

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 INTRODUCCIÓN

El Hospital Infantil Concejo de Medellín es una Institución prestadora de servicios de salud, que inició operación como Corporación el primero de agosto de 2013 como resultado de una alianza entre la Alcaldía de Medellín, la ESE Metrosalud y la E.S.E. Hospital General de Medellín. Es una organización privada en aspectos de contratación y talento y humano y pública en su ámbito financiero, clasificada como de mediana complejidad con servicios de alta complejidad, que atiende a la población del departamento de Antioquia, convirtiéndose en hospital de referencia por su atención exclusiva pediátrica.

El Plan Anticorrupción y 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 Hospital elabora esta estrategia que permite el desarrollo de una gestión transparente, integrando el servicio al ciudadano, trabajando en el control de su gestión y brindando espacios para que la ciudadanía participe y sea informada. La implementación del Plan, favorece un ambiente de empoderamiento y de corresponsabilidad con la sociedad civil y beneficia a la transparencia en su accionar.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluye acciones para cuatro componentes autónomos e independientes; El primer componente se refiere a la **Gestión del riesgo de corrupción** que toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la **racionalización de trámites**. En el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de **rendición de cuentas**. En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de **Servicio al Ciudadano**, actividades que deben desarrollarse para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantiza su acceso a la oferta institucional y a sus derechos. Así mismo, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03

Las políticas, lineamientos y estrategias definidas en este Plan son de obligatorio cumplimiento para todos los procesos del Hospital: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación.

## 1.2 OBJETIVOS

### Objetivo general

Disponer de un Plan, como herramienta de gestión, que permita al Hospital consignar los lineamientos y acciones para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano dando cumplimiento a la normativa del Gobierno Nacional.

### Objetivos específicos

- Dar continuidad y fortalecer el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Dar continuidad y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas para la Organización.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

## 1.3 REVISIÓN DEL PLAN

El presente plan será evaluado en su conjunto cada cuatro meses y actualizada su información anualmente.

## 2. REFERENTES DEL PLAN

### 2.1 LEGALES

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
--	--	---------	--

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03	Fecha aprobación: 20/02/2018

	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22 .1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto Ley 019 de 2012	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03	Fecha aprobación: 20/02/2018

Participación ciudadana				
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9		Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76		El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15		Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°		Regulación del derecho de petición.

## 2.2 INSTITUCIONALES

Sistema de Gestión Integral por Calidad  
Modelo Estándar de Control Interno Organizacional  
Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG-

## 2.3 CONCEPTUALES, TECNICOS O DEFINICION DE TERMINOS

**Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del intereses colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

**Causas de Riesgo de corrupción:** Son factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas), que aumentan la vulnerabilidad a riesgos de corrupción.

**Riesgo de Corrupción:** La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Control:** Mecanismo que la Entidad tiene implementado para combatir, minimizar, o prevenir el riesgo.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

**Interoperabilidad:** Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la Interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o ventanillas únicas.

**Mesa de Transparencia:** Espacio de trabajo constituido para el abordaje y análisis de un tema de interés público.

**Omisión:** Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado.

**Peculado:** Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Política de administración de riesgos de corrupción:** Conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

**Política de racionalización de trámites:** Lineamiento liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Esta directriz orienta a la entidad en el deber de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03	Fecha aprobación: 20/02/2018

**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 gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano.

**Sabotaje:** Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, comités o materias primas, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.

**Soborno:** En la legislación colombiana el soborno o cohecho es el ofrecimiento o solicitud, recibo o entrega, de regalos, préstamos, dinero o cualquier otro tipo de recurso con el propósito de obtener un beneficio particular o ventaja indebidas. El soborno se configura entre un sujeto que recibe o entrega bienes en especie o dineros a cambio de “algo”, y un sujeto que ofrece o solicita su entrega. El soborno se relaciona con otros delitos de corrupción como malversación de recursos públicos, uso privilegiado de información pública, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, prevaricato, abuso de autoridad y concusión.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Suplantación:** Ocupar fraudulentamente el lugar de otro.

**Ventanilla Única:** Registro de la información que se recibe directamente en la entidad o a través de los sistemas de correos para dar un manejo adecuado a dicha información, hacerla llegar en forma oportuna a las dependencias y mantener un seguimiento de la misma.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo debe ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deben consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

### 4. METODOLOGÍA

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03

#### 4.1 DESARROLLO DEL PLAN

##### COMPONENTES

De acuerdo con los parámetros establecidos el Plan contiene los siguientes componentes independientes:

COMPONENTE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
<b>GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	<p>Actualizar los riesgos de corrupción de acuerdo a la metodología implementada en la Organización (Metodología del Departamento Administrativo de la Gestión Pública):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que pudiesen ocurrir en la entidad</li> <li>• Identificación de riesgos de corrupción de acuerdo a los procesos organizacionales (tipo de riesgo, descripción, categoría de causas, posibles causas, consecuencias, análisis de acuerdo a la probabilidad e impacto, evaluación del riesgo)</li> <li>• Actualización del Mapa de riesgo tomando en cuenta los riesgos de corrupción</li> <li>• Definición de controles de riesgo de corrupción</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>
<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad</li> <li>• Identificación de trámites. (Sistema único de Identificación de trámites) y revisión de los procesos para identificar trámites</li> <li>• Priorización de trámites a intervenir</li> <li>• Racionalización de trámites</li> <li>• Interoperabilidad</li> </ul>
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del equipo que lidera el proceso de rendición de cuentas</li> <li>• Actualización de la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés</li> <li>• Identificación de necesidades de información y valoración de información actual</li> <li>• Actualización de principios de rendición de cuentas</li> <li>• Fortalecimiento de medios de comunicación para el proceso de rendición de cuentas, su periodicidad, objetivo y responsable</li> </ul>
<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano</li> <li>• Diagnóstico en la implementación de la Ley de Transparencia</li> <li>• Según diagnóstico, definición de acciones</li> </ul>

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03	Fecha aprobación: 20/02/2018

PLAN DE TRABAJO							
Componente	Qué	Como	Quién	Cuándo	Donde	Porque – Para qué	Observaciones
<b>GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	Actualizar diagnóstico sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que pudiesen ocurrir en el Hospital	Mediante la evaluación de procesos organizacionales	Líderes de procesos	Tercer trimestre 2018	Matriz de riesgos	Fortalecimiento de la gestión del riesgo	
	Identificación de nuevos riesgos de corrupción de acuerdo a los procesos organizacionales						
	Aactualización del Mapa de riesgo tomando en cuenta los riesgos de corrupción	Con base en el mapa de riesgos actual con que cuenta la Organización	Líderes de procesos	Tercer trimestre 2018	Matriz de riesgos	Fortalecimiento de la gestión del riesgo	
	Actualización de controles de riesgo de corrupción						
	Seguimiento						
<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad	Valorando las actividades de cada proceso	Líderes de procesos	Segundo trimestre 2018	Procesos	Fortalecimiento gestión de trámite	
	Identificación de trámites y revisión de los procesos para identificar trámites						
	Priorización de trámites a intervenir	De acuerdo al diagnóstico – metodología de priorización		Tercer trimestre 2018			
	Racionalización de trámites - Interoperatividad	De acuerdo al diagnóstico					
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Fortalecimiento del equipo que lidera el proceso de rendición de cuentas	Evaluación de perfiles	Líder en Gestión Humana	Primer trimestre 2018	Proceso de información y comunicación	Fortalecimiento de la gestión	
	Actualización de la	Mediante	Equipo líder				

*El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03	Fecha aprobación: 20/02/2018

PLAN DE TRABAJO							
Componente	Qué	Como	Quién	Cuándo	Donde	Porque – Para qué	Observaciones
	caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	metodología de caracterización					
	Identificación de necesidades de información y valoración de información actual	Mediante diagnóstico	Equipo líder				
	Fortalecimiento de principios de rendición de cuentas	De acuerdo al Direccionamiento	Líder de Planeación y Calidad				
	Fortalecimiento de medios de comunicación para el proceso de rendición de cuentas, su periodicidad, objetivo y responsable	Mediante diagnóstico y requerimientos legales	Equipo líder				
<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano	Lineamientos normativos	Líder de la Oficina de Atención al Usuario – Líder de Planeación y Calidad	Tercer trimestre 2018	Proceso de atención e información al usuario	Fortalecimiento de la gestión	
	Diagnóstico en la implementación de la Ley de Transparencia						
	Según diagnóstico, definición de acciones						

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03

## **4.2 ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN.**

El Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Hospital Infantil Concejo de Medellín se socializará en diversos espacios institucionales (reuniones por equipos de trabajo y comités institucionales) que aborden la mayor parte de los colaboradores.

## **5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

### **5.1 INDICADORES**

Promedio de actividades desarrolladas de acuerdo al plan de trabajo

Promedio de manifestaciones generadas que tengan relación con la temática de corrupción

### **5.2 INSTANCIAS DE ANÁLISIS**

Comité de Control Interno

## **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Presidencia de la República – departamento Administrativo de la Función Pública – Departamento nacional de Planeación - Versión 2. Año 2015.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PL-02	Versión: 03

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de cambios realizados
01	18/03/2016	Elaboración del Documento
02	20/04/2017	Actualización plan 2017
03	20/02/2018	Actualización plan 2018

<b>APROBACIÓN</b>		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Fernando Hincapié Agudelo
Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Director Ejecutivo

Vigente a partir del: 20/02/2018