




**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PLAN PARA LA VIGENCIA 2019**

**Aipe, enero del 2019**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>2 de 21</b>


## CONTENIDO

### i- Introducción

1. Elementos estratégicos institucionales
2. Marco legal aplicable
3. Objetivo
4. Alcance
5. Estrategias
6. Componentes
  - 6.1. Gestión del riesgo de corrupción
    - 6.1.1. Identificación de riesgos de corrupción
  - 6.2. Racionalización de trámites
    - 6.2.2. Priorización de trámites
    - 6.2.3. Ruta de acceso al SUIT a través de la web.
  - 6.3. Rendición de cuentas
    - 6.3.1. Rendición de cuentas y participación ciudadana.
    - 6.3.2. Resultados de la rendición de cuentas.
  - 6.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
    - 6.4.1. Estrategia de servicio al ciudadano
    - 6.4.2. Resultados del SIAU

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>3 de 21</b>

## i. INTRODUCCIÓN


Para la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos, el presente documento se realiza no solo por el cumplimiento de una normatividad, es un sentir de las directivas el de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los posibles actos de corrupción que puedan llegar a darse dentro de la entidad, lo que debe garantizar además un efectivo control de la Gestión Pública.

La normatividad en cuanto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está contemplada en la Ley 1474 del 12 de julio del año 2011, en su artículo 73, que tiene que ver con las políticas institucionales y pedagógicas, en su contenido dice *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

La estrategia que se presenta en este documento busca que todo funcionario, llamase de nómina o contrato, que se encuentre vinculado con la institución, entienda que los servicios de salud prestados por la E.S.E. Hospital San Carlos, tienen como fin primordial el satisfacer las necesidades de la población, y que para ello la utilización de todos los recursos que intervienen son sagrados, y el manejo adecuado depende de la rectitud y la buena administración por parte del talento humano que interviene en ella.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>4 de 21</b>

## 1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES

### Misión

La Empresa Social del Estado Hospital San Carlos del municipio de Aipe, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Baja Complejidad, que cuenta con un Talento Humano idóneo y capacitado, Recursos Físicos y Tecnológicos y procesos de mejoramiento continuo, que garantizan una atención en salud de Calidad, con Calidez humana dirigida a los Usuarios y sus Familias, mientras garantizan su viabilidad institucional.

### Visión


En el año 2.020, la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos del Municipio de Aipe, será la Institución Prestadora de Servicios de Salud de Baja Complejidad líder en el Norte del Departamento del Huila, con una prestación de servicios de salud de Calidad, con Calidez humana, a través de procesos viables con productividad, competitividad y auto sostenibilidad financiera y social.

### Objetivos institucionales

- Garantizar la oferta y prestación permanente de servicios de salud de baja complejidad de Calidad, con Calidez humana.
- Propender por una Política institucional de producción y facturación permanente, basada en las buenas prácticas.
- Diseñar e implementar un Proceso efectivo de Recuperación de Cartera en aras de garantizar un adecuado flujo de caja.
- Propender por el sostenimiento financiero de la Institución, garantizando la supervivencia de la E.S.E.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>5 de 21</b>

- Dirigir a la Institución en pleno, hacia el cumplimiento de estándares de calidad, en el marco de la Habilitación y Acreditación.
- Diseñar, gestionar, habilitar e implementar nuevos servicios de salud para la población aipuna.
- Trabajar de la mano con los gobiernos Municipal y Departamental en la búsqueda del diseño e implementación de una Estrategia de Atención Primaria en Salud Pluralista, incluyente e incidente a nivel local.

### Valores corporativos

Los valores corporativos son elementos propios de nuestra Empresa y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como Clientes, Proveedores, Junta Directiva y los Empleados. La E.S.E. Hospital San Carlos ha contemplado los siguientes Valores Corporativos:

**Ética:** La E.S.E. Hospital San Carlos tendrá como estandarte la Ética, representada en el correcto obrar de sus funcionarios. Tiene como centro de atención las acciones humanas y aquellos aspectos de las mismas que se relacionan con el bien, la virtud, el deber, la felicidad y la vida realizada.

**Calidad:** De forma básica, en nuestro entorno se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un servicio y/u objeto, que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del usuario que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Calidad surge de una especial combinación de orgullo y de humildad. Nace del orgullo de ser quienes somos y de lo que hacemos, y de la humildad de reconocer que aún podemos mejorar. Más allá del eslogan, la Calidad continuará siendo una filosofía, una actitud, un estilo de vida.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>6 de 21</b>

**Tolerancia:** En términos generales, la tolerancia consiste en no oponerse a algo, teniendo el poder o la capacidad para hacerlo, tolerar es aguantar, consentir, permitir, soportar, sufrir en silencio y en beneficio de otros. El propósito de la tolerancia en nuestra empresa, es permitir la coexistencia pacífica de las personas. Es importante, por lo tanto, para ejercer la tolerancia, reconocer la individualidad y la diversidad, lo que permite eliminar las máscaras que crean los desacuerdos.

Una persona que practica la tolerancia, es como un frondoso árbol cubierto de frutas, las que ofrece generoso aun cuando se le esté agrediendo con palos y piedras, él siempre entregará sus flores y sus frutas con la misma intensidad de siempre.

**Respeto:** El valor del respeto se ejerce en nuestra E.S.E. cuando mostramos aprecio y cuidado por el valor de algo o de alguien. Estará dirigido hacia los derechos y la dignidad del Cliente externo, hacia los de nosotros mismos (cliente interno).

**Eficiencia:** Hará parte de nuestro desarrollo empresarial hospitalario en la prestación de servicios, observando las normas constitucionales de optimización y oportunidad que se le debe dar a los clientes/usuarios y/o pacientes.


### **Principios corporativos**

Los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano en el marco de una organización. Los principios son declaraciones propias de la Institución, que apoyan su necesidad de desarrollo, producción y objeto social. Estos principios permiten alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la compañía, por ello es importante promoverlos en el día a día.

La E.S.E. Hospital San Carlos ha soportado su Plataforma Estrategia en los siguientes Principios:

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>7 de 21</b>

Universalidad, Solidaridad y Oportunidad en la Atención: Atenderemos todos los clientes (usuarios) y/o pacientes que requieran servicios de baja complejidad, de acuerdo a nuestra capacidad científico - técnica, sin distinción de raza, credo, costumbres u otras características culturales del medio.

Estaremos prestos a las eventualidades, catástrofes o emergencias que se sucedan, proporcionando a la población la atención a la cual tiene derecho, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles cualquiera sea su capacidad económica.

Integridad del personal institucional: La Ética y el profesionalismo; la tecnología y la calidad; la calidez y la oportunidad, serán los baluartes de la Institución para hallar el posicionamiento como Empresa gestora del desarrollo territorial en salud en la Región Sur-colombiana.


Unidad y trabajo en equipo: Todos y cada uno de los funcionarios vinculados a la Institución, aportarán sus conocimientos, experiencia y capacidad humana para cumplir satisfactoriamente los objetivos que nos hemos trazado.

Participación y Honestidad como pilares del servicio: Los clientes internos y externos, contribuirán en alto grado a la consecución de nuestros objetivos, buscando implementar estrategias y mecanismos para que mancomunadamente logremos el bienestar de las personas y el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud. Todo colaborador institucional, ya sea empleado de carrera o contratista, deberá en todo caso buscar la transparencia en todos los procesos administrativos y asistenciales en los que participe.

Desarrollo del Talento Humano, con vocación de servicio: La E.S.E. proporcionará un clima organizacional gratificante a través del crecimiento personal y profesional de los colaboradores, con acciones de capacitación,

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>8 de 21</b>

motivación y reconocimiento individual e integral. Estos a su vez, deberán en todo caso fortalecer la relación con los diferentes clientes del Hospital, atendiendo sus necesidades con confiabilidad, calidez y oportunidad.

Compromiso: Asumir el reto de la proyección de la Institución hacia el logro de los grandes propósitos y objeto social de la Empresa Social del Estado.


Pertinencia como herramienta de sostenibilidad financiera y garantía de la calidad: La pertinencia en la Salud nos remite a la necesidad de que ésta sea resolutiva, práctica, responsable. Para que haya pertinencia la oferta en salud, la atención y los métodos de atención tienen que ser adheridos a principios de corresponsabilidad viendo la salud del usuario como prioridad.

Responsabilidad primero: Resulta de vital importancia para la E.S.E. Hospital San Carlos impulsar el principio de la responsabilidad y corresponsabilidad en doble vía, en dónde tanto el usuario, como los funcionarios de la Institución trabajen mancomunadamente en pos de un mismo y único fin, alcanzar la salud.

Seguridad del Paciente, nuestra razón de ser: El usuario, será nuestra razón de ser, todas nuestras funciones girarán en torno a él y a alcanzar el don preciado de la salud. Será prioridad del personal institucional, velar por que los servicios ofrecidos, se desarrollen con un margen de seguridad alto, ofreciendo la tranquilidad requerida por cada usuario.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>9 de 21</b>

## 2. MARCO LEGAL APLICABLE

El marco legal aplicable al presente plan se puede observar resumido en el siguiente cuadro.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covaleda Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente


*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>10 de 21</b>

<b>M E N D E C I U D A D A N O  P L A N A N T I C O R R U P C I O N</b>	Ley 1474 del 2011	Artículo 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. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
	Decreto 1081 de 2015	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"
<b>M I P G</b>	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.2.22.1.	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integral de Planeación y Gestión.
<b>T R Á M I T E S</b>	Decreto 1083 de 2015	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	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente


*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>11 de 21</b>

<b>T R A M I T E S</b>	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
<b>M E C I</b>	Decreto 943 de 2014	Art. 1o y Sig	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
	Decreto 1083 de 2015	Art. 2.2.21.6.1. y Sigüientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015	Art. 48 y Sig.	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Ley 1712 de 2014	Art. 9	(Literal g) - Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Ley 1474 de 2011	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.
	Ley 1755 de 2015	Art. 1o	Regulación del Derecho de Petición

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>12 de 21</b>

### 3. OBJETIVO

Implementar el presente Plan Anticorrupción, como una estrategia de lucha contra la corrupción y como garantía para dar al paciente un trato humanizado de la prestación de los servicios de salud ofertados por la E.S.E. Hospital San Carlos.

### 4. ALCANCE

El presente documento denominado PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, debe estar articulado con el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG, y por tanto debe aplicar para todos los funcionarios de la entidad, llámense personal de planta o contratistas que presten sus servicios en la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos, del municipio de Aipe.

### 5. ESTRATEGIAS


La Empresa Social del Estado Hospital San Carlos, en el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha tenido en cuenta estrategias que articulen y afiancen la implementación del documento, con el propósito de evitar actos de corrupción o mitigarlos de manera efectiva, con ello se pretende trabajar en el mejoramiento continuo el cual se dará a través de la retroalimentación de la información y con el cumplimiento de los componentes que lo conforman.

De acuerdo a lo mencionado se tendrán en cuenta los siguientes puntos.

- 5.1. Construcción del mapa de riesgos para al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>13 de 21</b>

- 5.2. Seguir promoviendo la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas para que conozcan de primera mano la información concerniente a los servicios que se prestan, información financiera, información sobre la gestión.
- 5.3. Mejorar la prestación de los servicios de salud a través de estrategias de racionalización de trámites.
- 5.4. Visualizar el Sistema de Información y Atención al usuario como una herramienta para mejorar la prestación de los servicios de salud, tomando como fuente de información las solicitudes de la ciudadanía.

## 6. COMPONENTES

### 6.1. Gestión del riesgo de corrupción


Para proceder a realizar el desarrollo del presente componente, se tendrá en cuenta la Guía para la Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción, dentro de este contexto se deberá tener en cuenta el Mapa de Procesos de la institución.

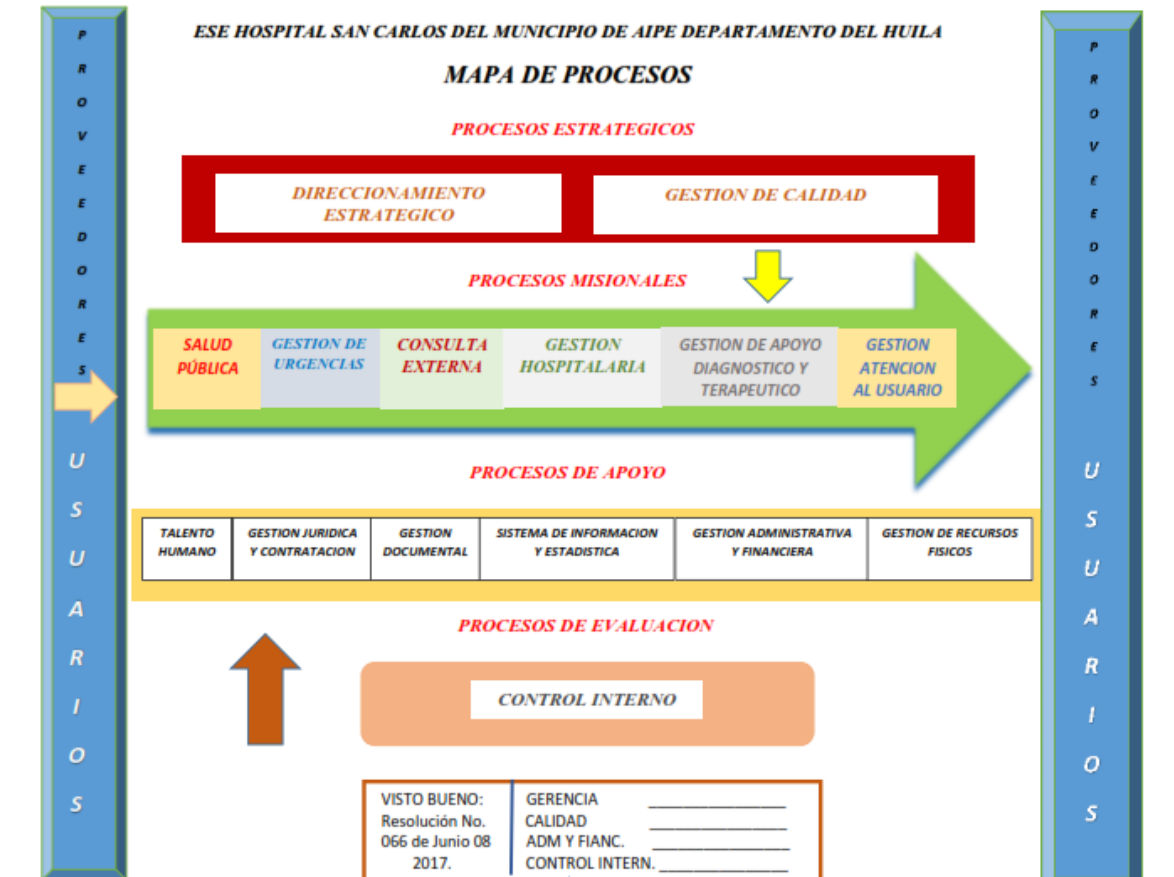
Es relevante comentar que el Mapa de Riesgos, es un documento que fue actualizado en la vigencia 2017, y para llevar a cabo su modernización se invitaron a todos los Coordinadores de Área, para que su construcción fuera acorde a la realidad institucional.

A continuación se muestra el Mapa de Procesos de la E.S.E. Hospital San Carlos.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>14 de 21</b>



De acuerdo al trabajo realizado dentro de la institución se han venido identificando riesgos, esto con el fin de mitigarlos para generar tanto a nivel interno como externo un entorno de confianza en todos los procesos realizados en la E.S.E. Hospital San Carlos.

Para realizar el mapa de riesgos institucional, se tuvo en cuenta, las orientaciones y guías para la administración del riesgo.

### 6.1.1. Identificación de riesgos de corrupción

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS - AIPE  
OFICINA CONTROL INTERNO  
LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS 2019**

FASE:		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
FECHA:		Enero del 2019			
PLAN ANTICORRUPCIÓN			OBJETIVO DEL PROCESO		
			Identificación de riesgos de corrupción para la vigencia del año 2019, en cumplimiento de la normatividad establecida		
IDENTIFICACION DEL RIESGO					
Selecciona una clasificación y ubica tu riesgo dentro de una categoría					
No. DEL RIESGO		RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS POTENCIALES
001	GESTIÓN JURÍDICA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Incumplimiento en las normas de contratación establecidas en el Manual de Contratación de la E.S.E. Hospital San Carlos	CUMPLIMIENTO	1.- Inicio de labores de un contratista sin tener el contrato firmado (Hechos cumplidos) 2.- No tener en carpeta el acta de inicio 3.- No registrar la totalidad de los documentos presupuestales (CDP-RP) 4.- No presentar informe de actividades de seguimiento y final 5.- Realizar pagos al contratista sin tener al día la seguridad social	1.- Pérdida de confianza en la entidad 2.- Posible intervención de órganos de control externos 3.- Detrimiento patrimonial 4.- Inhabilidades sobrevinientes por faltas disciplinarias
002	GESTIÓN JURÍDICA	Contratos legalizados posteriormente al inicio de los mismos con el fin de buscar un beneficio personal o favorecer a un tercero	CUMPLIMIENTO	1.- Falta de planeación 2.- Presiones políticas 3.- Tráfico de influencias 4.- Oferta de dádivas 5.- Intereses personales	1.- Pérdida de legitimidad y reputación para la entidad 2.- Detrimiento patrimonial 3.- Investigaciones y sanciones disciplinarias 4.- Incumplimiento de las normas
003	GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA	Presentación de información inadecuada o tergiversada de noticias relacionadas con la institución, o presentación de información tratando de ocultar la realidad institucional, por beneficios personales.	CUMPLIMIENTO	1.- Información presentada sin la claridad necesaria 2.- Asuencia de política de comunicaciones 3.- Uso inadecuado de los canales de información institucional 4.- Información presentada sin tener control por parte del funcionario correspondiente 5.- Tráfico de influencias	1.- Pérdida de credibilidad de la institución 2.- Intervención por parte de los entes de control externos 3.- Posibilidad de demandas en contra de la entidad 4.- Falta de oportunidad para participación ciudadana
004	GESTIÓN ESTRATEGIA	Construcción de indicadores, fuera de las línea base, con el propósito de presentar unas evaluaciones con eficiencia, beneficiando intereses personales y/o económicos.	CUMPLIMIENTO	1.- Problemas de seguridad con la información que arroja el sistema de información 2.- Presiones políticas 3.- Intereses laborales 4.- Falta de control y seguimiento a las metas propuestas	1.- Toma de decisiones erróneas 2.- Falta de veracidad en la información 3.- Fraude por mostrar una realidad que no corresponde 4.- Posibilidad de intervención de los entes de control externos
005	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Contratación de servicios personales sin los perfiles y las competencias requeridas para buscar un beneficio o favorecer a un tercero	OPERATIVO	1.- No aplicación de lineamientos o políticas para contratar el talento humano. 2.- Falta de controles para verificar documentos presentados por los contratistas 3.- Personal recomendado (favorecimiento) 4.- Abuso de poder 5.- Intereses políticos	1.- Pérdida de imagen institucional (Personal no capacitado) 2.- Sanciones disciplinarias, penales y fiscales por posibilidad de errores de un personal no capacitado. 3.- Demandas por personas que se consideren afectadas.
006	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Apropiación de recursos económicos por parte de funcionarios o contratistas que laboren en la entidad	FINANCIERO	1.- Beneficios personales por necesidades 2.- Personas que manejan efectivo sin seguimiento 3.- Ausencia de normas, guías, procedimientos para el manejo de dineros públicos.	1.- Detrimiento patrimonial 2.- Investigaciones y sanciones administrativas, penales, disciplinarias. 3.- Pérdida en cumplimiento de metas.
007	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reducción de saldos de la cartera sin los debidos soportes, o por falta de realizar acciones para el cobro a las entidades con el propósito de beneficiar a terceros.	FINANCIERO	1.- Desconocimiento de la normatividad vigente 2.- Intereses personales 3.- Tráfico de influencias 4.- Presiones políticas	1.- Detrimiento patrimonial 2.- Investigaciones y sanciones administrativas, penales, disciplinarias. 3.- Pérdida en cumplimiento de metas.
008	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS (Almacén)	Sustracción y/o apropiación de bienes del inventario del almacén por parte del funcionario encargado de su administración o custodia.	CUMPLIMIENTO	1.- Ausencia de controles - inventarios 2.- Salidas ficticias de bienes del almacén 3.- Intereses personales económicos 4.- Ausencia de control - medidas de seguridad	1.- Detrimiento patrimonial 2.- Investigaciones y sanciones administrativas, penales, disciplinarias. 3.- Pérdida en cumplimiento de metas.
009	GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA	Ingreso no autorizado al sistema de información de la entidad por parte de funcionarios, con el propósito de alterar la información.	TECNOLOGICO	1.- Falta de control en los permisos para ingreso al software de información 2.- Intereses personales 3.- Intereses de terceros 4.- Ausencia de políticas de seguridad informática	1.- Violación de la seguridad e integridad de la información 2.- Investigaciones que conllevaran a sanciones disciplinarias y penales 3.- Incumplimiento de las estrategias gerenciales.
010	GESTION PROCESOS MISIONALES	Solicitud o recepción de beneficios y/o prebendas a cambio de favorecer la oportunidad en la atención de los servicios de salud.	OPERATIVO	1.- Tráfico de influencias 2.- Presiones laborales 3.- Intereses políticos 4.- Falta de inducción y reincusión al personal que labora para la entidad	1.- Pérdida de la credibilidad de la institución 2.- Investigaciones y sanciones administrativas, disciplinarias 3.- Insatisfacción de los usuarios 4.- Incumplimiento de los lineamientos y estrategias gerenciales

Dentro del proceso de identificación de riesgos de corrupción, se determinó que para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se identificarán diez (10) riesgos, destacando que se involucran procesos de la parte administrativa, financiera y misional de la entidad.

Tal como lo establece el Artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 del 2015, la Oficina de Control Interno será la encargada del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en las siguientes fechas se publicarán los informes:

**Primer seguimiento: Corte a abril 30**

**Segundo seguimiento: Corte Agosto 31**

**Tercer seguimiento: Corte Diciembre 31**

## **6.2. Racionalización de trámites**

Desde el Gobierno Nacional se ha confiado al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la labor de guiar a las entidades en la Racionalización de Trámites, en búsqueda de dar al ciudadano las facilidades para que puedan tener un mejor acceso a los servicios que presta la administración pública. En nuestro caso específico la E.S.E. Hospital San Carlos, viene trabajando para que el Sistema Único de Información de Trámites “SUIT” esté acorde a las estrategias impartidas como instrumento de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Respeto y trato digno al ciudadano (usuario).
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los funcionarios (servidores públicos)
- Mejorar la competitividad.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Para el logro de todo lo anotado, la E.S.E. Hospital San Carlos viene realizando los siguientes pasos.

### **6.2.1. Identificación de trámites**

En el aplicativo SUIT, se han logrado identificar los siguientes trámites:

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>17 de 21</b>

- Certificado de defunción
- Asignación de cita para la prestación de servicios de salud
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Terapia
- Atención inicial de urgencia
- Examen de laboratorio clínico
- Historia clínica

Se han venido identificando los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el propósito de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, entre ellos podemos contar los siguientes:


### 6.2.2. Priorización de trámites

Se priorizan los más frecuentes, de acuerdo a los servicios que se tienen habilitados en la E.S.E. Hospital San Carlos, y son los correspondientes al primer nivel de atención en salud, de la siguiente manera:

- **Certificado de defunción:** Acredita legalmente el fallecimiento de una persona.
- **Asignación de citas para la prestación de servicios en salud:** Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud, de acuerdo con las necesidades del usuario.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>18 de 21</b>


- **Atención inicial de urgencia:** Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
- **Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos:** Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.
- **Terapia:** Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente.
- **Examen de laboratorio clínico:** Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.
- **Historia clínica:** Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.

### 6.2.3. Ruta de acceso al SUIT

[http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/suit/buscadortramites?\\_com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_query=AiPE&x=25&y=13&p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFra](http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=AiPE&x=25&y=13&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFra)

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>19 de 21</b>

[mePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr&\\_com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_I  
FramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_find=FindNext](#)

### 6.3. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas a la ciudadanía se orienta a consolidar una cultura de apertura a la información, transparencia y dialogo entre la E.S.E. Hospital San Carlos y los usuarios y/o ciudadanía.

#### 6.3.1. Rendición de cuentas y participación ciudadana

La Rendición de Cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia, con el propósito de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de la ciudadanía, es así como la Ley 489 de 1998, estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública, tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa.


Otras normas que complementan la obligación de la Rendición de Cuentas, son la Ley 1474 del 2011, artículo 78, Ley 1757 de 2015, artículo 52.

De acuerdo a lo anotado la E.S.E. Hospital San Carlos, elabora su rendición de cuentas teniendo como pilares fundamentales lo siguiente:

- a) **Información:** La cual está dada por la disponibilidad de datos, exposición y difusión, informes estadísticos, informe financiero, informe asistencial, informe administrativo, abarcando desde la planeación hasta el control y la evaluación.
- b) **Dialogo:** Se refiere a (I) justificación de las acciones (II) presentación de diagnósticos e interpretaciones (III) las manifestaciones de los

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>20 de 21</b>

criterios empleados para las decisiones. Todo ello incluye un dialogo y la posibilidad para que otros actores incidan en las decisiones.

- c) **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así como los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

La E.S.E. Hospital San Carlos, en cumplimiento de los lineamientos normativos, se acoge a los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud, para la rendición pública de cuentas.

#### 6.3.2. Resultados de la rendición de cuentas


Todo el proceso realizado de la Rendición de Cuentas de la E.S.E. Hospital San Carlos, es documentado y se elabora un informe el cual queda con la denominación de ACTA DE COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS, el cual es presentado ante la Superintendencia Nacional de Salud y debe publicarse en la página web de la institución, para el conocimiento de la ciudadanía en general.

### 6.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente y eficiente y el compromiso de brindar un servicio de excelencia, la E.S.E. Hospital San Carlos busca afianzar y acercar al ciudadano hacia la entidad, a través de acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos, grupos de interés y la Asociación de Usuarios, para ello es imprescindible la generación de confianza, el mejoramiento continuo en los

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN CARLOS</b>	CODIGO:	<b>GDE-PL-18</b>
	AIPE – HUILA / NIT. 891.180.238-1	VERSION:	<b>1</b>
	<b>GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	FECHA:	<b>15-01-2019</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	PÁGINA:	<b>21 de 21</b>

niveles de satisfacción y fomentando una cultura de servicio e inclusión en los funcionarios y contratistas que laboran para la institución.

#### 6.4.1. Estrategia de servicio al ciudadano

El Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, es nuestra herramienta para mejorar la prestación de los servicios de salud, tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias, haciendo uso de sus derechos y deberes.

#### 6.4.2. Resultados del SIAU.

De acuerdo a la información reportada por el SIAU, correspondiente a las PQRSF, radicada durante la vigencia del año 2018, se puede observar los siguientes resultados:

	<b>QUEJAS</b>	<b>FELICITACIONES</b>
Primer trimestre	6	3
Segundo trimestre	9	2
Tercer trimestre	7	0
Cuarto trimestre	4	0

Todas las quejas fueron resueltas dentro de los tiempos correspondientes, adicionalmente se realizaron los respectivos planes de mejoramiento.

El SIAU es un área que se adhiere a sus manuales y hace constante seguimiento de las solicitudes de los usuarios.

REALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Jorge Alonso Charry Covalada Gerente	Comité de Coordinación de Control	JORGE ALONSO CHARRY COVALEDA Gerente

*¡Calidad con Calidez!*