



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA
E.S.E.**

**CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ ALCALDE
GERENTE**

ENERO 2020

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.
Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595
NIT 800030924-0
YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



JUNTA DIRECTIVA

INGRID ESPERANZA GÓMEZ

DELEGADA DEL ALCALDE

LORENA PAOLA PEÑA RENDÓN

SECRETARIA DE SALUD

FERNANDO DORADO

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES
ADMINISTRATIVOS

GUILLERMO LEÓN OTERO

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES
ASISTENCIALES

SANDRA MARTINEZ

REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD

EQUIPO DIRECTIVO

CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ

GERENTE

DIANA CAROLINA CASTAÑO

SUBGERENTE ADMINISTRATIVA

LEIDY JULIETH CAMACHO

SUBGERENTE CIENTIFICO

HAROLD FERNANDO MANCILLA

SUBGERENTE DE GESTIÓN DE CALIDAD

WILSON DONNEYS DONNEYS

ASESOR DE CONTROL INTERNO

JAMES ANTONIO VALDES

ASESOR JURÍDICO

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



INTRODUCCIÓN

El HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO ESE, en la búsqueda permanente de cumplir con la normatividad vigente y en aras de responder a las necesidades de la comunidad y en cumplimiento de la Ley 1474, artículo 73 de 2011 y el decreto 2641 de 2012 por el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

Este documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se implementará durante la vigencia 2020 con el propósito de fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia en la gestión, mejorar la calidad de sus servicios y accesibilidad a cada uno de ellos y que el resultado sea el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios y su familia, el cual está basado en la Prevención, Control y Seguimiento de las acciones para evitar que se presenten eventos de corrupción en la entidad, es importante respaldar la participación activa de la ciudadanía la cual es un coadyuvante en el ejercicio de control y veeduría de las actuaciones públicas ejerciendo derechos constitucionales y dando cumplimiento a deberes frente a los requisitos normativos establecidos para obtención de sus servicios.

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

El Plan incluye cinco componentes:

1. Gestión de riesgo de corrupción - Mapa de Gestión de riesgos de corrupción;
2. Racionalización de trámites;
3. Estrategia de Rendición de cuentas;
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano;
5. Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.



1. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Formular actividades de promoción de transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia de 2020 en el marco de los 5 componentes del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.,

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Establecer actividades en cada una de las estrategias, dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención control y seguimiento.
- II. Identificar los riesgos de corrupción en la gestión de la ESE, estableciendo las medidas de prevención, corrección y control de los mismos hacia la eficiencia y la transparencia institucional a través del mapa de riesgos de corrupción.
- III. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.

1.3. ALCANCE

Este documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", aplica para todos los colaboradores (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos y cumplimiento de objetivos en el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo E.S.E.



2. MARCO CONCEPTUAL

RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder: Es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

Falencia y/o debilidades: se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

Marcos legales: Lasitud en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica.

Impunidad: excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: el inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.



Corrupción administrativa pública: Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

Corrupción corporativa: Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.

Corrupción privada: tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: La Ley 599 de 2000, de conformidad con los artículos 55 y 397 establece los delitos contra la administración pública como el "abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo", de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Es un delito que consiste según los Artículos 405, 406 y 407 de la Ley 599 de 2000, en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

Concusión: El artículo 404 de la Ley 599, este delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática. Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

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



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

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

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

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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

2.1. DOCUMENTOS BASE

- Mapa de Riesgos Institucional
- Políticas de Operación
- Manual de Procedimientos Bajo El Ciclo PHVA
- Manual Y Estatuto de Contratación

3. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

3.1 VISIÓN

Ser en el 2022 una institución referente en el suroccidente colombiano por su modelo de atención humanizada y con estándares de acreditación.

3.2 MISIÓN

Somos una Institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad que brinda atención humanizada, con calidad, oportunidad, seguridad, a través de un talento humano idóneo, tecnología adecuada,

comprometida en mejorar las condiciones de salud del usuario y su familia en el Municipio de Yumbo y su área de influencia.

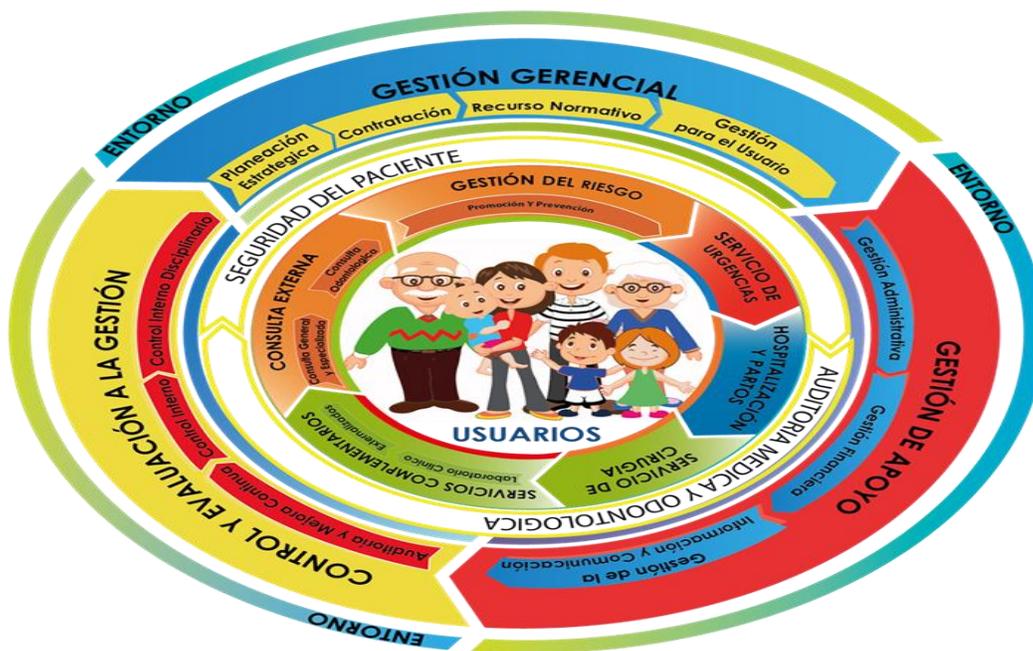
3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Somos una entidad comprometida con el mejoramiento continuo para la prestación de los servicios de salud, bajo sus modelos de gestión y atención centrada en las necesidades de salud del usuario y su familia, con seguridad, humanización y calidad, agregando valor a sus procesos, generando permanentemente un mayor compromiso de su equipo humano y respondiendo a los requerimientos de las partes interesadas.

3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- I. Implementar un modelo de atención humanizada.
- II. Continuar siendo auto sostenible financieramente
- III. Garantizar talento humano idóneo, sensible y comprometido con una cultura de servicio humanizado.
- IV. Mejorar la infraestructura física y tecnológica institucional para la prestación de los servicios con altos estándares de calidad.

3.5 MAPA DE PROCESOS HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA



Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



3.6 VALORES INSTITUCIONALES

- **Disciplina.** Los procesos en nuestra entidad se desarrollan de manera ordenada y sistemática, siguiendo los lineamientos y normas establecidas.
- **Compromiso.** Es la capacidad que tienen todos los colaboradores de cumplir con la responsabilidad encomendada.
- **Actitud de Servicio.** Es la capacidad resolutive del personal de la entidad para afrontar y resolver las situaciones que se presentan día a día en forma positiva superando la expectativa de los usuarios.
- **Tolerancia.** Nuestros colaboradores valoran y respetan las diferencias individuales, tienen en cuenta las opiniones y actividades que realizan las demás personas generando una actitud de equidad.

4. AREAS RESPONSABLES

La responsabilidad de la ejecución del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, estará a cargo de cada una de las subgerencias del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo; el área de Control Interno, será responsable del monitoreo, seguimiento y control del cumplimiento de la ejecución de las actividades establecidas en cada uno de los componentes, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012.

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

5.1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la E.S.E LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO, la administración de riesgos es fundamental en aras de asegurar el cumplimiento de su misión, funciones y objetivos, así como de preservar sus recursos y activos. Dado que los riesgos constituyen la probabilidad de ocurrencia de una situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las actividades, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de la misión institucional, la E.S.E está fortaleciendo

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



el Modelo Integrado de planeación y gestión y mediante estas políticas, el componente de administración del riesgo, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:

- Políticas de Administración del Riesgo.
- Identificación del Riesgo.
- Análisis y Valoración del Riesgo.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Para dar continuidad al proceso de administración de riesgos, se hace necesario definir criterios orientadores respecto al tratamiento de los riesgos identificados a fin de mitigar sus efectos en la entidad, siendo este el objetivo del presente plan, con el cual se pretende en primera instancia, transmitir la posición de la alta dirección sobre la manera de abordar la administración de los riesgos institucionales; socializar en todos los servidores un lenguaje común sobre el tema y por último, difundir las políticas formuladas que permitan la sostenibilidad del sistema de administración del riesgo.

El mapa de riesgos como herramienta gerencial, relacionado con la Administración del Riesgo, se constituye en el componente que permite auto controlar aquellos eventos que pueden amenazar el cumplimiento de los objetivos, asunto que requiere permanente revisión y actualización, en el evento que llegue a materializarse alguno de los riesgos identificados.

Para llevar a cabo esta actividad, se utilizó la metodología establecida en la guía Administración del Riesgo elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como también lo establecido en el documento denominado Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y la atención al ciudadano.

La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos. La identificación del riesgo parte de los objetivos estratégicos y de la calidad y se centra en los riesgos más importantes y significativos que afectan el desarrollo de los procesos y sus objetivos.

Los conceptos apropiados fueron:

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

Causas (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.

Efecto - consecuencias: Se presentan los posibles efectos o consecuencias que se podrían ocasionar en caso de suceder el riesgo, los cuales se pueden traducir en daños de tipo económico, social, administrativo, jurídicos, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y confianza, mala calidad del servicio, usuarios insatisfechos, entre otros.

5.2 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el Propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482, 2641 de 2012 y 1499 de 2017, los requisitos del Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión — FURAG y los criterios para determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, se formuló para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción, y de Atención al Ciudadano, el cual está compuesto por cinco (5) componentes:





Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La entidad dispone de un mapa de riesgos institucional que incluye los riesgos identificados en los procesos, el cual define causas, consecuencias, análisis de los riesgos (probabilidad-impacto) evaluación de riesgo, controles existentes, valoración, opciones de manejo, acciones propuestas, entre otros.

El mapa de riesgos de corrupción fue actualizado para la vigencia 2020 a fin de incorporar nuevos riesgos de corrupción frente a la vigencia anterior, así como también las acciones de mitigación de estos. Este mapa se ajustó de acuerdo a lo que define el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el art. 73 de la Ley 1474 de 2011. De acuerdo con lo anterior, la entidad ha definido los riesgos de corrupción en la matriz anexa.

La E.S.E en su compromiso con la transparencia y la legalidad, gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos fijados en la Ley 1474 de 2011 y combatir cualquier manifestación de corrupción.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	Controles	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Proceso y/o subproceso	Descripción	Probabilidad de materialización		Administración del riesgo	Tipo de control	Acciones	Responsable
Gestión Gerencial / Planificación Estratégica	Extralimitación de funciones en las decisiones institucionales en beneficio propio o de un tercero	Posible	Manual de funciones y competencias laborales. Seguimiento periódico a la planeación institucional. Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Estatuto y Manual de Contratación. Seguimiento por parte de control interno a la contratación.	Evitar	Preventivo	Entrega del manual de funciones cada que se posesiona un funcionario de la Entidad. -Seguimiento trimestral a plan de acción. -Auditorías internas y externas al SGC y MECI. Aplicabilidad del estatuto y manual de contratación. -Informes a la Junta Directiva.	Gestión Humana Gerencia y Subgerencia de Calidad. Subgerencia de Calidad. Revisoría fiscal y asesor jurídico.
Gestión Gerencial / Contratación	No aplicabilidad del estatuto y manual de Contratación, adoptado por la entidad.	Posible	-Seguimiento de la aplicabilidad del Estatuto y Manual de contratación. Socialización del Estatuto y del Manual de Contratación. Seguimiento a la contratación mediante auditorías independientes de Control Interno. Verificación documental.	Evitar	Preventivo	Aprobación por Junta Directiva del Estatuto de contratación y adopción por la Gerencia del manual de contratación. Socialización de los documentos. Aplicabilidad del manual y estatuto de contratación. Seguimiento a la contratación mediante evaluaciones independientes de Control Interno.	Gerencia y Junta Directiva Gerencia y Asesor jurídico Asesor jurídico Control Interno Subgerentes y/o supervisores.

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



Gestión Gerencial / Contratación	Supervisión y/o interventoría indebida al cumplimiento de un objeto contractual que favorezca a un tercero o contratista.	Posible	Informes del contratista. Actas de Supervisión de Contratos	Evitar	Preventivo	Realización de actas de supervisión, terminación y liquidación de contratos debidamente firmadas. Archivar contratos y sus anexos.	Gestión Humana, Contratación y Supervisores y/o interventores de Contratos.
Gestión de la Calidad	Cohecho propio, cambiar informes de auditoría para el beneficio de terceros.	Posible	Programa anual de auditorías. Coordinador de Auditorías. Equipos de Auditoría. Listas de Verificación. Manual de procedimientos. Revisión por la dirección. Auditorías externas al proceso de auditoría interna.	Evitar	Preventivo	Programa de auditorías aprobado. Cronograma de auditorías. Revisión y actualización de procedimientos. Archivo documental de las auditorías internas. Realización de la revisión por la dirección. Informe de auditoría externa (Icontec).	Subgerencia de Calidad y Control Interno
Recurso Normativo/ Asesoría Jurídica	Pérdida intencional comprobada de procesos judiciales, y violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, régimen disciplinario del abogado, que ocasionen perjuicio Económico para la entidad.	Posible	Manual de procedimientos. Control de procesos jurídicos Seguimiento a los procesos.	Evitar	Preventivo	Revisión y actualización de procedimientos. Registro de control de procesos. Informes periódicos del estado de los procesos jurídicos. Revisión permanente de correos electrónicos.	Asesoría Jurídica
Recurso Normativo/ Asesoría Jurídica y Control Interno Disciplinario	Prescripción de términos de los procesos para beneficio propio o de terceros.	Posible	Control a los procesos radicados. Informe del estado de los procesos.	Evitar	Preventivo	Cuadro de control de vencimiento de términos. Informes entregados a la gerencia sobre el estado de los procesos.	Asesoría Jurídica y Control Interno Disciplinario

Recurso Normativo/ Control Interno Disciplinario	Violación de la reserva sumarial	Posible	Custodia de los expedientes con acceso restringido a la oficina. Rotulación de los expedientes.	Evitar	Preventivo	Oficina con acceso restringido. Expedientes rotulados e inventariados.	Asesoría jurídica y Control Interno Disciplinario
Gestión Administrativa y Financiera	Desvío de recursos físicos y económicos de la entidad.	Posible	Auditorías internas y externas, cruces y conciliación de información. Conciliación bancaria y verificación del saldo al cierre de cada periodo. Sistema de información financiero HOSVITAL. Informes de gestión Tableros de comando Cámaras de seguridad.	Evitar	Preventivo	Programa anual de auditorías, informes y planes de mejoramiento. Notas contables, conciliaciones. Verificación de saldos en libros y bancos. Claves de acceso y perfiles de usuarios en Hosvital. Informes de gestión periódicos. Análisis de indicadores y tableros de comando diligenciados. Arqueos de caja periódicos Mantenimiento preventivo y correctivo a cámaras de seguridad.	Control Interno y Subgerencia de Calidad Tesorería y Contabilidad Subgerencia Administrativa Sistemas Subgerencia Administrativa Líderes de Procesos Administrativos y Financieros

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



Gestión Administrativa y Financiera	Sobrecostos en adquisición de bienes o suministros	Posible	Políticas de Colombia compra eficiente. Plan anual de adquisiciones. Manual de procedimientos. Establecimiento de un número de cotizaciones para compras o contratación Referenciación de precios del mercado.	Evitar	Preventivo	Aplicación de políticas de Colombia compra eficiente. Aprobación del plan anual de adquisiciones. Revisión y actualización del manual de procedimientos. Soporte de cotizaciones para compras y contratación.	Subgerencias y Compras
Gestión Administrativa y Financiera	Solicitar dádivas o acceder a soborno	Posible	Código de Integridad. Valores institucionales. Políticas de operación. Manual de procedimientos	Evitar	Preventivo	Actualización del Código de Integridad y de buen gobierno. Actualización de plataforma estratégica. Revisión y actualización de políticas de operación y manuales de procedimientos.	Gerencia y Subgerencia Calidad. Líderes de procesos.
Gestión para el usuario	No Recepcionar las quejas de los usuarios o no dar respuesta a las mismas.	Posible	Consecutivo de PQRS Informes periódicos Control a repuesta de PQRS Cuadro de comando.	Evitar	Preventivo	PQRS con su respectivo consecutivo. Informes mensuales del SIAU Diligenciamiento del formato tramite de la queja. Cuadro de comando actualizado.	SIAU y Subgerencia de Calidad

Sistemas de Información	Uso indebido de la información.	Posible	Políticas de operación por procesos. Claves y perfiles de usuarios para uso de aplicativos institucionales. Restricción de acceso a los archivos institucionales. Políticas de confidencialidad de la Historia Clínica. (PETI).	Evitar	Preventivo	Revisión periódica de las políticas de operación. Depuración de claves de acceso del personal. Señalización de los accesos restringidos. Anexo en contratación de confidencialidad de la información.	Líderes de procesos. Sistemas Gestión Documental Contratación
Sistemas de información	Ocultamiento de información a Entes de Control, Páginas estatales y/o terceros	Posible	Reportar información a Entes de Control, Páginas estatales y/o terceros. Procedimientos	Evitar	Preventivo	Auditorías internas. Trazabilidad de la información. Publicación y reporte de información.	Gerencia, Subgerencias, líderes de procesos, Asesor jurídico, Asesor Control Interno.
Sistemas de Información	Retención o demora injustificada de Documentos para beneficiar a terceros.	Posible	Manual de procedimientos de gestión documental y políticas de operación Control de entrega y recibido de correspondencia. Auditorías internas Aplicativo ORFEO	Evitar	Preventivo	Revisión y actualización de procedimientos y políticas de operación. Libros de Radicado de entrega y recibido de correspondencia. Informes de auditorías con sus respectivos soportes.	Líder del proceso Secretarías y personal de apoyo Subgerencia de Calidad



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Entidad:		HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.			
Vigencia:		2020			
Fecha Publicación:		Enero 31 de 2020			
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Socializar y divulgar la política de administración de Riesgos de Corrupción adoptada por la Resolución GGH-001-002-0392 DE ABRIL 27 de 2018.	Informe indicando las actividades de socialización y divulgación. Publicar en la página Web institucional la Política de Administración de Riesgos de Corrupción.	Subgerencia Gestión de la Calidad y Control Interno.	Enero 31 de 2020	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción por procesos	Líderes de procesos y Control interno	Enero 31 de 2020	
3. Consulta y divulgación	3.1. Publicar el mapa de Riesgos en el marco del proceso participativo	Socialización interna del mapa de riesgos de corrupción. Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad en la Página Web Institucional.	Líderes de procesos. Subgerencia Gestión de la calidad	Enero 31 de 2020	
4. Monitoreo y Revisión	4.1. Monitoreo periódico a las acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos a los riesgos de corrupción	Revisión o monitoreo periódico. En Comité de Gestión y Desempeño se presentará informe de monitoreo a riesgos de corrupción.	Líderes de procesos y Control Interno	Abril 30 de 2020	
5. Seguimiento	5.1. Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento cuatrimestral de controles para evitar la materialización de los riesgos de corrupción identificados	Control Interno	Abril 30 de 2020 Agosto 30 de 2020 Diciembre 31 de 2020	
	5.2. Publicación de los seguimientos realizados	Informes publicados en la página Web	Control Interno	Mayo 10 2020 Septiembre 10 2020 Enero 10 de 2021	



Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Hospital La Buena Esperanza de Yumbo E.S.E, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos, de manera simple, estandarizada y automatizada aquellos que sean susceptibles, con el propósito de disminuir los costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios, incrementar la accesibilidad, la seguridad, el uso de la tecnología y la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios que presta nuestra institución.

El Hospital en el proceso de mejora continua, busca disminuir los costos para los usuarios y reducir los tiempos de espera, todo de acuerdo con la normatividad legal establecida para el sector salud, pero esta misma reglamentación nos limita el actuar no presencial para algunos trámites y otros procedimientos administrativos de los usuarios de nuestros servicios.

A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el 2020 en este componente.

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.
 Vigencia: 2020
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
1. Identificación de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que presta el Hospital	1.1.	Revisar y actualizar la estrategia antitrámites o de racionalización de trámites	Identificar cuales son susceptibles de racionalizar o realizarse en línea.	Subgerencia Gestión de la Calidad y líderes de tecnologías de información y comunicación	Junio 30 de 2020
	1.2	Reportar al DAFP los trámites establecidos para establecer el inventario actualizado y su debido registro en el SUI (Sistema Único de Información de	Reporte de trámites y registro en el SUI	Subgerencia Gestión de la Calidad	Agosto 31 de 2020
2. Priorización de trámites	2.1	Verificar los tramites y OPA priorizados	Monitorear cuales de los trámites y OPA priorizados se están realizando en línea	Lideres de proceso	Diciembre 30 de 2020
3. Racionalización de trámites	3.1	Fortalecer los medios de agendamiento de las citas medicas y odontológicas	Tener un espacio en la Pagina Web o Call Center para la solicitud de citas médicas y odontológicas que evite desplazamientos innecesarios de	Subgerencia Científica	Julio 30 de 2020
	3.2		Monitorear que los usuarios esten solicitando citas medicas/odontológicas a través del enlace en la pagina Web o telefónicamente	Lideres de proceso	Diciembre 30 de 2020
4. Gestionar la interoperabilidad con otras entidades que prestan servicios de salud en la región	4.1	Mantener y generar estrategias de comunicación entre EPS e IPS para prestación de servicios	Actualizar mensualmente la página Web Institucional	Subgerencia Gestion de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
	4.2	Establecer alianzas estratégicas para mejorar la operación e interés en el trabajo	Alianzas estratégicas	Gerencia y subgerencias	Diciembre 30 de 2020
	4.3	Comités para fortalecimiento de estrategias de la atención en salud	Comités	Lideres de procesos asistenciales	Diciembre 30 de 2020
5. Integridad	5.1	Socializar el Código de Integridad	Colaboradores conocedores del Código de Integridad Institucional	Gerencia y Subgerencias	Junio 30 de 2020
	5.2	Realizar una jornada de socialización en temas de anticorrupción con las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Sector Salud.	Documento con las conclusiones, resultado de la jornada de socialización	Oficina Control Disciplinario Interno	Junio 30 de 2020
6. Seguimiento	6.1	Cumplimiento de las actividades	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de este componente	Control Interno	Diciembre 30 de 2020

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



Tercer Componente: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Estrategia de rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La E.S.E LA BUENA ESPERANZA YUMBO ha implementado herramientas como la realización de audiencias públicas, reuniones con la asociación de usuarios y comunidad en general, así como las respuestas oportunas de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de prestación de servicios que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.

El Hospital LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E., con la realización de una audiencia pública en el año de Rendición de Cuentas sobre la gestión administrativa y los asuntos institucionales a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y dialogo con la comunidad e ir sentado la base para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público, articulados con la oficina de Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los servidores públicos y funcionarios que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Entidad:		HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.			
Vigencia:		2020			
Fecha Publicación:		Enero 31 de 2020			
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019					
Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar la información asociada con el presupuesto del Ministerio.	Ejecución presupuestal publicada y Estados financieros publicados.	Subgerencia Administrativa	Abril 30 de 2020
	1.2.	Presentar informe a los usuarios de la gestión realizada en la vigencia 2019.	Informe de Rendición de Cuentas periodo 2019 y publicación en página Web Institucional	Subgerencia Gestión de la Calidad	Mayo 30 de 2020
	1.3.	Publicar la información asociada con el cumplimiento de metas del Ministerio.	Metas e indicadores de gestión publicados.	Subgerencia Gestión de la Calidad y Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 30 de 2020
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Promover el diálogo con los usuarios a través de reuniones y comunicados (emisora radial, página web y redes sociales)	Convocatoria a la ciudadanía para que asista al acto de Rendición de Cuentas Mantener las reuniones con la Asociación de Usuarios y Comunidad en	Subgerencia Gestión de la Calidad	Abril 30 de 2020
	2.2.	Comunicar la información del Ministerio asociada a consultas y comunicaciones oficiales	Boletines de prensa y especializados emitidos para mantener informada a la ciudadanía en general y a grupos de interés, sobre los resultados de la gestión de la Entidad en sus diferentes frentes técnicos de trabajo, o a través del registro de las actividades desarrolladas por sus principales voceros.	Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
			Campañas masivas de comunicación desplegadas para apoyar las actividades misionales de prevención de la enfermedad, promoción de la salud y protección social en todo el territorio nacional.	Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
3. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.1	Realizar la evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional para identificar oportunidades de mejora para la siguiente vigencia.	Subgerencia Gestión de la Calidad	Mayo 30 de 2020



Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención a los usuarios de la E.S.E LA BUENA ESPERANZA YUMBO, mediante las siguientes actividades.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:	2020				
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2020				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Componente 4: Mecanismo para la Mejor Atención Ciudadana					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Relacionamiento con el Ciudadano	1.1.	Diseño e implementación de una encuesta de satisfacción al usuario.	Encuesta Aplicada	Subgerente Gestión de la Calidad y Lider del SIAU	Diciembre 30 de 2020
	1.2	Realizar la Revisión trimestral de las quejas reiterativas	Plan de mejoramiento para disminuir las quejas.	Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
	1.3	Realizar seguimiento mensual a los tiempos de respuesta de las PQRS	Informe de gestión sobre la atención de PQRS	Subgerente Gestión de la Calidad y Lider del SIAU	
	1.4		Publicación semestral de informe de gestión de PQRS	Control Interno	Diciembre 31 de 2020
	1.5	Generar estrategias de sensibilización a los colaboradores en la prestación de los servicios humanizados	Cumplimiento política de humanización	Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
	1.6	Fortalecer la socialización de la política de humanización en la inducción y reinducción del personal	Número de personas que reciben la socialización	Subgerencia de Gestión de la Calidad y Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2020
	1.7	Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de PQRS de acuerdo con la normatividad vigente	Documento actualizado de acuerdo con la normatividad vigente y socializado con los líderes de proceso	Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
	1.8.	Informe mensual de PRQS	Plan de mejoramiento	Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020
	1.9	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y	Informe de satisfacción ciudadana	Lider del SIAU y Subgerencia Gestión de la Calidad	Diciembre 30 de 2020



Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente se recogen los lineamientos nacionales para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, reglamentado por la Ley 1712 de 2014, donde el compromiso del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, es dar cumplimiento a este precepto legal. Igualmente, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo y sus decretos reglamentarios, se aplicará lo correspondiente a los instrumentos archivísticos para la entidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Entidad:	HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.				
Vigencia:	2020				
Fecha Publicación:	Enero 31 de 2020				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019					
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamiento de transparencia activa	1.1	Actualización y publicación de toda la información obligada en la Ley de Transparencia en la Pagina Web	Información actualizada y publicada de acuerdo a la normatividad vigente	Subgerencia gestión de la Calidad y Control Interno	Permanente
2. Elaboración los instrumentos de gestión de la información	2.1.	Realizar el diagnóstico para implementar el programa de gestión documental	Diagnóstico para implementación del programa de gestión documental	Subgerencia Administrativa	Diciembre 30 de 2020
3. Criterio diferencial de accesibilidad	3.1.	Prestación de servicios a todas las poblaciones	Atención sin barreras sin distinción de la condición	Subgerencia Científica y SIAU	Permanente
4. Monitoreo del acceso a la información	4.1.	Monitoreo de página Web y respuestas a solicitudes de información. Demanda inducida telefónica.	Informe con número de las visitas que los ciudadanos realizan a la página web. Respuestas a solicitudes de información de manera escrita.	Subgerencia de Gestión de la calidad y comunicaciones	Permanente



5.3. SEGUIMIENTO



El seguimiento Corresponde a la Oficina de Control Interno del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, el cual deberá realizar la verificación de la elaboración y publicación del Plan, así mismo deberá tener en cuenta los controles e implementación de ajustes si se presentan desviaciones en algunos de los componentes que hacen parte de la estructura del citado plan.

De acuerdo con lo establecido en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las fechas de seguimiento y publicación son las siguientes:

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:

Primer seguimiento: Con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

En el evento que durante el seguimiento se observen retrasos o demoras para iniciar o concluir alguna(s) de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dichas acciones deberán ser reprogramadas a fin de cumplir con el desarrollo de los 5 componentes. De acuerdo a lo anterior se deberá notificar al responsable para que ajuste la programación y dar celeridad al cumplimiento de las actividades propuestas.

CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ ALCALDE

Gerente

Proyectó: Leidy Johana Loaiza M. Profesional Universitario – contratista

Jorge Enrique Daza – Profesional Especializado- Contratista

Aprobó: Harold Fernando Mancilla Soler - Subgerente Gestión Calidad

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE