cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

ARTÍCULO SEGUNDO: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de la oficina de control interno o quien haga sus veces, para lo cual se publicará en la página web de la ESE, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Santa Cruz de Lorica a los seis (06) días del mes de enero del año 2023.

LENIN DORIA BURGOS.
GERENTE.

Más cerca de ti!

PLAN ANTICORRUPCION

Y

DE ATENCION AL CUIDADANO

SANTA CRUZ DE LORICA

2023

Más cerca de ti!

Contenido

1. INTRODUCCION.....	6
2. OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
3. GENERALIDADES DE LA ESE.....	8
3.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	8
3.1.1 Misión.....	8
3.1.2 Visión.....	8
4. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	9
¿Cómo podemos impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción?.....	9
MARCO LEGAL PLAN ANTICORRUPCION.....	10
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	13
6. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS.....	13
7. DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	14
POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO.....	15
OBJETIVO:.....	15
POLITICA GENERAL.....	15
8.2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	16
PROCESO DE RACIONALIZACIÓN.....	19
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
11- CUARTO COMPONENTE.....	26

Más cerca de ti!

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	26
12 QUINTO COMPONENTE:.....	31
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.	31
13 SEXTO COMPONENTE:.....	32
INICIATIVAS ADICIONALES.....	32
CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	32

ORIGINAL FIRMADO

Más cerca de ti!

1. INTRODUCCION.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”, el presente documento constituye un marco de acción para la promoción en el sector y al interior de la ESE CAMU SANTA TERESITA, en la prestación de un servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con las partes interesadas y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

Para combatir la corrupción, es necesario afianzar la cultura de la integridad y robustecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información, integridad, control social y fortalecimiento institucional, razón por la cual el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de la ESE CAMU SANTA TERESITA hace parte integral del direccionamiento estratégico de la entidad, acogiendo todos los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión, (MIPG)** 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

M á s c e r c a d e t ú

2. OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo General

Definir estrategias que permitan durante la vigencia 2023, luchar permanentemente contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los ciudadanos que reciben la prestación del servicio de la ESE CAMU SANTA TERESITA, orientándolas a la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Objetivos Específicos

1. Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Ministerio de Educación Nacional, que atenten contra el cumplimiento de los retos estratégicos de la entidad.
2. Definir estrategias orientadas a mejorar la satisfacción de las partes interesadas de los servicios que presta la ESE y fomentar la cultura del buen servicio en los trabajadores de la Institución.
3. Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
4. Mejoramiento continuo y permanente de las diferentes acciones encaminadas al fortalecimiento en la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.
5. Realizar seguimiento continuo a los responsables de los riesgos identificados en el mapa anticorrupción y atención al ciudadano.

Más cerca de ti!

3. GENERALIDADES DE LA ESE

3.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA

El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir la entidad para lograr sus objetivos misionales y estratégicos; requiere de revisiones periódicas para ajustarlo a los cambios del entorno, al plan de gestión, plan estratégico y a las funciones de la entidad; encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y demás partes interesadas.

Dicho direccionamiento estratégico, en su parte general, ha sido revisado y actualizado con la participación de los líderes y colaboradores de la ESE CAMU SANTA TERESITA Como producto de este ejercicio se presenta el siguiente resultado:

3.1.1 Misión

Mantener y mejorar el estado de salud de la comunidad a través de la educación, el diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno e integral y la rehabilitación de las enfermedades de mediana complejidad, promoviendo la humanización del servicio y la seguridad del paciente como pilares del proceso de atención.

Propendiendo con esto mejorar permanentemente los estándares de calidad

3.1.2 Visión

Seremos el modelo de gestión pública en el municipio y la mejor ESE con el mayor desarrollo humano, tecnológico del Departamento de Córdoba.

Más cerca de ti!

4. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados de las siete (7) dimensiones del modelo y las diferentes Políticas establecidas en el mismo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

¿Cómo podemos impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción?

- a) Identificando los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos.
- b) Generando espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- c) Recibiendo, gestionando y haciendo seguimiento continuo a los trámites y servicios, y resolviendo oportunamente las PQRSD.
- d) Cumpliendo los valores consignados en el Código de Conducta y de Buen Gobierno de la ESE y el Código de Integridad del Servidor Público implementado a través de MIPG.
- e) Trabajando en el mejoramiento continuo en la prestación de los Servicios de Salud y el Servicio al Ciudadano en términos de atención al cliente y tiempos de respuesta.

Más cerca de ti!

MARCO LEGAL PLAN ANTICORRUPCION		
TEMATICA	ACTO ADMINISTRATIVO	DETALLE
Gestión del Riesgo de Corrupción	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
	Decreto 4637 de 2011	Por el cual se suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Se crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República	A través de este Decreto se establece la 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	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	Decreto 1083 de 2015	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
TRAMITES	Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y

Más cerca de ti!

		procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Registra que la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
	Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	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.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
METODOLOGÍA A PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A EL CIUDADANO V.2"	Gestión del riesgo de corrupción - Racionalización de trámites - Rendición de cuentas - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Mecanismos para la transparencia y

Más cerca de ti!

	expedida por la presidencia de la República.	acceso a la información
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Adopta la actualización del MECI

ORIGINAL FIRMADO

Más cerca de ti!

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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.

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



6. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS

1) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

Herramienta que le permite a nuestra 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

Más cerca de ti!

consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos, causas y sus consecuencias estableciendo medidas orientadas a controlarlo.

2) Racionalización de Trámites:

Facilita el acceso a los servicios que brinda la ESE y la cual nos permite a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que prestamos, lo cual nos conlleva a la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procesos y procedimientos.

3) 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.

4) 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.

5) 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.

7. DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

8. PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente

Más cerca de ti!

para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función Pública; sin embargo, la metodología se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Por ejemplo, el impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas, que le corresponde desarrollar a cada una de las entidades.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán monitoreo y evaluación del mapa.

8.1 ACCIONES PARA SU ADMINISTRACIÓN:

POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

OBJETIVO:

Establecer los elementos y herramientas necesarios que permitan una gestión integral de los riesgos (**Riesgos de Gestión, Riesgos de Corrupción y Riesgos de Seguridad Digital**), a que se enfrenta nuestra entidad, orientando y estableciendo metodologías aplicables, que permitan disminuir la vulnerabilidad, frente a las diversas situaciones que puedan incidir en el cumplimiento de su Misión y el logro de los objetivos Institucionales y tener una respuesta oportuna a las diferentes amenazas internas y externas que puedan generar eventos de riesgos.

ALCANCE

La Política de la Administración de Riesgo de la ESE CAMU SANTA TERESITA, será extensible y aplicable, en cada uno de los procesos, procedimientos, Programas, y Proyectos institucionales, en cada una de las acciones ejecutadas por cada uno de los trabajadores de la ESE. En el caso de los **riesgos de seguridad digital** estos se deben gestionar de acuerdo con los criterios diferenciales descritos en el modelo de seguridad y privacidad de la información.

POLITICA GENERAL

La ESE CAMU SANTA TERESITA, coherente con lo establecido en MIPG, y lo definido en los estándares de acreditación, asume la responsabilidad de controlar adecuadamente los Riesgos de Gestión, de Corrupción y de Seguridad Digital, los

Más cerca de ti!

cuales puedan impedir el cabal cumplimiento y la consecución de los objetivos institucionales, los planes, proyectos, procesos y procedimientos institucionales, dando aplicabilidad a la metodología propia para la gestión de los riesgos y realizar con el acompañamiento de todos los trabajadores de la entidad las acciones necesarias para mitigar su materialización, las posibles consecuencias y mantener los niveles de riesgo aceptable.

8.2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

- a) **Contexto:** Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la ESE. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta nuestra Institución.

- b) **Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.

Paso 01: Identificación del proceso.

Paso 02: Objetivo del Proceso

Paso 03: Establecer las causas

Paso 04: Identificar los riesgos

Paso 05: Consecuencias

M á s c e r c a d e t ú

Objetivos: Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

Causas: Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional.

Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.

Riesgos de corrupción: Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Consecuencias: Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

Valoración del Riesgo de Corrupción

a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

Probabilidad. Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la *frecuencia* (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la *factibilidad* (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Determinar la naturaleza de los controles.

Preventivos, se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

Detectivos, aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

Más cerca de ti!

Correctivos, aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.

Determinar si los controles están documentados: Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

Determinar las clases de controles

Manuales: políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.

Automáticos: utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación.

Monitoreo y Revisión

Los líderes 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.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la **corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.**

Seguimiento

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Más cerca de ti!

9. SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

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

Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que la E.S.E CAMU SANTA TERESITA, implementara acciones normativas, administrativas, o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, teniendo en cuenta lo sugerido por el DAFP.

Las mejoras estarán encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet y la página web de la ESE.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la ESE se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

PROCESO DE RACIONALIZACIÓN

- Identificar los trámites, procedimientos administrativos y otros procesos con que cuente la entidad.
- Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.
- Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.
- Después de realizado los pasos anteriores esperamos lograr:

M á s c e r c a d e t ú

RESULTADOS ESPERADOS

Disminución de: costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción del usuario.

Lineamientos generales

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre **Trámite y Otro Procedimiento Administrativo** de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

1. Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. (EJ: Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.)

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- ✚ Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- ✚ Tiene soporte normativo.
- ✚ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ✚ Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- ✚ Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- ✚ Es oponible (demandable) por el usuario.

2.Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro .En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- ✚ En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.

M á s c e r c a d e t í !

- + Generalmente no tiene costo.
- + No es obligatoria su realización para el usuario.

Para cumplir la estrategia de racionalización trámites debemos cumplir las fases propuestas para el efectivo desarrollo de la política, los cuales son:

- + **Identificación de tramites:** la entidad como primer paso para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, identificara los tramites y procedimientos administrativos los cuales son: misionales, estratégicos, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor para el usuario.
- + **Priorización de trámites a intervenir:** una vez elaborado el inventario de trámites, se identifican los que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.
- + **Racionalización de trámites:** La E.S.E CAMU SANTA TERESITA efectuara el proceso para reducir los trámites identificados, para generar menor esfuerzo y costo para el usuario. La institución Elaborará estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas para poder cumplir con la estrategia.
- + **Interoperabilidad:** la institución realizara el proceso de gobierno en línea y a través de este podrá realizar el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento. Con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a los ciudadanos, empresas y a otras entidades.

10. TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la

Más cerca de ti!

evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

El proceso de rendición de cuentas por parte de la E.S.E CAMU SANTA TERESITA trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, la entidad puede ser percibida como más transparente y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana.

Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de esta. Puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.

ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- a) Información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

M á s c e r c a d e t í !

- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

b) Diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

c) Incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con *el sector privado, nacional o internacional* o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

2. Objetivos De La Rendición De Cuentas

- + Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual la información que la E.S.E. CAMU SANTA TERESITA suministra debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- + Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la E.S.E. CAMU SANTA TERESITA y los ciudadanos, para lo cual la entidad debe no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.

La rendición de cuentas debe cumplir unos lineamientos y productos mínimos que buscan informar de manera integral a la ciudadanía los cuales se detallan a continuación:

Más cerca de ti!

Tema: Presupuesto.

1. Aspecto: Ejecución Presupuestal.

Contenido: Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).

2. Aspecto: Estados Financieros

Contenido: Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.

Tema: Cumplimiento De Metas.

1. Aspecto: Plan De Acción.

Contenido: Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.

2. Aspecto: Programas Y Proyectos En Ejecución.

Contenido: Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia.

Tema: Gestión.

1. Aspecto: Informes de Gestión.

Contenido: Gestión misional y de gobierno, Transparencia, participación y servicio al ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa, Gestión Financiera.

2. Aspecto: Metas e Indicadores de Gestión.

Contenido: Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.

3. Aspecto: Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad.

Contenido: Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.

Tema: Contratación.

1. Aspecto: Procesos Contractuales.

Contenido: Relación y estado de los procesos de contratación.

2. Aspecto: Gestión contractual.

Contenido: Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.

Tema: Impactos de la Gestión.

Más cerca de ti!

1. Aspecto: Cambios en el sector o en la población beneficiaria.

Contenido: a partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.

Tema: Acciones de mejoramiento de la entidad.

1. Aspecto: Planes de mejora.

Contenido: Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.

A continuación se detallan las diferentes actividades que realizará la entidad en cumplimiento del componente rendición de cuentas:

1. Información: está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. La E.S.E. CAMU SANTA TERESITA desarrollará las siguientes:

- I. Publicación de informe financiero en el tablero de comunicaciones de la entidad y en la página web institucional. Esta se efectuará trimestralmente.
- II. Publicación del presupuesto y las modificaciones en el tablero de comunicaciones de la entidad y en la página web de la institución. Esta se efectuará trimestralmente.
- III. Publicación de la contratación de la E.S.E., en el tablero de comunicaciones, página web de la entidad y SECOP.
- IV. Publicación de Informe de seguimiento de los planes de mejoramiento suscritos por la entidad en el tablero de comunicaciones y página web de la entidad.
- V. Publicación del informe pormenorizado de control interno en el tablero de comunicaciones y página web de la entidad.
- VI. Informe de percepción del usuario frente a la satisfacción por la prestación del servicio en el tablero de comunicaciones y en la página web.

2. Dialogo: se refiere a la justificación de las acciones, presentación de diagnósticos e interpretaciones, manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un dialogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones. La E.S.E desarrollará las siguientes:

- I. Difusión de información a través de medios radiales (emisora municipal).

M á s c e r c a d e t ú

- II. Rendición pública de cuentas a la ciudadanía y a la asociación de usuarios de la E.S.E anualmente.

- 3. Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la Rendición de Cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

La ESE se acoge a los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la rendición pública de cuentas para facilitar la consulta respecto a la periodicidad y destinatarios de la información de la ESE, realiza la publicación de la información en sitios web, intranet institucional, carteleras y demás, para la consulta de la comunidad, teniendo como enfoque la implementación de las estrategias de gobierno en línea y los principios de Buen Gobierno, transparencia y rendición de cuentas, gestión pública efectiva, participación y servicio al ciudadano, vocación por el servicio público, estrategias de lucha contra la corrupción, todos transversales a los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que se desarrollan en el presente documento.

11- CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen

Más cerca de ti!

garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Mecanismos que mejoran la atención y las relaciones con el ciudadano con el objetivo de mejorar la calidad en los servicios que se prestan, la accesibilidad a la información, instalaciones y servicios de salud, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía. Este se desarrolla a través de cinco (5) subcomponentes así:

- a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico
- b) Talento Humano: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- c) Fortalecimiento de los canales de atención.
- d) Normativo y procedimental
- e) Relacionamiento con el ciudadano

La institución cuenta con diversos mecanismos de comunicación con el usuario, a través de la Oficina de Atención al Usuario, los buzones físicos y virtuales, la Alianza de usuarios, la línea amable, redes sociales, entre otros.

En cumplimiento de la política liderada por el programa nacional de servicio al ciudadano del departamento nacional de planeación, la E.S.E CAMU SANTA TERESITA instituye estrategias para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

I. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:

- ✚ Socializar y difundir el portafolio de servicios de la institución a todos los clientes internos y externos; a través de la emisora radial, tablero de comunicaciones y de la oficina de atención al usuario.
- ✚ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención mediante la emisora radial, tablero de comunicaciones y la oficina de atención al usuario. Esta actividad evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas a la entidad donde le será prestado el servicio por requisitos faltantes.
- ✚ Informar el horario estipulado para prestar los servicios en la entidad. Con esta actividad evitamos la insatisfacción de los usuarios por el desconocimiento de los horarios de atención.

M á s c e r c a d e t ú

- ✚ Medir trimestralmente a través de encuestas, la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad y de esta manera conocer las expectativas, necesidades, inconformidades e intereses.
- ✚ Mantener actualizado el tablero de comunicaciones el cual debe contener junto con la página web de la institución información sobre: derechos y deberes de usuarios, descripción de procedimientos, trámites, servicios y horarios de acceso a los programas de la entidad, dependencia, nombre y cargo del funcionario que resección las peticiones, quejas y reclamos.
- ✚ La institución en la actualidad cuenta con una oficina de servicio de atención e información al usuario (SIAU).
- ✚ Establecer la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

II. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos:

- ✚ Llevar a cabo capacitación a todos los funcionarios de la institución con el fin de que desarrollen competencias y habilidades para el servicio y buen trato al usuario.
- ✚ Como incentivo publicar en el tablero de comunicaciones el funcionario que durante el mes haya mostrado la mejor actitud y trato a los usuarios.

III. Fortalecimiento de los canales de atención:

- ✚ En cumplimiento del plan de comunicación institucional se divulgará a través del espacio radial, tablero de comunicaciones y la página web de la entidad los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer la participación ciudadana los cuales son: asociación de usuarios, comité de ética institucional, veedurías ciudadanas.
- ✚ Realizar convocatoria para la ampliación y fortalecimiento de la asociación de usuarios de la institución.

M á s c e r c a d e t ú

- + Cumplir a cabalidad con el desarrollo del programa de comunicación de la entidad. Generando uniformidad en la información publicada en los distintos medios con los que cuenta la institución.
- + Actualizar proceso de sistematización, radicación y distribución de la correspondencia de la E.S.E.

IV. Medios de comunicación usuario – E.S.E CAMU SANTA TERESITA.

- + Personalmente: la E.S.E CAMU SANTA TERESITA está ubicada en el municipio de Santa Cruz de Lorica Diagonal 22 N°20-42-B, Barrio Alto Kennedy.
- + **Vía telefónica:** la entidad cuenta con los siguientes números telefónicos:



- 7731762
- 7731763.

- + **A través de correo electrónico:**



- + [administrativa@ esecamusantateresita.gov.co.](mailto:administrativa@esecamusantateresita.gov.co)
- + siau@esecamusantateresita.gov.co

M á s c e r c a d e t í !

✚ **A través del sitio web:**



✚ www.esecamusantateresita.gov.co

✚ **Buzones de Sugerencias**



✚ Buzones físicos ubicados en el área de consulta externa, área de urgencias y en todos los centros y puestos de Salud de la Zona Rural.

V. Seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

- ✚ Elaborar y publicar por parte de la oficina SIAU y la oficina de control interno informe correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✚ Socializaciones de los buzones de la institución en presencia de representantes de los usuarios.
- ✚ Intensificar el comité de ética y buen gobierno de la institución en pro del cumplimiento de sus funciones.

Más cerca de ti!

12 QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

- **Derecho de acceso a la información pública:**

Derecho fundamental de accesos a la información pública regulado por la ley 1712 de 2014 y decreto reglamentario 1081 de 2015, el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, lo cual implica:

- ❖ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ❖ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible las solicitudes de acceso.
- ❖ La obligación de producir o capturar la información pública.

1. De igual manera la guía nos señala cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública (Transparencia activa, Transparencia pasiva, Instrumentos de Gestión de la Información, Criterio diferencial de accesibilidad, Monitoreo).

La E.S.E. CAMU SANTA TERESITA en desarrollo a las estrategias descritas anteriormente para dar cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública de la nación diseño las siguientes actividades:

1. Mostrar, publicar y dar a conocer todas las acciones que lidere o ejecute en materia de gestión administrativa y misional, que permitan mejorar la democracia y el control social

M á s c e r c a d e t ú

2. Emitir información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la operación y procedimientos de la entidad.
3. Asegurar la comprensión de la Gestión de la entidad por cualquier ciudadano, de manera que se logre generar confianza en la institución y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.
4. Fortalecer los sistemas de información electrónicos con el fin de que sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública”.

13 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

Las ESE CAMU SANTA TERESITA en aras de propiciar y fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, ha decidido y de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se ha implementado la segunda Política Institucional dentro del Modelo como es EL CODIGO DE INTEGRIDAD, el cual contiene los **valores del Servicio Público**, el cual reúne cinco (5) valores los cuales orientaran de manera pedagógica y con un enfoque preventivo nuestras acciones dándonos pautas concretas de cómo debe ser nuestro comportamiento en el ejercicio de nuestra labor. Todo esto conducirá a lograr que nuestra institución este más comprometida, eficiente y transparente en el logro de cumplir sus compromisos con los ciudadanos.

Se sugiere:

CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

Valores que nos identifica y nos guían identificando en:

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que SI debo hacer:

Más cerca de ti!

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

Lo que no debo hacer:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que SI debo hacer:

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar

M á s c e r c a d e t ú !

su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

Lo que no debo hacer:

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que SI debo hacer:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad

M á s c e r c a d e t í !

Lo que NO debo hacer:

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo que SI debo hacer:

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo

Lo que NO debo hacer:

- No malgasto ningún recurso público
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo

M á s c e r c a d e t í !

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo que SI debo hacer:

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas

Lo que no debo hacer:

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública

Directrices del código de integridad.

1. Orientar sus objetivos, metas y programas para brindar una respuesta adecuada y efectiva a las demandas y necesidades presentadas por los Ciudadanos de nuestro Municipio
2. Desarrollar hábitos y actitudes positivas que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para generar beneficio, credibilidad y confianza en nuestra Comunidad.
3. Asumir a cabalidad los deberes y responsabilidades con iniciativa, empleando toda su inteligencia para hacerlo de la mejor manera.

M á s c e r c a d e t ú

4. Realizar procesos de auto-evaluación sobre la gestión y responsabilidad propias, de tal manera que se pueda identificar claramente su participación en el logro de resultados institucionales.
5. Alinear los valores propios con los valores institucionales, actuando con responsabilidad asumiendo las consecuencias de sus actos.
6. Promover y conservar un buen ambiente, libre de murmuraciones y chismes, de ser necesario, corregir o confrontar, en forma clara y directa, pero con respeto y delicadeza, en primacía.
7. Referirse a la entidad en los mejores términos y no fomentar ni permitir que otros hablen mal de ella, anteponiendo los fines e intereses del Municipio y de la Comunidad a sus propios intereses y de esta manera, generar un ambiente de confianza.
8. Suministrar información oportuna, clara y precisa a los ciudadanos y a sus compañeros de trabajo.
9. Ser puntual y actuar con cortesía, gentileza, generosidad y agradecimiento con todas las personas.
10. No consumir sustancias psico-activas, bebidas alcohólicas ni fumar en las instalaciones o dependencias de la Alcaldía.
11. Participar activamente, mediante el estudio de temas y disciplinas para exponer y sustentar ideas con seriedad y profesionalismo, a fin de mejorar los procesos de atención y servicio al ciudadano.
12. Valorar y respetar las diferencias, reconociendo el potencial del otro, para conformar un equipo de alto rendimiento para el logro de los objetivos misionales.
13. Cuidar y proteger los recursos físicos y naturales, haciendo buen uso de ellos, en procura del equilibrio ecológico.
14. Actuar con total imparcialidad, sin juicios de valor anticipados, de prevención o desconfianza, a favor o en contra de alguien; con garantía permanente de justicia, rectitud y equidad en la búsqueda del bien común.
15. Entender las actuaciones de los compañeros de trabajo, respetar siempre sus puntos de vista y los criterios que los animan, sin que por ello deba renunciar al derecho a la crítica constructiva.

M á s c e r c a d e t ú !

16. Albergar sentimientos de humanidad y comprensión con quien se haya equivocado y requiera ayuda para la corrección del hecho y enmienda de su conducta.

Objetivos del servidor público con la integridad. El servidor público de la ESE CAMU SANTA TERESITA, tendrá los siguientes objetivos en tres dimensiones; personal, profesional/laboral y social, así:

1. **Personal:** Mejorar las condiciones físicas, afectivas, intelectuales y familiares en un aprendizaje continuo, que significa aprender y desaprender, para mejorar la convivencia y el crecimiento personal.
2. **Profesional/Laboral:** Fortalecer el conocimiento en el trabajo, para desarrollar y utilizar las aptitudes al máximo, con procesos de capacitación y actualización, siempre, en búsqueda de la excelencia.
3. **Social:** Desempeñar un papel preponderante en el mejoramiento de la comunidad con el aporte de ideas, trabajo y liderazgo en la solución de problemas colectivos, con generosidad y solidaridad.

Ámbito de aplicación. Los principios y valores del Código de integridad del Servicio Público, serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los/ las servidores(as) públicos (funcionarios y contratistas) de la ESE CAMU SANTA TERESITA, en todos los niveles y jerarquías, sin perjuicio de las normas, códigos o manuales vigentes y tendrán la obligación de cooperar en la ejecución de actividades programadas por la alta Dirección.

DR. LENIN DORIA BURGOS
GERENTE

Más cerca de ti!