



---

# CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

[www.saludcentro.gov.co](http://www.saludcentro.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA	4
3.	COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA ENTIDAD	4
4.	NUESTRO CODIGO	6
4.1.	Principios Éticos	6
4.2.	Valores Institucionales	7
5.	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	12
5.1.	Principios de Responsabilidad Social Empresarial	12
5.2.	Compromiso con la Comunidad y nuestros Funcionarios	13
5.3.	Derechos y Deberes de los Usuarios	14
5.4.	Derechos y Deberes de los Funcionarios Públicos	15
6.	POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO	17
6.1.	Políticas Gerenciales	17
6.2.	Políticas Corporativas	17
6.3.	Política de calidad	18
6.4.	Política Operativa	18
6.5.	Política de información y comunicación	19
6.5.1.	Compromiso con la Comunicación Pública	19
6.5.2.	Compromiso con la comunicación organizacional	19
6.5.3.	Compromiso de confidencialidad	19
6.5.4.	Compromiso con la circulación y divulgación de la información	20
6.5.5.	Compromiso con el gobierno en línea	20
6.6.	Política Competitiva	20
6.7.	Compromiso de los Directivos	20
6.8.	Políticas frente a la prevención y erradicación de la corrupción	21
6.9.	Conflictos de interés	21
7.	COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	23
7.1.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	23
7.2.	Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno	23

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

7.3. Comité de Convivencia Laboral	23
8. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO	24
8.1. Mecanismos de difusión	24
8.2. Seguimiento	24
9. COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – [atencion.usuarios@saludcentro.gov.co](mailto:atencion.usuarios@saludcentro.gov.co)

## 1. INTRODUCCIÓN

El Código de Integridad y Buen Gobierno de la Red de Salud del Centro ESE, se ha estructurado de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General en el marco de la implementación de la Política de Integridad en el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La construcción de este documento contó con la amplia participación de todo el nivel directivo de nuestra entidad, el trabajo de funcionarios y colaboradores, convirtiéndolo en referencia para quienes forman parte de la Red de Salud del Centro ESE. Expresa el renovado compromiso hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia, y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, es decir, el bien común.

El Código de Integridad y Buen Gobierno se sitúa en el horizonte de dar alcance, a través de las buenas prácticas del gobierno corporativo en las entidades públicas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 489 de 2004 y al Decreto Nacional No. 1499 de 2017, estableciendo como objetivos para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los siguientes:

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas.
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.
- Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.
- Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## 2. DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA

La Red de Salud del Centro, Empresa Social del Estado, fue creada mediante el Acuerdo Municipal de Santiago de Cali No. 106 de 2003 como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrita a la Secretaria de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, cuyo objeto es la atención en salud del primer nivel, con servicios públicos de seguridad social en salud de baja complejidad y algunos de mediana complejidad complementarios a las actividades de los programas de Promoción y prevención, a cargo del municipio, en los términos del artículo 194 de la Ley 100 de 1993. Cuenta con 16 sedes, el Pool de Ambulancias y el Sistema Integrado de Comunicaciones SICO, que atienden a la población de las Comunas 8, 9, 10, 11 y 12 del Municipio de Santiago de Cali.

## 3. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS, LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA ENTIDAD



### Nuestra Misión

**Prestar servicios de salud con Calidad**, considerando el perfil epidemiológico, contribuyendo a mantener sana y mejorar la calidad de vida de la población de municipio de Santiago de Cali, garantizando la rentabilidad social, la sostenibilidad financiera y la participación social.



### Nuestra Visión

Ser una institución reconocida a nivel nacional, **Acreditada con excelencia**, Generadora de **experiencias positivas** en el usuario y su familia, con una **eficiente operación de las unidades de gestión** con énfasis en atención humanizada, innovación de servicios y responsabilidad social.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

La Red de Salud Centro ESE y su equipo directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la entidad, compromiso que deberá hacerse extensivo a toda la organización.

Para esto se da relevancia a la legalidad en el actuar de los funcionarios, colaboradores y directivas, así como a la lealtad y moral que en ellos debe primar ante los usuarios, proveedores y demás personas o entidades con las que la organización tiene relación.

El presente documento busca orientar las conductas y actitudes esperadas en los miembros de la organización, para que desde cada puesto de trabajo se contribuya con el objeto organizacional y la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés, guiados por los valores corporativos.

La reputación institucional es su activo más valioso, por ello la conducta de los colaboradores debe protegerla y engrandecerla, lo cual sólo se logra con el compromiso y convencimiento individual, apegados a los más altos estándares éticos y de calidad en el marco de los ejes de acreditación, como proceso de mejoramiento continuo y transformación cultural organizacional.



RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## 4. NUESTRO CÓDIGO

Tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento ético y disposiciones de autorregulación y de Buen Gobierno, que orienten y garanticen una gestión eficiente, íntegra y transparente de la Red de Salud del Centro ESE.

El Código de Integridad y Buen Gobierno es aplicable a los servidores públicos y colaboradores de la Red de Salud del Centro ESE, cualquiera que sea la forma de vinculación, y a todo contratista de la Entidad. Se aclara que aquellas disposiciones relacionadas con las políticas de Buen Gobierno para la administración de la entidad aplicarán a todos los servidores incluyendo los que dirigen la Entidad.

Todas las personas que cumplen o le sean delegadas funciones públicas en la Entidad, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico, se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Entidad, dentro de un marco del respeto, honestidad y justicia.

Es importante tener en cuenta, que cualquier conducta que viole los criterios de comportamiento ético, podrá conducir a medidas disciplinarias o responsabilidades legales sujetas a investigación de las autoridades correspondientes.

### 4.1. Principios Éticos

Los Principios éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas de cómo debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben.

En la ESE Centro las creencias que se asumen como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación, son.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La finalidad del Estado es el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

## 4.2. Valores Institucionales

Por Valores se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

En el Código encontrarás una definición de los valores esenciales de la función pública, los cuales se toman del Código de integridad del servicio público Colombiano, los cuales además contienen una lista de las acciones que orientan la integridad del comportamiento como servidores públicos.

### HONESTIDAD

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

### LO QUE HAGO:

- Digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.
- 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 HAGO:**

- 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 soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.
- 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).

### **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 HAGO:**

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías.

### **LO QUE NO HAGO:**

- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.
- En ninguna circunstancia, actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

- Evito basar mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.

## **DILIGENCIA**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

### **LO QUE HAGO:**

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones.
- Soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público.

### **LO QUE NO HAGO:**

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

## **JUSTICIA**

Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### **LO QUE HAGO:**

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

#### **LO QUE NO HAGO:**

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

#### **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 HAGO:**

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Atiendo sin distracciones a las personas con quien interactúo.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

#### **LO QUE NO HAGO:**

- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- 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 trabajo con una actitud negativa.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## ACTITUD DE SERVICIO

Garantizamos a los usuarios la atención a sus necesidades de salud en forma humanizada, respetuosa, con buen trato, calidez y en igualdad de condiciones, superando sus expectativas, entregando lo mejor de cada uno para ponerlo al servicio del otro.

### LO QUE HAGO:

- Estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas para entender sus necesidades y ofrecer ayuda para resolver su solicitud.
- Estoy pendiente a los más mínimos detalles que hagan sentir bien a las personas.
- Escucho atentamente los requerimientos con una expresión facial que demuestre mi interés y genere confianza.

### LO QUE NO HAGO:

- No ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.
- No interrumpo a quien habla, ni juzgo sus comentarios.
- No resto importancia a los sentimientos de las personas.

## PARTICIPACION

Promovemos espacios y diálogos efectivos con la comunidad, los colaboradores y los organismos gubernamentales y no gubernamentales, para la construcción de acuerdos que respondan al mejoramiento de los servicios, el entorno y la salud de los ciudadanos.

### LO QUE HAGO:

- Apoyo y promuevo espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones relacionadas con la atención.
- Promuevo mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud.

### LO QUE NO HAGO:

- No desestimo espacios de participación ciudadana.
- No fomento espacios de participación solo con conocidos, familiares y amigos.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

- No convoco espacios de participación ciudadana en sitios de difícil acceso.

## 5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### 5.1. Principios de Responsabilidad Social Empresarial

Los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Red de Salud Centro ESE se basan en los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas propuesto por Kofi Annan en 1.999. Son Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

#### **Derechos Humanos:**

Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Nos aseguramos de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

#### **Estándares Laborales:**

Apoyamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.

Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

#### **Medio Ambiente:**

Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Fomentamos iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

### **Anticorrupción:**

Trabajamos en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, mediante el desarrollo e implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

### **5.2. Compromiso con la Comunidad y nuestros Funcionarios**

En la Red de Salud del Centro ESE estamos comprometidos con la comunidad y el talento humano, trabajamos para cumplir y superar las expectativas de miles de personas que cuentan con nosotros. Nuestro propósito es la comunidad, generar una experiencia positiva en nuestros usuarios, preservar la vida, mejorar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, generar oportunidades y garantizar los derechos de nuestros usuarios y funcionarios.

Apoyamos a la Liga de Usuarios en su labor de velar por la calidad de los servicios, la protección de los derechos y la participación comunitaria, facilitando de manera oportuna la información requerida para el ejercicio de control.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la Entidad a los respectivos Entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, está disponible para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la ESE y que no sean materia de reserva, a través página Web de la Red de Salud del Centro.

En la rendición de cuentas se puede evidenciar el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Estratégico y la ejecución del presupuesto.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

### 5.3. Derechos y Deberes de los Usuarios

#### Derechos

Todo usuario sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquiera índole, costumbre, origen o condición social o económica, tiene derecho a:

1. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
2. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
4. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre los procedimientos.
5. A la intimidad sobre las condiciones de salud y enfermedad de la persona y que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
6. A que se le presente durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer; con servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y repetirlo.
7. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
8. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración.
9. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
10. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas y agotar las posibilidades razonables de su tratamiento efectivo para la superación de su enfermedad.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## Deberes

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
9. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad.

### 5.4. Derechos y Deberes de los Funcionarios Públicos.

#### Derechos (además de los aplicados en la normatividad)

1. Percibir puntualmente la remuneración fijada para el respectivo cargo o actividad.
2. Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas por la ley.
3. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
4. Participar en los programas de bienestar social de la ESE CENTRO.
5. Desarrollar sus actividades laborales en condiciones adecuadas y seguras.
6. Recibir elementos e insumos de trabajo adecuados, dotación y elementos de protección personal según la actividad a desarrollar.
7. Programar y disfrutar descansos y compensatorios.
8. Obtener permisos y licencias en los casos previstos por la ley.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

9. Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
10. Obtener garantía en un proceso disciplinario transparente, acorde con la norma y el reglamento institucional.

## Deberes

1. Cumplir y hacer que se cumpla el manual de funciones y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido
3. Utilizar eficientemente los bienes y recursos asignados para el desempeño de su actividad, y responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes asignados
4. Custodiar y cuidar la documentación e información a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
5. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
6. Desempeñar sus actividades sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
7. Registrar en la oficina de talento humano, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno a cualquier cambio
8. Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se halla hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización.
9. Poner en conocimiento del jefe inmediato los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de los servicios y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del mismo.
10. Actuar y entender con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
11. Asistir a las capacitaciones y actualizaciones programadas por la institución.
12. Velar por el buen nombre y reputación de la Red de Salud del Centro ESE.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## 6. POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO

Las políticas del buen gobierno adoptadas por la Red de Salud del Centro ESE son:

### 6.1. Políticas Gerenciales

- El usuario constituye la razón de ser de la organización.
- El colaborador de la Empresa Social del Estado constituye el pilar para el logro de las metas.
- Adoptar una política que permita la venta de servicios con eficiencia enmarcada por la calidad.
- Cultura organizacional orientada a la excelente prestación de servicios, la eficacia administrativa, y la generación de un adecuado clima laboral.
- La ESE será austera en el gasto y planeará sus inversiones.
- Construirá sistemas de medición de la Gestión de todas sus áreas y funcionarios, a través de la evaluación de los indicadores de gestión.
- La ESE propenderá por el cumplimiento de la política de producción más limpia.
- La ESE contempla la modernización e innovación de los servicios para una mayor satisfacción de los usuarios.

### 6.2. Políticas Corporativas

- La gestión tendrá un carácter participativo, aplicado a todos los niveles de la organización.
- Se promoverá una Cultura Organizacional de trabajo en equipo, orientada a la excelencia en la prestación del servicio.
- Se procurará un agradable clima laboral, bajo los principios y valores de la ética, el respeto, el buen trato, la dignidad, la responsabilidad y el desarrollo humano.
- Se protegerá la imagen empresarial, buscando la veracidad en las actuaciones internas y externas de la organización.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

- Se cumplirá con la misión pública encomendada a la Empresa Social del Estado, como contribución al mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano, de la familia y la comunidad del Municipio de Santiago de Cali.
- Se fomentará el compromiso institucional sobre la base de un sistema de seguimiento y evaluación, que oriente los esfuerzos individuales y colectivos hacia el cumplimiento de la Misión.
- Se adoptarán los lineamientos de la Evaluación de la Gestión Pública de la Calidad, en el marco de la normatividad vigente para el nivel ejecutivo del sector descentralizado territorial.

### **6.3. Política de calidad**

En la Red de Salud del Centro E.S.E, nos comprometemos a prestar servicios de salud con personal competente y una infraestructura optima, que permita brindarle al paciente una atención integral con seguridad y calidad, enfocados a fortalecer la cultura de mejoramiento continuo, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos aplicables al sector salud en Colombia.

### **6.4. Política Operativa**

Un Modelo de Desarrollo de Prestación de Servicios de Salud, basado en una atención con altos estándares de calidad, fundamentado en los ejes de acreditación, orientada por un enfoque estratégico de atención centrada en el usuario y su familia, que adopte toda atención del cliente-usuario, como oportunidad de integración de los componentes asistenciales y de promoción y prevención.

Un Plan Misional de Atención Integral, que responda a las expectativas de las necesidades del ciudadano, la familia y la comunidad.  
Los principios de la calidad, y del contacto cálido con el cliente-usuario externo, como pilar interno fundamental para el logro de los objetivos estratégicos.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

Mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención misionales relacionados con el Cliente-Usuario externo, en su dimensión biopsicosocial y en sus ambientes hospitalario y comunal.

## **6.5. Política de información y comunicación**

### **6.5.1. Compromiso con la Comunicación Pública**

La Red de Salud Centro ESE se compromete a fortalecer las herramientas para transmitir y recibir información, así como los canales a través de los cuales se contacta la comunidad y los usuarios con la entidad. Así mismo difundirá en los círculos académicos, políticos y noticiosos del país las actividades adelantadas por la entidad y buscará permanentemente su posicionamiento.

El Gerente o su delegado será el único funcionario que emita declaraciones, haga comentarios o revele información institucional a los medios masivos de comunicación.

### **6.5.2. Compromiso con la comunicación organizacional**

La Red de Salud Centro ESE se compromete a mejorar su comunicación organizacional para motivar a sus colaboradores y fortalecer la identidad corporativa. Para tal efecto, evaluará las acciones de comunicación internas y externas, garantizará un clima laboral adecuado donde se respete a los individuos, fomentará la comunicación interpersonal y grupal, desarrollará una cultura organizacional propia buscando generar compromiso e identidad, y establecerá medios de comunicación adecuados.

### **6.5.3. Compromiso de confidencialidad**

La organización se compromete a establecer mecanismos para que los colaboradores que manejan información reservada de la Entidad o de los usuarios, o que tiene restricciones para su entrega, no la publique o dé a conocer a terceros.

En caso de que los colaboradores incumplan el compromiso de confidencialidad se sancionarán según la normatividad vigente.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

#### **6.5.4. Compromiso con la circulación y divulgación de la información**

La Red de Salud Centro ESE se compromete a establecer mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera adecuada (integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable), bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la misma, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida y según la normatividad vigente.

En cuanto al derecho de petición y las tutelas, la Entidad se compromete a cumplir la normatividad vigente de una manera eficaz.

#### **6.5.5. Compromiso con el gobierno en línea**

La organización se compromete a cumplir con la estrategia Nacional de Gobierno en Línea, para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

### **6.6. Política Competitiva**

La Red de Salud del Centro desarrollará su potencial competitivo desde la óptica de la gestión descentralizada, como factor positivo de la capacidad innovadora, en el propósito del aprovechamiento de la eficiencia, la oportunidad, la eficacia, y la agilidad empresarial, características propias de la autonomía, en la administración de los recursos físicos, financieros y humanos.

### **6.7. Compromiso de los Directivos**

La gerencia de la Red de Salud del Centro ESE y su Equipo de Trabajo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones hacia el cumplimiento de su misión, formulando políticas o acciones estratégicas y siendo

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

responsables por su ejecución. Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente y al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera.

## **6.8. Políticas frente a la prevención y erradicación de la corrupción**

Compromiso con la gestión de ética: La organización se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes y el presente Código de Integridad y Buen Gobierno.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas: Los directivos, contratistas y demás servidores públicos, se comprometen a luchar contra la corrupción, buscando salvaguardar la gestión estatal, promoviendo la cultura de la legalidad e incentivando el cumplimiento de sus funciones en términos de transparencia e integridad.

Compromiso en la lucha antipiratería: La organización velará por la protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor, para lo cual adquiere el compromiso de eliminar el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado.

## **6.9. Conflicto de intereses**

Se entiende como aquella situación en que un trabajador posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros, que ponen en riesgo su dedicación y honorabilidad, y deja en duda el carácter ético de su comportamiento.

Para prevenir dichas situaciones, debemos:

1. Evitar atender asuntos personales en horas laborales o haciendo uso de recursos de la organización.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

2. Evitar solicitar un honorario, recompensa, obsequio, remuneración o asunto de valor, con relación a algún servicio, transacción o contrato que se realice en la entidad.
3. Abstenernos de desarrollar durante las horas de trabajo y dentro de las instalaciones, actividades sociales, políticas o sindicales, excepto con autorización previa tratándose de éstas últimas.
4. Negarnos a entregar información a terceros que menoscabe la posición de la organización, en procura de beneficios personales.
5. Rehusarnos a aceptar en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de los servicios y funciones que les compete que puedan influir en sus decisiones para facilitar contratos, nombramientos u operaciones en beneficio propio o de terceros.
6. Renunciar a utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
7. Rechazar todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Red de Salud del Centro ESE y contra el buen uso de los recursos públicos.
8. Impedir todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
9. Guardar confidencialidad y proteger aquella información a la que tenemos acceso con ocasión de las funciones o labores y que sea de carácter reservado.
10. Abstenerse de alterar o distorsionar la información de la ESE Centro o de sus clientes, y de ofrecer información inexacta o que no corresponda a la realidad.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## **7. COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN PÚBLICA**

### **7.1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

Órgano interno de la ESE., encargado de realizar seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así como de revisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y políticas de desarrollo administrativo de la Entidad. Esta instancia realizará el seguimiento al cumplimiento de las directrices, políticas, valores y principios establecidos en el código.

### **7.2. Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno**

El Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Entidad se encarga de asegurar la evaluación en la implementación de la Dimensión 7 de Control Interno, las auditorías del control interno, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno. La Entidad regulará la conformación y funciones específicas del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

### **7.3. Comité de Convivencia Laboral**

Es la instancia encargada de prevenir y corregir el acoso laboral en el marco de la relación del trabajo, así como la de generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas, humanas y justas, la armonía y el buen ambiente entre quienes comparten vida laboral en la Red de Salud del Centro ESE.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

## 8. DIFUSIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

### 8.1. Mecanismos de Difusión

La Red de Salud del Centro ESE adopta los siguientes mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión del Código de Integridad y Buen Gobierno:

- **Colaboradores:** A través del proceso de inducción y reinducción, y gestión del comité de convivencia.
- **Con proveedores y contratistas:** Todo contacto con proveedores y contratistas será una oportunidad para desplegar y practicar los principios éticos y de buen gobierno de la Red de Salud del Centro ESE.
- **A través de medios de comunicación:** Página web, correo Institucional, redes sociales y demás canales de comunicación institucional.

### 8.2. Seguimiento

El seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente código de integridad y buen gobierno, se realizará a través de los siguientes mecanismos:

- Escucha activa del cliente interno.
- Escucha activa del cliente externo.
- Auditorías internas y evaluaciones de control interno.
- Seguimiento de la gestión ética institucional por parte del comité de ética hospitalaria, cuando fuere el caso.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co

### 8.3. Investigación y toma de conductas

En caso de evidenciarse faltas o incumplimiento del funcionario al presente Código de Integridad y Buen Gobierno, se procederá de conformidad con la Ley 1952 de 2019 -Código Único Disciplinario. Así mismo de conformidad con el Acuerdo No. 1-02-038-2022 de julio 13 de 2022, el subgerente administrativo y financiero de la Red de Salud del Centro es el encargado de conocer, sustanciar y fallar en primera instancia, los procesos disciplinarios que se adelantan contra los servidores públicos de la Red de Salud Centro E.S.E. y dar traslado de los procesos disciplinarios de competencia de la Procuraduría General de la Nación, según disposiciones legales vigentes.

Si del análisis realizado hubiere la posible comisión de una conducta irregular se deberá ajustar el procedimiento previsto para los servidores públicos, hasta identificar según los tipos de falta:

- Falta levísima
- Falta leve
- Falta culposa
- Falta gravemente culposa
- Falta dolosa
- Falta gravemente dolosa

En caso de evidenciarse faltas o incumplimiento de un colaborador con un tipo de vinculación diferente al de servidor público, se remitirá copia de la falta a la autoridad competente o al proveedor de talento humano que corresponda, quien generará la actividad disciplinaria respectiva.

## 9. COMPROMISO CON LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La Red de Salud del Centro ESE., se compromete a promover los mecanismos para la prevención, administración y resolución de controversias como un instrumento en aras de la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado, las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

RED DE SALUD CENTRO E.S.E.

Sede Administrativa – IPS Diego Lalinde – Cra 12E # 50-18 B/Villa Colombia – Cali – Valle

PBX: 4851717 – 4411914 – Fax. 4411518 Ext. 16

E-mail: [ese.centro@saludcentro.gov.co](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) – atención.usuarios@saludcentro.gov.co



---

*Somos Calidad en Salud con Sentido Social*