

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO

VIGENCIA: enero 31 a diciembre 31 de 2019

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS
Gerente

MARLENY QUESADA LOSADA
Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional

Fecha de Publicación, enero 31 de 2019

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

Contenido

1	INTRODUCCION.....	3
2	OBJETIVO GENERAL:.....	4
2.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....	5
3	ALCANCE.....	5
4	MARCO LEGAL.....	5
5	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	7
6	CORRUPCIÓN 2017	9
7	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
7.1	DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES.....	14
7.1.1	PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	14
7.1.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
7.1.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	19
7.1.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
7.1.5	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	26
8	CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	27

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

1 INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el controlar posibles actos de corrupción en las entidades, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Para la elaboración del presente Plan se tomó como referencia el documento guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2”; elaborado por la Presidencia de la República, el D.A.F.P y el D.N.P. Adicionalmente acorde con el marco legal, se tomaron como referencia las siguientes normas: el Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, el Decreto 124 de 2016 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, este Plan incluye cinco componentes, así:

- a) **PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:** Esta herramienta le permite a la institución 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 y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.
- b) **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la institución y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, Política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- c) **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Este

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

componente busca la adopción de un proceso 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 conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, de igual manera hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de la Función Pública.

- d) **CUARTO COMPONENTE: 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. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.
- e) **QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Recoge los lineamientos para garantizar del derecho fundamental de acceso a la información pública, así como exaltar la importancia de fomentar una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información sobre el accionar cotidiano de la Administración Pública, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

2 OBJETIVO GENERAL:

Dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la ley 1474 del 2011 y del decreto 2641 de 2012, estructurando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus componentes.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Identificar posibles riesgos de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la institución.
2. Implementar estrategias que contribuyan a la mitigación de los riesgos de corrupción identificados.
3. Actualizar los tramites identificados en la institución e identificar otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario.
4. Fortalecer la transparencia y confianza con los diferentes grupos de interes a través de la publicación de información oportuna, clara y confiable de la gestión institucional.
5. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios.

3 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, unidades funcionales y colaboradores del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva.

4 MARCO LEGAL

- **Metodología para la construcción del 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”.

Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República, Art .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”.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

- **Trámites**

Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública, Título 24, Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Decreto Ley 019 de 2012, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2015, 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.

- **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Art.76, El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Decreto 1649 de 2014, Modificación de la Estructura del DAPRE, Art. 14, Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

Ley 1755 de 2015, Derechos fundamental de petición, art. 1, Regulación del derecho de petición.

Ley 1712 de 2014, Transparencia y acceso a la información Pública, por medio de la cual se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

5 TERMINOS Y DEFINICIONES

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Corrupción: La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés 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”

Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia: Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.

Identificación del Riesgo: Elemento de control que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión (función), estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo alguna práctica corrupta en la Secretaría Distrital de Gobierno, las Alcaldías Locales, la Cárcel Distrital y los entes adscritos y vinculados a dichos entes.

Impacto: Efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto en la medida en que mayor sea esa repercusión sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión, sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.

Mapa de Riesgos: Es una herramienta básica que muestra los riesgos a los cuales está expuesta una entidad, identificando las áreas, actividades, activos que podrán verse afectados por un suceso. En él se mide la importancia de cada riesgo, cada nivel de riesgo, y el entorno de cada riesgo.

Riesgo de Corrupción: Se entiende por 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. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).

Probidad: Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (Ideario Ético Distrital)

Transparencia: Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información (artículo 60 constitucional), y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

6 CORRUPCIÓN

Colombia ha adoptado algunas fórmulas del Banco Mundial y más recientemente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para aumentar la transparencia y el acceso a la información pública, reducir los trámites, organizar los mecanismos de investigación y sanción, tipificar delitos y recuperar dineros apropiados de manera indebida. Sin embargo, no hay prueba de que estos esfuerzos hayan dado un resultado, si se consideran las mediciones disponibles de corrupción.¹

En nuestra sociedad, los alcaldes, son considerados los funcionarios públicos más corruptos en Colombia; Entre 1991 y 2017 han sido condenados por corrupción 443 mandatarios locales elegidos popularmente, según un informe de la Misión de Observación Electoral (MOE), con el agravante de que todos ellos **llegaron a sus cargos por elección popular**, lo que según expertos ha causado la pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía. **“La capacidad de ordenar gasto hace que el alcalde tenga más poder** y por esto incurra en mayores faltas a diferencia de, por ejemplo, un concejal que no tiene un presupuesto a la mano”.

De acuerdo con el informe de la MOE, los sectores preferidos por los políticos corruptos para robar dineros públicos son infraestructura (18%), educación (14%), contratos de personal (13%), servicios públicos (11%), equipamiento municipal (7%) y vivienda (4%).

El informe además detecta nueve modalidades de los políticos para cometer actos de corrupción, en el que se destacan:

Usar el cargo para beneficiarse así mismo, a su familia o amigos; pagar contratos por obras o servicios no entregados ni prestados, incluir sobrecostos en los contratos públicos, pedir sobornos a cambio de contratos, aliarse con grupos ilegales, expedir beneficios contrarios a la ley para obtener beneficios y permitir actos de corrupción por descuido o falta de vigilancia, entre otros.²

¹ 100 puntos de la corrupción, “La corrupción en Colombia”
<http://caracol.com.co/descargables/2018/08/14/5d24b2aea54ad798addef498c7c1e357.pdf>

² <https://www.rcnradio.com/recomendado-del-editor/alcaldes-los-funcionarios-publicos-mas-corruptos-en-colombia-moe>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

En 2017, Colombia obtuvo 37 puntos en el índice de Transparencia Internacional, ubicándose en el puesto 96 entre 180 países.

Colombia hizo parte de los más de dos tercios de los países que obtuvieron menos de 50 puntos (acercándose más a altos niveles de corrupción) y estuvo por debajo de la media, que fue de 43.

En el continente, Colombia es más corrupto que Costa Rica, Cuba y Argentina, y tiene igual puntuación de corrupción respecto a Brasil, Panamá y Perú.

Transparencia por Colombia reconoce que, si bien se han adelantado **ajustes institucionales y normativos importantes, la percepción no va a cambiar mientras no se evidencien cambios de fondo**, por esto la entidad planteó 3 reformas que requiere el país y que deberían aplicar los candidatos presidenciales para mejorar la situación:

1. Transformar el Sistema Político y el ejercicio del poder.
2. Recuperar la legitimidad de la justicia y lograr sanciones efectivas.
3. Romper con el clientelismo en el empleo público y la contratación.³

La corrupción es el problema que más resiente en la sociedad colombiana. En la última encuesta de opinión así lo dejó en evidencia: 91% de los colombianos considera que el problema de la corrupción va en aumento. Y en efecto, el problema de la corrupción no es un “escándalo más”, sino algo estructural en el país. Y esta es una verdad dolorosa. Bien señala Marcela Restrepo de Transparencia que la corrupción se convirtió en la manera de gestionar el poder en Colombia.

La corrupción está enquistada seriamente. Ya no solamente abrevia en los contratos de infraestructura, sino que duele ver que el gasto social es el que está en mayor riesgo de corrupción en las regiones, según los mapas de riesgos de entidades territoriales. Otra constante es que el riesgo aumenta cuando se pasa de entidades nacionales a departamentales y municipales. La democracia participativa no está dando frutos contra la corrupción.

La cuestión desde la mirada empresarial también es compleja. Según la cuarta encuesta sobre prácticas contra el soborno (2014), 91% de empresarios señala que percibe que se ofrecen sobornos en el entorno de los negocios. Y en la encuesta de la Andi, 36% de

³ <http://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/2018/02/Hoja-de-datos-IPC-2017.pdf>

los empresarios indica que hay una alta tolerancia a los sobornos. Los gremios deben emprender con mayor empeño la lucha contra la corrupción. Esto implica ir más allá de comunicados y firmas de manifiestos o declaraciones. Hay que ser más proactivos, denunciando los casos concretos, colaborando con las autoridades y también dinamizando una tolerancia cero con los corruptos, exponiéndolos a una clara sanción social.

¿Hay algo por hacer? La encuesta del Barómetro Global de la Corrupción (2016) muestra que 74% de la población cree que la gente del común sí puede hacer una diferencia en la lucha contra la corrupción. ¿Y qué hacer? Lo fundamental es el trabajo de largo plazo a nivel educativo. En la encuesta de desempeño institucional del Dane (2016) cuando se pregunta a los funcionarios por las razones para que se presenten irregularidades, casi 42% señala la ausencia de valores. Esto se complementa con un imperativo de tolerancia social cero, ante cualquier indicio de corrupción.

La corrupción es, si se quiere, el peor cáncer de una democracia, porque corroe la posibilidad de establecer relaciones de confianza en la sociedad. Este problema va en aumento y puede ser una bomba para la democracia colombiana. Un electorado desesperado puede caer en las garras de cualquier demagogo que cale en la opinión. Y seamos muy conscientes que la puerta de entrada de la corrupción es la financiación de las campañas políticas.⁴

El siguiente es el ranking de los casos de corrupción que han indignado a los colombianos, Cifras estiman que cada año el país pierde cerca de 50 billones de pesos por este delito.

1. El Guavio. Costo: \$ 15.000 millones de pesos. La única persona capturada fue Fabio Puyo Vasco por el multimillonario desfalco al Estado en la construcción de la central hidroeléctrica en Cundinamarca. Aunque fue detenido en Estados Unidos y España, nunca fue extraditado ni pagó un día de cárcel. Vive en España desde los años 90.
2. Foncolpuertos Costo: \$ 2,5 billones de pesos. Luis Hernando Rodríguez fue gerente liquidador de Puertos de Colombia. A través de Foncolpuertos, y con la complicidad de jueces, se pagaron millonarias pensiones de manera irregular. Fueron condenadas 825 personas. Rodríguez, que está en libertad condicional desde 2009, es pensionado del Congreso, pues es viudo de la senadora asesinada Martha Catalina Daniels.
3. Interbolsa Costo: \$ 300.000 millones. Tomás Jaramillo y Juan Carlos Ortiz montaron un entramado que estafó a inversionistas de Interbolsa y Premium. En el 2016

⁴ <https://www.larepublica.co/analisis/luis-felipe-gomez-restrepo-2524772/la-corrupcion-mas-alla-de-las-percepciones-2609680>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

aceptaron el delito y en marzo pasado fueron condenados a 5 años y 9 meses de detención domiciliaria. En 2018, se le negó la libertad a Juan Carlos Ortiz Zárate, cerebro del descalabro.

4. Carrusel de la contratación en Bogotá Costo: \$ 2,2 billones. El exalcalde de Bogotá Samuel Moreno y su hermano el exsenador Iván Moreno lideraban una red de contratistas, políticos, abogados para atribuir irregularmente grandes obras distritales y nacionales. Iván fue condenado a 14 años de cárcel y Samuel, a 24 años. En mayo, Álvaro Dávila, uno de los cerebros del desfalco, fue declarado culpable y podría enfrentar 11 años de cárcel. Más de 110 personas han sido procesadas por el caso.
5. Saludcoop. Costo: \$ 1,4 billones. Carlos Palacino, expresidente de Saludcoop, es investigado por los millonarios recobros que esta EPS le hacía al Estado y que sirvieron para pagar abultadas bonificaciones, finca raíz, viajes e inversiones en el extranjero. Palacino fue capturado en marzo de 2018 y la Fiscalía mantiene en firme el llamado a juicio por el delito de peculado por apropiación a favor de terceros. De ser culpable, podría pagar una pena de más de 17 años de cárcel.
6. Fidupetrol. Cantidad: \$ 500 millones Víctor Pacheco fue el abogado de la empresa Fidupetrol, que entregó 500 millones a magistrados de la Corte Constitucional para que le dictaran un fallo de tutela favorable. Tanto él como Hélber Otero, gerente de esa sociedad, fueron condenados a dos años de prisión. En 2018, el exmagistrado Rodrigo Escobar fue condenado a cuatro años El magistrado Jorge Pretelt espera el fallo de la Corte Suprema.
7. Odebrecht. Cantidad: pagó US\$ 32,5 en sobornos a funcionarios y contratistas en Colombia. La firma brasileña pagó millonarias coimas en Colombia y otros 11 países para quedarse con grandes proyectos de infraestructura. En el país ya han sido condenadas 5 personas, otras 74 personas están siendo procesadas.
8. Desfalco a los recursos de la gobernación de Córdoba. Monto: \$ 87.000 millones. Después de firmar un preacuerdo con la Fiscalía, el exgobernador de Córdoba fue condenado a cinco años y tres meses de prisión por haberse apropiado de recursos del Fondo de Innovación, Ciencia y Tecnología de Córdoba. También está siendo investigado por el 'cartel de la Hemofilia'.
9. Dirección Nacional de Estupefacientes (DNE) Costo: \$ 30.000 millones. Cuando Carlos Albornoz Guerrero era jefe de la DNE se denunciaron entregas irregulares de narcobienes, siendo uno de los más famosos el caso del predio Granja 32. El escándalo salpicó a congresistas y abogados, y la DNE

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

fue liquidada. En agosto de 2018, el Juzgado 33 Penal del Circuito absolvió a Albornoz y a dos de las personas que había comprado Granja 32.⁵

7 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



⁵ <https://www.eltiempo.com/justicia/delitos/casos-de-corrupcion-mas-sonados-en-colombia-82678>

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES

7.1.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Le permite a la Institución identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos

SUBCOMPONENTES:



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

7.1.1.1 Subcomponente - Política de Administración del Riesgo:

La ESE Hospital Universitario HUHMP, establece la política de Administración del Riesgo para orientar acciones que fortalezcan el tratamiento adecuado de los riesgos, en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, propendiendo por una prestación de servicios segura a nuestros usuarios de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000:2011 y lo establecido en la normatividad vigente.

Así mismo su objetivo es garantizar la identificación, análisis, evaluación monitoreo y revisión de los riesgos institucionales estratégicos, imagen, tecnológicos, financieros, asistenciales y de cumplimiento, incluyendo los riesgos de corrupción, contribuyendo así en la toma de decisiones adecuadas para evitar, mitigar transferir, reducir los mismos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019					
Componente 1. Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Divulgar la política de Gestión del riesgo	Socialización de la Política a todos los líderes de unidades funcionales.	Oficina de Planeación	01 de enero de 2019	31 de diciembre de 2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa de Riesgos de corrupción de acuerdo con la nueva metodología de gestión del riesgo	Mapa de riesgos de corrupción elaborado vigencia 2019	Oficina de Planeación	01 de enero de 2019	31 de enero de 2019
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en página web institucional	Mapa de riesgos de corrupción publicado en página web	Oficina de Planeación	01 de enero de 2019	31 de enero de 2019
	Someter a consideración de la ciudadanía el	Evidencia de publicación y observaciones si aplica.	Oficina de Planeación	01 de enero de 2019	31 de enero de 2019

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

	mapa de riesgos de corrupción.				
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Realizar el monitoreo a los controles de los riesgos de corrupción identificados en el mapa de Riesgos de corrupción	Evidencia del seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.	Líderes responsables de los controles para cada uno de los riesgos	Febrero-19	Diciembre-19
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar la verificación, elaboración, visibilización, seguimiento y control del mapa de Riesgos de corrupción	Tres (3) veces al año	Control Interno	Con corte a: 30 de abril 31 de agosto 31 de diciembre	10 primeros días hábiles de mayo 10 primeros días hábiles de septiembre 10 primeros días hábiles de enero

Anexo: PAAC HUHMP COMPONENTE 1° MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019

7.1.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de racionalización de trámites es liderada por el Departamento Administrativo de la función pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la institución, por lo cual el objetivo de la política es simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.

Igualmente se espera proveer el uso de las TICs facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.

Por lo anterior el Hospital Universitario HMP ha venido desarrollando la política de acuerdo con sus fases así:

a) Identificación de trámites:

En esta fase la institución estableció el inventario de los trámites y servicios propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los inscribió en el **Sistema Único de Información de Trámites** teniendo en cuenta la estandarización de los mismos lo cual consistió en ajustar la información contenida en el Formato Integrado – FI a un estándar, en el momento de registrar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA que son similares o equivalentes y aplican a diferentes instituciones hospitalarias.

A continuación, se relacionan los 9 trámites estandarizados por el hospital:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

Origen	Tipo	Propuesto por	Número	Nombre	Estado
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	19100	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	18865	Atención inicial de urgencia	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	19211	Certificado de defunción	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	Institución	33515	Certificado de nacido vivo	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	28287	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	19016	Examen de laboratorio clínico	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	18864	Historia clínica	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	19099	Radiología e imágenes diagnósticas	Inscrito
Nuevo	Modelo Único – Hijo	DAFP	19101	Terapia	Inscrito

Fuente: Sistema Único de Trámites – enero-19

AVANCE EN INSCRIPCIÓN DE TRAMITE EN EL SUIT

Clasificación orgánica	Institución o dependencia	Categoría	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
			Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
Ejecutiva	HOSPITAL UNIVERSITARIO HMP	1	0	0	0	1	9	0	9	1	90%

Fuente: Sistema Único de Trámites – enero-19

¡Corazón para Servir!


Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878


Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva


www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia





FUNCIÓN PÚBLICA
Órgano Superior del Departamento de la Función Pública



HUN MARLENY QUESADA LOSADA (MQUESADA323)

Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites

Opciones de menú

- Avance Institución
- Gestión de usuarios
- Gestión de inventarios
- Gestión de formularios

[Consulte la gestión](#)

Información básica

Código	3634
Nombre	HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO - NEIVA
Sigla	HUN
Clasificación orgánica	Ejecutiva
Dependencia especial	NO
Orden	Territorial
Sector	No Aplica
Nivel	Descentralizado
Naturaleza jurídica	Empresas Sociales del Estado

Información de contacto

Sitio web	http://www.hospitalneiva.gov.co
Correo electrónico	hospital.universitario@huhmp.gov.co
Departamento	Huila
Municipio	NEIVA
Dirección	calle 9 N° 15-25
Teléfono:	8715907
Fax	098-8714415

Avance de gestión

Gestión de usuarios

Porcentaje de avance 100%

Para tener una gestión de usuarios al 100%, debe tener como mínimo:

- Un usuario con rol de Administrador de usuarios
- Un usuario con rol de Administrador de trámites

Gestión de formularios

Porcentaje de avance 100%

Para tener una gestión de formularios al 100%, todos los formularios que se encuentran en su inventario deben estar asociados a un formato integrado

Gestión de inventarios

Porcentaje de avance en la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS: 90%

Para tener una gestión de inscripción de formatos integrados (Sean trámites o procedimientos administrativos) al 100%, todos los formatos integrados en estado 'Inscrito'

Fuente: Sistema Único de Trámites – 08 enero-19

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

b) PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:

El Hospital Universitario a través de la oficina de atención al usuario, realiza la medición de los trámites y otros procedimientos administrativos a través de encuestas de satisfacción como mecanismo de participación ciudadana por medio de la cual los usuarios manifiestan la percepción sobre la calidad y oportunidad de los trámites para acceder a los servicios en la institución.

c) RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

Esta fase busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de: costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

[ANEXO: PAAC HUHMP COMPONENTE 2° RACIONALIZACION DE TRAMITES 2019](#)

7.1.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Compes 3654 de 2010, establece la rendición de cuentas como la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, además es una expresión de control social por cuanto comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

La rendición de cuentas fortalece la transparencia del sector público, Schedler plantea que “[...] la rendición de cuentas establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas.

La rendición de cuentas no debe ni puede ser un evento periódico de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y que genere espacios de diálogo entre la institución y los distintos grupos de interés sobre asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la institución y la administración explica el manejo de su actuar y su gestión. Por lo anterior la rendición de cuentas debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

Los componentes de la rendición de cuentas son:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

- **La Información:** Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes resultado de la gestión en cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a los diferentes grupos de interés.
- **Explicación o diálogo:** Se refiere a la sustentación de las acciones, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados.
- **Incentivos:** Estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño, establecer 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.

Por lo anterior el hospital universitario de Neiva, viene desarrollando la estrategia de rendición de cuentas de manera permanente, por lo cual a continuación de describen las siguientes actividades a desarrollar en la presente vigencia.

[Anexo: PAAC HUHMP COMPONENTE 3° RENDICION DE CUENTAS 2019](#)

7.1.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se desarrolla en el marco normativo de Estructura de la Participación: Constitución Política de Colombia artículo 103, **Participación en la Gestión:** contemplados en la Ley 489 de 1998, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Conpes 3656 de 2010, Conpes 167 de 2013. **Participación Directa:** Ley 850 de 2003.

De la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

El Hospital Universitario HMP, cuenta con una oficina de atención al usuario cuyo objetivo es brindar orientación a los usuarios que asistan a la E.S.E HUNHMP, mediante el suministro oportuno y veraz de la información solicitada, realiza la medición del grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios y su percepción hacia el Hospital y los servicios prestados en relación con las políticas de calidad establecidas por la institución, tramita las manifestaciones expuestas por los usuarios que han generado una sensación

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

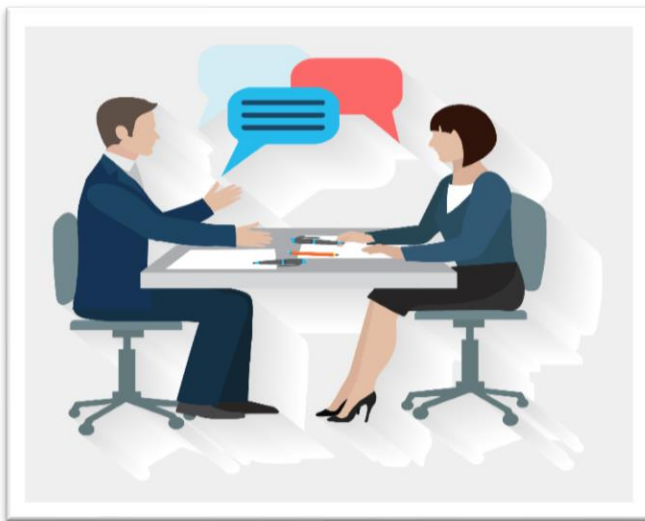
Neiva – Huila - Colombia

de insatisfacción, daño o agradecimiento, canalizándolas a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, con el fin de disponer principalmente de mecanismos de identificación de necesidades o problemas, estableciendo estrategias de mejoramiento que permitan corregir y/o minimizar los efectos desfavorables por los eventos presentados y evitar complicaciones legales, adelanta acciones educativas que promueven los deberes y derechos de los pacientes y sus familias y propicia espacios de participación social con la Asociación de Usuarios.

A continuación, se describen los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano.

MECANISMOS DE CONTACTO

Canal presencial:



A través de la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la calle 9 No. 15-25 Primer Piso torre principal, E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo en la Ciudad de Neiva.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

Canal Telefónico:



Conmutador: 8715907, comunica a todas las unidades

SIAU: 8715907 Ext. 112-1241, Fijo: 8717091

REFERENCIA: 8717165, 8715907 ext. 1267

Línea Gratuita: 018000957878

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: 8631672

Canal Escrito:



A través de la ventanilla única de recepción ubicada en la entrada de la calle 9 No. 15-25.

Horario de recepción de documentos: 07:00 a.m a 12:00 m y de 02:00 p.m a 5:00 p.m de lunes a viernes.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

Canal Virtual:



Página web: www.hospitalneiva.gov.co,
enlace PQRSF

Correo SIAU: siau@huhmp.gov.co

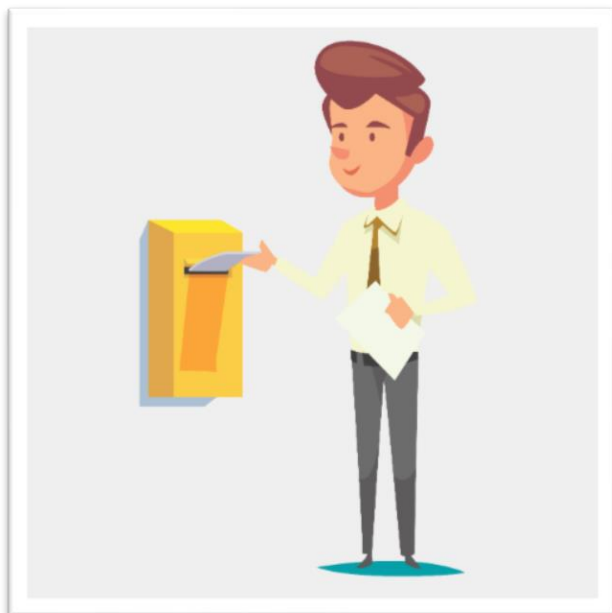
Correo Institucional:

hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario
Hernando Moncaleano Perdomo

Twitter: @HUNeiva

MECANISMOS DE ESCUHA



• Buzones de sugerencias:

Ubicados en los diferentes servicios de
nuestra institución.

• Página web:

Enlace Peticiones, quejas, reclamos
<http://hospitalneiva.gov.co/pqrsf/>

• Correo electrónico SIAU:

siau@huhmp.gov.co

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

¿Cuáles son los mecanismos de participación?



Audiencia pública de rendición de cuentas:

Espacios para la rendición de cuentas, encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

Rendición de cuentas

Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Veeduría ciudadana

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878










Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

¿A qué mecanismos puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos?

-  **Acción de cumplimiento:** Mecanismo de protección de derechos; esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.
-  **Acción de tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
-  **Consultas:** petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.
-  **Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o que alguien es el autor de un delito.
-  **Petición o derechos de petición:** Es un escrito o solicitud que presenta un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.
-  **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).
-  **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).
-  **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
-  **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Para fortalecer y promover los mecanismos de participación directa, el hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, formulará el Plan de Participación Ciudadana en donde definirá los espacios de participación en las diferentes fases del ciclo de la Gestión.

[Anexo: PAAC HUHMP COMPONENTE 4° SERVICIO AL CIUDADANO 2019](#)

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

7.1.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Este componente esta cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación del Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).³⁹ El componente se enmarca en los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014; teniendo en cuenta la Matriz de Autodiagnóstico diseñada por la Procuraduría General de la Nación para el cumplimiento de la mencionada Ley.

El derecho de acceso a la información pública

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. La garantía del derecho implica:

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

Entendiéndose por **información pública** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

[Anexo: PAAC HUHMP COMPONENTE 5° TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INF PUBLICA 2019](#)

INICIATIVAS ADICIONALES

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia

8 CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

1. **La Consolidación** del plan anticorrupción y de atención al ciudadano estará a cargo de la Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional.
2. **Seguimiento:** Cada responsable del componente y su equipo deben monitorear y evaluar permanentemente las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

3. **Fechas de seguimientos y publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento 3 veces al año, así:
 - Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días Hábiles del mes de mayo.
 - Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días Hábiles del mes de septiembre.
 - Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días Hábiles del mes de enero.

(Original Firmado)

JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS

Gerente

Revisó: Marleny Quesada Losada- Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional

Elaboró: Odenis Espinosa- Profesional Universitaria

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878

Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co

Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva

www.hospitalneiva.gov.co

Neiva – Huila - Colombia