



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

## **ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

### **PRESENTACIÓN**

Para la actual administración de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya Quindío la lucha contra la corrupción y prestar un buen servicio a la ciudadanía se constituyen en los pilares fundamentales. Es por eso que la Gerente de la ESE adopta todos los postulados consagrados en la Ley 1474 de 2011 y coloca a disposición de la comunidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Este plan anticorrupción y de atención al ciudadano busca que todas las actuaciones de los funcionarios de la ESE estén fundamentadas en la ética y transparencia y de esta forma prevenir situaciones que puedan afectar el quehacer diario de la entidad.

La Gerencia de la ESE a través de este plan se compromete a inculcar en los funcionarios la cultura del autocontrol y la lucha contra la corrupción mediante la aplicación de los principios y valores éticos.

Para la elaboración del plan se tuvieron en cuenta los lineamientos impartidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cual se van a desarrollar los cuatro componentes los cuales se enumeran a continuación:

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Segundo Componente: Estrategia anti trámites

Tercer componente: Rendición de cuentas

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

## MARCO NORMATIVO

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la Constitución Política de Colombia de 1991, se consagran principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Los Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

**Ley 87 de 1.993:** Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control Interno en las entidades y organismos del Estado.

**Ley 734 de 2002:** Por el cual se expide el Código Único Disciplinario.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías ciudadanas.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 139 de 1996:** Por medio del cual se establecen los requisitos y funciones para los Gerentes de la Empresa social del Estado y Directores de Instituciones prestadoras de Servicios de Salud del sector público.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

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

**Decreto 1599 de 2005:** Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Decreto 734 de 2012:** Por el cual se reglamenta la Ley 1474 de 2011, en lo que aplica a las Empresas Sociales del Estado.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

## **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Presentar una metodología que permita realizar la formulación, el seguimiento y control del plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, de conformidad con la Constitución Política y el Código de Ética y Buen Gobierno.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Definir el mapa de riesgos de corrupción de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús de acuerdo a la metodología DAFP
- Definir la estrategia antitrámites y racionalización de trámites
- Definir la estrategia de rendición de cuentas
- Adoptar mecanismos que permitan mejorar la atención al ciudadano.

### **MAPA DE RIESGOS DE LA CORRUPCION**

Se define como una herramienta metodológica que permite identificar, situaciones que pueden originar prácticas corruptas, asociadas a cada una de los procesos y procedimientos y la definición de medidas para mitigar los riesgos de Corrupción al interior de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya Quindío.

### **GESTIÓN DE CONTRATACION**

#### **RIESGO: SOLICITAR DÁDIVAS O ACCEDER A SOBORNO**

Tolerar por parte del supervisor de los contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la ESE, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**RIESGO: ESTUDIOS PREVIOS O TERMINOS DE REFERENCIA ORIENTADOS A FAVORECER A ALGUIEN EN PARTICULAR.**

Se presenta cuando el estudio previo o los términos de referencia para contratar están dirigidos intencionalmente a favorecer a una persona o empresa determinada.

**RIESGO: CONCENTRAR LAS LABORES DE SUPERVISIÓN DE MÚLTIPLES CONTRATOS EN POCO PERSONAL.**

Se presenta cuando un supervisor tiene a cargo varios contratos lo que dificulta ejercer su función.

**DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

**RIESGO: TRÁFICO DE INFLUENCIAS**

Que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral, generado por influencias políticas.

**RIESGO: INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES**

Permitir el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencias a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

**GESTIÓN FINANCIERA**

**RIESGO: ACCEDER A COHECHO- SOBORNO (INDEBIDO MANEJO DE PAGOS)**

Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.

**RIESGO: MANEJO INDEBIDO DE DINEROS (CAJAS-FACTURACIÓN)**

Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios.

**RIESGO: SOLICITAR DINERO PARA REALIZAR TRAMITES ADMINISTRATIVOS:** Que los funcionarios soliciten dineros o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o trámites.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**RIESGO: AFECTAR RUBROS QUE NO CORRESPONDAN CON EL OBJETO DEL GASTO EN BENEFICIO O A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN ECONOMICA**

Cuando se expide un CDP por un rubro diferente al objeto del gasto.

**RIESGO: REGISTRAR OPERACIONES CONTABLES NO CIERTAS CON EL FIN DE BENEFICAR UN INTERÉS PARTICULAR.**

Cuando no se realizan las conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**RIESGO: SISTEMA DE INFORMACIÓN SUSCEPTIBLE DE MANIPULACIÓN Y ADULTERACIÓN.**

Se presenta por falta de controles o suspensión temporal de los mismos con el fin de vulnerar la información de la entidad a favor de algunos funcionarios o particulares.

**RIESGO: BAJO NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN TODAS LAS ÁREAS.**

Se presenta cuando no se tiene una metodología estandarizada para la aplicación de encuestas.

**RIESGO: MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Cuando un usuario coloca una queja contra un funcionario y el responsable del proceso no la reporta.

**GESTIÓN DE MANTENIMIENTO**

**RIESGO: PECULADO POR APROPIACIÓN**

Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución.

**RIESGO: ROBO DE BIENES DEL HOSPITAL**



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

Funcionarios que sustraen equipos y otros bienes de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

## **GESTIÓN DE EVALUACIÓN**

### **RIESGO: FAVORECIMIENTO EN LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

Cuando se detecta una inconsistencia y esta no es manifestada por el auditor para beneficiar a un funcionario del proceso que se esta auditando.

## **PROCESOS MISIONALES**

### **RIESGO: TRAFICO DE INFLUENCIAS**

Demora la ubicación de un paciente en el servicio de hospitalización o para acceder a una cita por consulta externa.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

PROC ESO	RIESGO	CALIFICACION		EVAL UACI ÓN DEL RIESG O	CONTROL ES	NUEVA CALIFICACIO N		NUEVA EVALU ACION	OPCI ONE S MAN EJO	ACCIONES	RES PON SAB LES	INDICADO R
		PROB ABILI DAD	IMPAC TO			PROB ABILI DAD	IMPA CTO					
CONT RATA CION	Solicitar dádivas o acceder a soborno (Tolerar por parte del supervisor de los contratos, el incumplimiento en la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la ESE, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción, obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular).	3 (posibl e)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Manual de supervisión	3 (posibl e)	4 (may or)	Zona de riesgo extrema	Evita r el riesg o	Realizar auditorías a la contratación	Ases or Jurídi co.	Auditorias donde se detecte que lo entregado no correspon de a lo contratado .



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
	Estudios previos o términos de referencia orientados a favorecer a alguien en particular. (Se presenta cuando el estudio previo o los términos de referencia para contratar están dirigidos intencionalmente a favorecer a una persona o empresa determinada).	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de contratación en todas las etapas de la contratación.	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Actualizar los procesos de contratación conforme a la normatividad vigente.  Socializar el manual de contratación a los supervisores de los contratos y al comité evaluador de propuestas	Jurídica Supervisores de los contratos	Procesos de contratación actualizados.  Lista de asistencia de los supervisores e integrantes del comité evaluar donde se socializó el manual de contratación.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Tráfico de influencias (Que terceros ejerzan presión sobre funcionarios públicos para la vinculación laboral, generado por influencias políticas).	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Socializar el código de ética y buen gobierno a todos los funcionarios y miembros de la Junta Directiva	Gerencia Talento humano	Lista de asistencia de socialización del código de ética y buen gobierno





**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

	Incumplimiento de funciones (Permitir el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos de la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús y la aplicación de los Manuales de Procesos y Procedimientos y los Manuales de Funciones y Competencias a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Aplicar el manual de funciones por competencias laborales teniendo en cuenta los requisitos exigidos	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Realizar auditorias a los requisitos exigidos contra los aportados.	Gerencia Talento humano	No. de funcionarios que no están dando cumplimiento a los requisitos exigidos para el cargo.
GESTIÓN FINANCIERA	Acceder a cohecho-soborno -Indebido manejo de pagos. (Realizar pagos a los proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o a cambio de dineros, dádivas o beneficios particulares.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los libros contables y los extractos bancarios	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Exigir soportes a todos los pagos realizados.  Socialización del código de ética institucional.	Auxiliar administrativo-Tesorería	Lista de asistentes a la socialización del código de ética.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

Manejo indebido de dineros cajas-facturación (Apropiación para sí mismo o para terceros del dinero en efectivo recaudado en las cajas por prestación de los servicios).	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Realizar arqueos cada dos meses a los diferentes cajeros de la entidad.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Socialización del código de ética institucional.		Lista de asistencia de todos los funcionarios socialización del código de ética. No. de observaciones detectadas en los arqueos de caja a los facturadores.
Solicitar dinero para realizar trámites administrativos: (Que los funcionarios soliciten dineros o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o trámites).	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Manual de procesos y procedimientos- proceso de pagos	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Procedimiento para contratar bienes y servicios.  Socialización del código de ética institucional.	Auxiliar administrativo- Tesorera. Auxiliares administrativos-cajeros	Lista de asistencia de todos los funcionarios socialización del código de ética



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio o a cambio de una retribución económica (Cuando se expide un CDP por un rubro diferente al objeto del gasto.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo Realizar autocontrol al momento de expedir un CDP, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución de liquidación del presupuesto.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Realizar auditorías aleatorias a los pagos e identificar las inconsistencias	Coordinadora Presupuesto Control Interno	No. de inconsistencias detectadas por este concepto
Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de beneficiar un interés particular. (Cuando no se realizan las conciliaciones con las diferentes áreas que cargan información al proceso contable)	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Realizar conciliaciones mensuales entre los diferentes módulos y dejar documento escrito de estas con las inconsistencias detectadas.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Informar oportunamente sobre las inconsistencias detectadas producto de las auditorías realizadas.	Contador	No. de hallazgos detectados



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	E	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Sistema de información susceptible de manipulación y adulteración. (Se presenta por falta de controles o suspensión temporal de los mismos con el fin de vulnerar la información de la entidad a favor de algunos funcionarios o particulares).	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Contar con claves de seguridad para ingresar al sistema de información y establecer los permisos en el sistema de información de acuerdo al rol que desempeña dentro del proceso	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Contar con claves de seguridad. Cuando se detecte cualquier anomalía informar inmediatamente para tomar las acciones pertinentes. Establecer controles	Técnica operativa-Sistemas	Controles implementados y aplicados. Anomalías detectadas
	Bajo número de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del usuario en todas las áreas.  (Se presenta cuando no se tiene una metodología estandarizada para la aplicación de encuestas).	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad al manual de atención al usuario y aplicar el número de encuestas establecidas en este manual por cada área	3 (posible)	4 (mayor)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Que la encuesta sea diligenciada por el mismo usuario. Socializar los informes de satisfacción a las diferentes áreas y tomar las medidas correctivas en caso de presentarse.		Informes de satisfacción con acciones de mejoradas implementadas



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	E	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
	Manipulación de la información (Cuando un usuario coloca una queja contra un funcionario y responsable del proceso no la reporta).	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad al código de ética en los valores que debe tener cada funcionario para ingresar al SIAU Dar aplicabilidad al manual de procesos y procedimientos de atención al usuario	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Socialización del código de ética	Auxiliar área de la salud - SIAU	Listado de asistencia de socialización del código de ética.
MANTENIMIENTO Y ACTIVOS FIJOS	Peculado por apropiación (Utilización impropia de los recursos, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús buscando provecho	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Realizar una verificación al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de activos fijos	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Mantener actualizados los inventarios de cada área. Realizar verificaciones periódicas a los inventarios	Técnico Administrativo-Almacenista	No de hallazgos detectados.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

	particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución).											
	Robo de bienes del hospital  (Funcionarios que sustraen equipos y otros bienes de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús).	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Realizar una verificación al año a los inventarios de la entidad Aplicar el manual de activos fijos	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Dar aplicabilidad al manual de activos fijos en caso de hurto de bienes del hospital	Técnico Administrativo-Almacén	No. de procesos disciplinarios insaturados por robo de bienes del hospital.
GESTIÓN DE EVALUACIÓN	Favorecimiento en los resultados de la auditoria (Cuando se detecta una inconsistencia y esta no es manifestada por el auditor para beneficiar a un funcionario del proceso que se esta auditando )	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Socializar informe de auditoría con el responsable del proceso auditado.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Socialización del código de ética Conocimiento del auditor de los procesos y procedimientos del área a auditar como del rol que desempeña el auditor en las auditorias.	Asesoría de Control Interno	Listado de asistencia a la socialización del código de ética.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	E	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NUEVA EVALUACION	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
PROCESOS MISIONALES	Trafico de influencias  Demora la ubicación de un paciente en el servicio de hospitalización o por consulta externa	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Preventivo: Dar aplicabilidad a los Procedimientos establecidos para los trámites asistenciales como asignación de citas, vacunación, etc.	3 (posible)	5 (catastrófico)	Zona de riesgo extrema	Evitar el riesgo	Verificar la adherencia a los procedimientos Quejas recibidas en atención al usuario por estos conceptos. Indicador de oportunidad en la asignación de la cita.	Personal asistenciales	Revisiones realizadas con adherencia a la guía. No. de quejas recibidas por estos conceptos. Indicador de oportunidad comparado con estándar de calidad



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**SEGUNDO COMPONENTE: DEFINIR LA ESTRATEGIA  
ANTITRÁMITES Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**ESTRATEGIA ANTITRÁMITES ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE  
JESUS**

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA
1	Actualizar el manual de todos los procesos y procedimientos en el cual se establezca claramente el paso a paso de acuerdo a la normatividad vigente para su posterior revisión por el comité de calidad	Gerente Líder de cada proceso	100% de los procesos actualizados	31 de diciembre de 2016
2	Continuar con la digitalización de la historia clínica	Gerente Sistemas Comité de historias clínicas	100% historia clínica digitalizada	31 de diciembre de 2016
3	Los usuarios de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús que vivan en el área rural o en otra ciudad diferente a Quimbaya se le asignará la cita telefónicamente a través de la oficina de atención al usuario.	Atención al usuario	Usuarios satisfechos por asignación de citas telefónicamente	Enero de 2016
4	Realizar seguimiento a la oportunidad en la atención del usuario en consulta externa y urgencias.	Calidad y Control interno	Oportunidad de acuerdo a lo establecido en la norma	31 de diciembre de 2016
5	Realizar monitoreo a las actualizaciones de la página WEB para verificar los requerimientos de ley	Comité de sistemas	Informes cuatrimestrales	Abril, agosto y diciembre de 2016.
6	Realizar seguimiento periódico a las estrategia antitrámites	Asesor de control interno	Tres informes publicados en la página web	Abril, agosto y diciembre 2016.





**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

### **TERCER COMPONENTE: DEFINIR ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

Se realizará una rendición anual de cuentas a nuestra comunidad y a todas las entidades que tengan interés por conocer las metas alcanzadas en los planes de acción anual, plan de gestión, indicadores de gestión, producción, presupuesto y proyectos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, para esta rendición se invitará a las veedurías ciudadanas y la Asociación de Usuarios. Se realizara una convocatoria a la ciudadanía en general.

Además se publicará en la página Web [www.ese-hscj.gov.co](http://www.ese-hscj.gov.co) de la ESE los seguimientos a los planes de acción, planes de gestión, ejecuciones presupuestales y estados financieros para que la comunidad en general tenga acceso a la información, permitiendo así dar a conocer la transparencia en los procesos de la actual administración.

La publicación de la realización de la audiencia pública de rendición de la cuenta vigencia 2015 se realizará a más tardar antes del 10 de abril del presente año.

Por ser la ESE Hospital Sagrado corazón de Jesús una entidad publica tiene entes a nivel Nacional Departamental y Municipal que ejercen funciones de vigilancia, control y veeduría como son; La superintendencia Nacional de Salud, La Procuraduría General de la Nación, La contraloría General del Departamento, La Secretaria de Salud Departamental, los cuales constantemente están solicitando información la cual es analizada y en caso de presentarse alguna observación, esta es subsanada con la suscripción del respectivo plan de mejoramiento.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**Rendición de Cuentas**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio</b>	<b>Fecha</b>
Publicar en la página de la Superintendencia <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a> , fecha de programación y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Gerencia-Sistemas	Página <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a>	Antes del 10 de abril del año 2016
Convocatoria	Oficina de Atención al Usuario	Radio, escrito, canal local, Pagina Web, carteleras, medios internos de comunicación.	Agosto de 2016
Rendición de cuentas	Gerente y algunos Líderes de áreas.	Presentación con apoyo audiovisual	Septiembre de 2016
Realización y resultado de la audiencia pública	Gerente Sistemas	Página <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a>	Septiembre de 2016
Evaluación	Asociación de Usuarios	Encuestas	Octubre de 2016



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

MECANISMOS	PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	FECHAS	INDICADORES
Dar aplicabilidad al protocolo de atención a los usuarios con discapacidad.	No se da cumplimiento a la atención preferencial	Asignar citas a los pacientes con discapacidad en cualquiera de las cajas sin necesidad de hacer fila.	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad.	Facturadores Atención al Usuario	Humanos Financieros	Enero de 2016	No. De quejas recepcionadas por no dar cumplimiento a la atención de personas con discapacidad.
Darle aplicabilidad al protocolo de atención a los usuarios de atención preferencial (mayores de 62 años, mujeres con niños en brazos, embarazadas y niños menores de 5 años)	No se da cumplimiento a la atención preferencial	Asignar citas a los pacientes con atención preferencial en cualquiera de las cajas sin necesidad de hacer fila.	Humanización de la atención. Prestación de servicios con excelente calidad	Facturadores Atención al Usuario	Humanos Financieros	Enero de 2016	No. De quejas recepcionadas por no dar cumplimiento a la atención preferencial.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

<b>MECANISMOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>A CARGO DE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FECHAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Darle aplicabilidad al protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para las personas víctimas del conflicto armado	No se estaba dando aplicabilidad al protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para las personas víctimas del conflicto armado	Socializar el protocolo a los coordinadores de área de la ESE. Elaborar el plan de atención en salud física y mental con enfoque psicosocial para esta población víctima del conflicto armado. Identificar la población víctima del conflicto armado para darle aplicabilidad a este protocolo	Humanización en los servicios de salud.	Coordinación médica Atención al usuario	Humanos	Abril de 2016	Lista de asistencia a la socialización del protocolo Plan de atención en Salud física y mental con enfoque psicosocial para esta población víctima del conflicto armado elaborado. Base de datos donde se identifique la población víctima del conflicto armado.
Colocar cámaras de seguridad en todas las instalaciones de la ESE.	Falta seguridad para el cliente interno y externo	Instalar cámaras de seguridad donde se cubra todas las instalaciones de la ESE.	Protección al cliente interno y externo	Gerencia	Financieros	Diciembre de 2016	Cámaras instaladas y monitoreadas



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

<b>MECANISMOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>A CARGO DE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FECHAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Capacitar a los funcionarios en participación ciudadana	Desconocimiento de los mecanismos de participación ciudadana por los funcionarios de la ESE	Realizar capacitaciones y programas de sensibilización a todos los funcionarios en el servicio e incluirlas en el plan de capacitación como son servicio al cliente, derechos humanos y estatuto anticorrupción.	Humanización de la atención en salud.	Talento humano SIAU	Financieros Humanos	Diciembre 2016	No. de capacitaciones realizadas/ No. de capacitaciones programadas x100
Difundir el formato para peticiones, quejas y reclamos	No se tiene conciencia de la importancia del trámite de la queja para mejorar en la prestación de los servicios.	Implementar y optimizar mecanismos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos a través de la página web de la entidad.	Humanización de la atención en salud.	Atención al usuario	Humanos	Enero a diciembre de 2016	Mecanismos implementados y aplicados



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

<b>MECANISMOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>A CARGO DE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FECHAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Medir la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación mensual de encuestas de satisfacción.	Los usuarios no manifiestan sus insatisfacción en las encuestas por temor a que se tomen represalias	Aplicar mensualmente encuestas y presentar informes de satisfacción confiable y de ser necesario tomar las acciones correctivas. Informar al usuario lo importante que es para la ESE el diligenciamiento de la encuesta con datos reales que permitan realizar planes de mejoramiento.	Humanización de la salud	Atención al Usuario, responsables de cada Área	Humanos	Enero a diciembre de 2016	12 informes de satisfacción de los usuarios



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

<b>MECANISMOS</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>A CARGO DE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>FECHAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios utilizando diferentes canales	Los usuarios conocen los derechos y desconocen los deberes	Utilizar diferentes medios para la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, entre ellos la página Web, carteleros, plegables, etc.	Humanización de los servicios de salud.	Atención al usuario	Humanos	Septiembre de 2016	Derechos y deberes publicados en la página Web y diversos medios de comunicación.
Mejorar la atención a los usuarios que solicitan citas por consulta externa	Los usuarios en sala de espera se quejan porque les toca esperar de pie	Adquisición de sillas suficientes para que los usuarios esperen sentados el tiempo para la asignación de la cita médica.	Humanización de los servicios de salud.	Gerencia Atención al Usuario	Financieros Humanos	Enero de 2016	Satisfacción de los usuarios superior al 90%
Mejorar la oportunidad en la atención en el servicio de urgencias	Quejas de los usuarios por el tiempo prolongado por atención en triage 3y4 en el servicio de urgencias.	Contratar auxiliar de enfermería para realizar triage las 24 horas de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 5596 de 2015	Humanización de los servicios de salud.	Gerencia	Financieros Humanos	Enero de 2016	Satisfacción del usuario por la oportunidad en la atención de urgencias.



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA INFORMACION**

<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Informacion</b>			
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Crear enlace en la pagina web institucional "Transparencia y acceso a informacion publica"	Planeacion y Sistemas	abr-16
	1.2 Inventario de otros procedimientos administrativos.	Planeacion y cada area.	jun-16
	1.3 Analizar cuales procedimientos se publicaran en el SUIT.	Planeacion y Gerencia.	dic-16
	1.4 Gestionar ante el SUIT la publicacion de otros procedimientos administrativos.	Planeacion	dic-16
	1.5 Publicar todos los procesos de contratacion.	Juridica	dic-16
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Divulgar formato modelo de procedimiento de solicitud de informacion publica en la pagina web institucional.	Planeacion, sistemas y SIAO	abr-16
	2.2 Responder las solicitudes en el tiempo acordado por la ley 1755 de 2015.	SIAU	dic-16
<b>Subcomponente 3</b> Elaboracion los instrumentos de Gestion de la Informacion	3.1 Realizar la depuracion del archivo central de acuerdo a las nuevas tablas de retencion documental.	Archivo central y todas las areas.	dic-16
	3.2 Publicar las tablas de retencion en la pagina web institucional.	Archivo central y sistemas	jun-16
	3.3 Publicar el inventario del fondo acumulado en la pagina web institucional.	Archivo central y sistemas	jun-16
	3.4 Identificar los documentos de reserva.	Archivo central y Planeacion	abr-16
	3.5 Publicar la lista de documentos de reserva.	Sistemas	may-16






**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
Nit. 890001006-8  
QUIMBAYA – QUINDIO

	3.6 Realizar lista de chequeo de información publicada en la página web de acuerdo a los art. 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.	Planeación	may-16
	3.7 Asignar responsabilidades para la publicación de la información contenida en los art. 9, 10 y 11 de la ley 1712 de 2014.	Planeación	jun-16
<b>Subcomponente 4</b> Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar el manual de deberes y derechos en el lenguaje de los indígenas embera.	Calidad y SIAU	dic-16
	4.2 Diseñar el manual de deberes y derechos orientado a la población analfabeta.	Calidad y SIAU	dic-16
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo de Acceso a la Información Publica	5.1 Generar el informe mensual de solicitudes de acceso a información por el SIAU	SIAU	jun-16
	5.2 Publicar el informe en la página web.	SIAU	jul-16

  
**DIANA MARCELA CARDONA BARRERA**  
Gerente

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 4837000 – Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 0180005137000

Cra. 4 Cll. 19 Esquina  
PBX 7520200 – FAX 7520405  
e-mail [hospitalsagradocorazon@yahoo.com.co](mailto:hospitalsagradocorazon@yahoo.com.co)

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 4837000 – Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 0180005137000

Cra. 4 Cll. 19 Esquina  
PBX 7520200 – FAX 7520405  
e-mail [hospitalsagradocorazon@yahoo.com.co](mailto:hospitalsagradocorazon@yahoo.com.co)