



ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II  
SAN JUAN DEL CESAR / LA GUAJIRA

*Siempre contigo*

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 2 de 26

## 1. INTRODUCCION

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira, es una institución que hace parte de la Sub Red de servicios de salud de la Secretaría Departamental de Salud de La Guajira, tiene como función brindar atención de salud de baja y mediana complejidad, para satisfacer la necesidad de la población en especial la más pobre y vulnerable de la ciudad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye en el marco del Programa Presidencial de **Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción** Ley 1474 de 2011 con el fin de **prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales** durante el cumplimiento de su misión y de fortalecer la institución en la lucha contra la corrupción; la metodología adoptada corresponde a la definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

Al desarrollar la metodología se contribuye al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud dirigidos a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos durante la operación lleguen a toda la población usuaria de los servicios, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las actividades, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes que buscan garantizar la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos del Hospital fluyan con agilidad, oportunidad, eficiencia y transparencia, donde los recursos se detienen a solucionar las necesidades de la población y se fortalezca el respeto por lo público.

La creación de controles y la implementación de estrategias están orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos con la aplicación de la normatividad vigente en todos los procesos de la entidad, que serán evidenciados mediante la presentación permanentemente de Informes de gestión y rendición de cuentas a la comunidad en general y entes de control

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 3 de 26

## 2. OBJETIVOS:

### General

Generar mecanismos en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión pública hacia la eficiencia, la transparencia y el mejoramiento del servicio al ciudadano.

### Específicos

- Detectar, prevenir y tratar los riesgos de corrupción en los procesos institucionales.
- Disminuir los trámites administrativos facilitando al usuario el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.
- Generar espacios de participación e información a la ciudadanía que visibilicen la gestión institucional con información oportuna y veraz.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

## 3. ALCANCE:

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser empleadas por todas las áreas y/o Unidades Funcionales de la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira.

## 4. RESPONSABLE:

Oficina Asesora de Planeación

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 4 de 26

#### 5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

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

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

**Corrupción:** La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”

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

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

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

**Impacto:** Efecto que puede tener el riesgo en el momento de presentarse, la valoración va de bajo a alto en la medida en que mayor sea esa repercusión sobre el área o proceso en el momento en que el riesgo sucediera. De no haberse presentado nunca, debe tenerse en cuenta todas las consecuencias, ya sean físicas, económicas, legales, sociales, de gestión, sobre las cuales intervenga el riesgo evaluado.

**Mapa de Riesgos:** Es una herramienta básica que muestra los riesgos a los cuales está expuesta una entidad, identificando las áreas, actividades, activos que podrán

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 5 de 26

verse afectados por un suceso. En él se mide la importancia de cada riesgo, cada nivel de riesgo, y el entorno de cada riesgo.

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).

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

**Transparencia:** Dar a conocer la información de carácter público que obra en los archivos de cada dependencia gubernamental, garantizar el derecho de acceso a la información (artículo 6° constitucional), y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.

#### 6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores, principios rectores de la Contratación Pública).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 80 (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 6 de 26

- Ley 909 de 2004 (regulación empleo público, carrera administrativa y gerencia pública)
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Ley 1747 2015 (Se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática del ciudadano
- Ley 1757 de 2015 (Se refiere a la obligatoriedad rendición de cuentas)

## 7. PLATAFORMA ESTRATEGICA:

### MISION

Somos una Empresa Social del Estado que Presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el Departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

### VISION

En el 2024 la ESE Hospital San Rafael Nivel II se posicionará como la principal institución de salud en el Departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero y desarrollo sostenible.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 7 de 26

## VALORES CORPORATIVOS

- **Respeto:** Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores; Cumplimos con la normatividad vigente y los protocolos de atención; Comprendemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros usuarios sin discriminarlos ni ofenderlos.
- **Justicia:** Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones, defendemos la ética y moral que deben estar siempre presente en la atención a nuestros usuarios. Somos fieles y sentimos gratitud por nuestra Institución.
- **Compromiso:** Actuamos en forma correcta en el desarrollo de los roles asignados y las tareas encomendadas. Buscamos alcanzar altos niveles de rendimiento en aras de la máxima satisfacción de nuestros usuarios; asumimos el rol de servidor público que nos corresponde, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades con los usuarios de los servicios que la institución presta.
- **Honestidad:** Buscamos siempre ser Decentes, Pudorosos, Dignos y Sinceros. Caminando hacia la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.
- **Diligencia:** Nos sentimos obligados a usar responsablemente los recursos públicos para cumplir las obligaciones que nos corresponden; se cumple con el tiempo estipulado para cada obligación, asegurando la calidad del servicio y los productos que se entregan.

## PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

- **Trabajo en equipo:** Cada uno de los colaboradores aporta acciones valiosas y pertinentes en la consecución de objetivos comunes, Se establecen objetivos precisos y se establecen los aportes de cada miembro del equipo para llegar con éxito al resultado deseado.
- **Humanización:** Sentimos solidaridad, consideración y empatía por nuestros usuarios, respetamos sus derechos y le hacemos conocer sus deberes.
- **Orden:** Somos disciplinados, acatamos la legislación vigente y los lineamientos de la Institución; mantenemos en nuestras acciones equilibrio, paz y armonía.
- **Igualdad:** Todos y cada uno de nuestros usuarios gozan de los mismos derechos y tienen acceso a las mismas oportunidades sin ningún distingo. Damos un trato equitativo.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 8 de 26

- **Transparencia:** Desempeñamos de la mejor manera el trabajo asignado, procuramos que nuestros usuarios entiendan claramente nuestras intenciones, acciones y procedimientos.
- **Excelencia:** Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.
- **Enfoque diferencial:** reconocemos las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural.
- **Mejoramiento Continuo:** trabajamos continuamente en las acciones que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente interno y externo.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

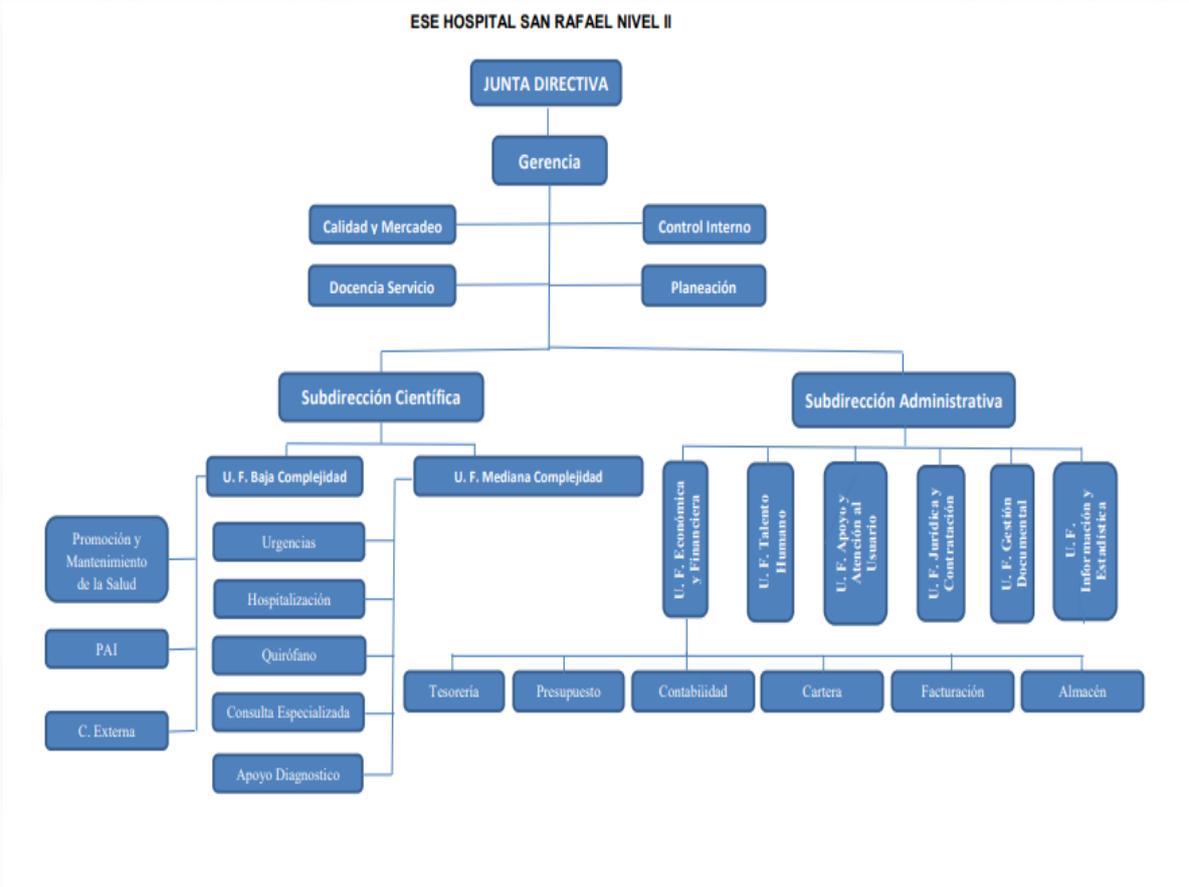
Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

## PLANEACION

Página 9 de 26

### • ORGANIGRAMA





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

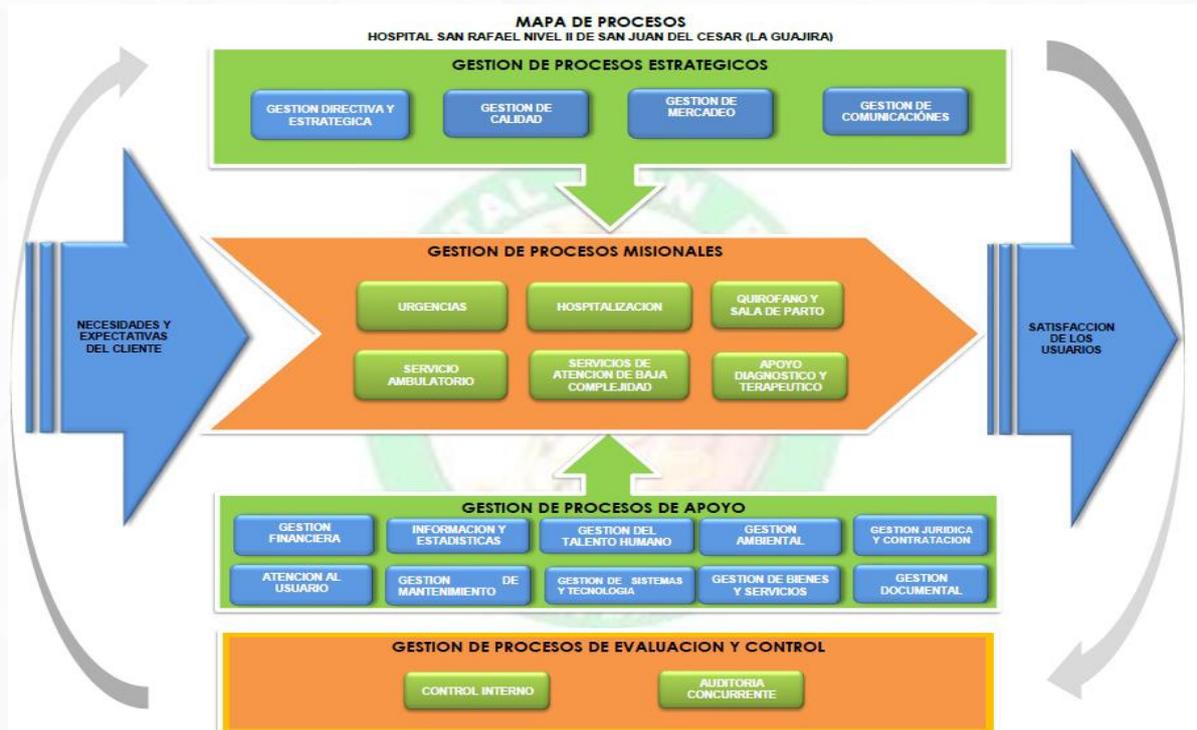
Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

## PLANEACION

Página 10 de 26

### • MAPA DE PROCESOS



CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 11 de 26

#### • **POLITICAS INSTITUCIONALES.**

##### ➤ **IAMII**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, utiliza la estrategia IAMI (INSTITUCION AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA) con enfoque integral, haciendo énfasis en aspectos tales como: lactancia materna, parto natural, nutrición infantil, seguimiento al crecimiento y desarrollo y procura siempre de la buena relación niño-madre-entorno.

##### ➤ **AIEPI**

La AIEPI es un enfoque integrado de la salud infantil, que se centra en el bienestar general del niño. Su finalidad es reducir la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad en los niños menores de cinco años, así como promover su mejor crecimiento y desarrollo. La estrategia abarca componentes preventivos y curativos para su aplicación tanto por las familias y las comunidades como por los servicios sanitarios.

La AIEPI abarca tres componentes principales:

- Mejora de la formación del personal sanitario en el tratamiento de casos
- Mejora general de los sistemas de salud
- Mejora de las prácticas sanitarias en las familias y comunidades.

##### ➤ **SOSTENIBILIDAD FINANCIERA**

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, actúa con austeridad en los gastos procurando mantener altos niveles de producción, gestión del recaudo, que permita mantener el equilibrio financiero y ser auto sostenible.

##### ➤ **CALIDAD**

La política de Calidad de la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, está encaminada a garantizar una prestación de servicios de salud a los usuarios de manera accesible, oportuna, segura, pertinente y continua; propendiendo por la eficacia, eficiencia y efectividad en el uso de los recursos, gestionando altos estándares de calidad que contribuyan al bienestar y la satisfacción de su Talento Humano, sus usuarios y sus familias, centrada en una atención humanizada y el mejoramiento constante de los procesos.





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 12 de 26

#### ➤ SEGURIDAD DEL PACIENTE

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA, entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de Seguridad, Satisfacción, Eficiencia, Pertinencia y Oportunidad. Es así como la ESE Hospital San Rafael Nivel II, se compromete con la seguridad del paciente, como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

#### ➤ COMUNICACIONES

La política de comunicaciones de la E.S.E orientará a sus clientes externos e internos en la generación de cultura organizacional e imagen corporativa; permitiendo el fortalecimiento de la identidad institucional.

La E.S.E. Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, se compromete a la gestión de comunicación permanente, oportuna y efectiva a través de canales de comunicación que brinde participación de sus colaboradores y ciudadanos en el desarrollo de planes, proyectos y programas de la institución de acuerdo a la normatividad vigente.

#### ➤ ADMINISTRACION DEL RIESGO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, se compromete a desarrollar acciones y establecer los mecanismos necesarios para identificar, valorar y priorizar los riesgos inherentes al que hacer de la institución, determinando su nivel de exposición interno y externo, con el fin de evitar, reducir, compartir y asumir, los riesgos relacionados con el desarrollo de los procesos que puedan afectar negativamente a las personas, instalaciones bienes y equipos; contribuyendo de esta manera al logro de la misión, visión y los objetivos institucionales.

#### ➤ POLITICA DE AUTOEVALUACION DEL CONTROL Y GESTION

La ESE Hospital San Rafael nivel II, en cumplimiento a lo establecido en el modelo estándar de control interno en su componente de autoevaluación de control gestión, se compromete a implementar actividades de sensibilización a los funcionarios de la ESE sobre la cultura de autoevaluación y autocontrol, construir e implementar herramientas de autoevaluación en todos los procesos de la ESE, Complementado con reuniones mensuales donde se analicen indicadores de gestión, mapas de riesgos por procesos, procesos y procedimientos con el fin de detectar desviaciones y debilidades y desarrollar planes de mejoramientos que permitan el mejoramiento continuo en la ESE.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 13 de 26

#### ➤ SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, como Institución prestadora de servicios de salud, consciente de la importancia del bienestar de su talento humano, se compromete desde todos los niveles administrativos con la protección de la salud de sus trabajadores, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables, ejerciendo el control de los riesgos presentes en las actividades y procesos propio de la institución, garantizando los recursos humanos, físicos y financiero necesario para su ejecución y mejoramiento continuo, asegurando todo desde el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Todos los empleados directos e indirectos y todos aquellos que establezca la ley, están obligados a cumplir de forma responsable con las normas y procedimientos de Seguridad y Salud en el trabajo definido en el SG\_SST. Fomentamos la cultura del auto cuidado, mediante programas de capacitación, inducción y entrenamiento en las diferentes actividades, con estándares y controles en el desempeño; les brindamos condiciones seguras durante la ejecución de sus labores.

#### ➤ ANTICORRUPCIÓN

En La ESE se identifican los riesgos de corrupción y se toman medidas para evitar obtener beneficios personales o darlos a terceros con los recursos de la Institución.

#### ➤ SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La ESE hace un adecuado uso de los recursos naturales y un óptimo manejo de los residuos hospitalarios tanto ordinarios como peligrosos.

#### ➤ GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

En la búsqueda de la calidad exploramos las nuevas opciones tecnológicas que nos permitan mejorar los indicadores de calidad, eficacia y eficiencia.

#### ➤ BIENESTAR SOCIAL

Con el concurso de los representantes de los trabajadores elegidos por votación, la gerencia y el área de Recursos Humanos, la ESE cuenta con un plan de Bienestar social e incentivos con el fin de mejorar el clima laboral.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 14 de 26

#### 8. CONTENIDO DEL PLAN:

##### PRIMER COMPONENTE

### Definición

#### METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Para la identificación de riesgos de corrupción se utilizó la metodología que el hospital ha implementado a partir de las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la elaboración de los mapas de riesgos por macro proceso (identificación, análisis, valoración de los riesgos y política de administración; teniendo en cuenta además las indicaciones del documento de *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, en el cual los riesgos de corrupción son inaceptable e intolerables y donde este tipo de riesgos siempre serán de único impacto.

Las estrategias que la entidad ha planificado para este componente son:

- Identificación de situaciones que puedan generar practicas consideradas como corruptas o falta de transparencia en el ejercicio de lo público, revisando los procesos y procedimientos de acuerdo al mapa de procesos vigente.
- Desarrollo de la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción por procesos.
- Publicación en página Web mapa de riesgos anticorrupción con los controles para prevenirlos.
- Seguimiento y actualización del mapa de riesgos anticorrupción.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 15 de 26

## SEGUNDO COMPONENTE

### ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para el desarrollo de la Estrategia Anti trámites en cumplimiento del Decreto 19 de 2012 de la Presidencia de la República, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso de los usuarios a la prestación de los servicios de salud y demás complementarios, la institución ha implementado lo siguiente:

- Evitar entrega de fotocopia de carnet y cedula de ciudadanía cuando aplique.
- Solicitud de citas médicas por teléfono.
- Implementación de historia clínica digital
- Adoptar la ventanilla preferencial de atención al usuario en todas las unidades del Hospital.
- Adoptar ampliación de los horarios de atención al usuario (asignación de citas, facturación, solicitudes, quejas y reclamos, etc.) en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.)
- Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales, disminuyendo la radicación de oficios físicos.
- Adoptar los puntos amigables de orientación en las Unidades Hospitalarias y en la Unidad Ambulatoria Saludable.
- Implementación de mecanismos para el ingreso, atención y egreso de pacientes con baja capacidad económica.
- Socialización de la agenda educativa, al usuario externo, en sala de espera, sobre los mecanismos de participación y el ejercicio de veeduría ciudadana.
- Capacitación de los ciudadanos en el ejercicio del control social, en busca de convocar a su ejercicio.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 16 de 26

- Garantizar la participación ciudadana en los comités de seguimiento a los convenios.
- Registro permanente de los PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) en el Sistema Institucional de Quejas y Soluciones.
- Revisión y ajuste de los procesos y procedimientos institucionales.

### TERCER COMPONENTE

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

La 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 que busca la transparencia de la administración pública, con el fin de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

La rendición de cuenta, no puede ser un evento periódico y unidireccional, debe ser un proceso continuo y bidireccional que genere espacios de diálogo entre el Estado y la ciudadanía sobre los asuntos públicos, donde este conoce el desarrollo de las acciones de la administración y, el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Por tal motivo, es vital invitar a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a todos en la toma de decisiones y rendición de cuentas.

- Se realizará rendición de cuentas en el primer cuatrimestre del año siguiente con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
- Publicación de la rendición de cuentas anual, a través de los medios de comunicación y página web de la entidad.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 17 de 26

- Fortalecer la participación social a través de la implementación de espacios semestrales, para escuchar e informar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios, ofertados por el Hospital.

## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la institución. Para mejorar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

- Página Web con actualización permanente de información relacionada con portafolio de servicios, planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Involucrar al 100% de los colaboradores priorizados trimestralmente, en el programa de formación para fortalecer la cultura del servicio.
- Trámite y respuesta oportuna al 100% de las manifestaciones de los usuarios, ingresadas en el sistema de PQR. (Peticiónes, Quejas y reclamos).
- Implementar la medición de la satisfacción del usuario con la respuesta enviada por la entidad.
- Fortalecer la participación social a través del acompañamiento y asesoría para la cualificación de las formas de participación social (COPACO, ALIANZA DE USUARIOS Y VEEDURIA CIUDADANA).
- Implementar acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos reportados en el informe de satisfacción presentado ante el comité directivo.
- Capacitación al personal de primer contacto con el usuario, de acuerdo a la implementación de los programas de cultura del servicio y humanización en la institución.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 18 de 26

- implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigida a la comunidad en general.

- Fortalecer la participación de la asociación de usuarios en la recepción y trámite de las manifestaciones presentadas a la E.S.E. Hospital San Rafael nivel II.

Fortalecimiento de la figura del defensor del usuario.

El presente plan estará sujeto a la verificación, evaluación y mejoramiento continuo, para que la gestión institucional avance en la lucha contra la corrupción, se promueva la transparencia del ejercicio en lo público y se mejoren los servicios a la ciudadanía.

**9. RECURSOS:** Recursos Humanos, Intelectual, Económico y Herramientas pertinentes.

**10. TIEMPO DE EJECUCIÓN – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

Anexo 1 Gestión del Riesgo de Corrupción

Anexo 2 Trámites

Anexo 3 Rendición de Cuentas

Anexo 4 Servicio al Ciudadano

Anexo 5 Transparencia y acceso a la información

**11. GESTIÓN DEL RIESGO:**

Anexo 6 Mapa de Riesgos

**12. DIFUSIÓN:**

Para la difusión del plan anticorrupción y atención al ciudadano, se utilizarán los canales de comunicación institucional, como son la página web, correos institucionales y plataformas digitales. Todas las actividades realizadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano se comunicarán a todos los funcionarios, contratistas, pasantes y visitantes, según lo establecido a nivel interno de la entidad a través del proceso de Gestión de comunicaciones, socializaciones y capacitaciones.

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 19 de 26

Una vez aprobado el (manual, guía, protocolo, programa) por la Gerencia, revisados por Subdirección científica / Subdirección administrativa / Asesor de Calidad, el referente del proceso será el responsable cumplimiento de cada una de las actividades descritas, además se realizará el despliegue y la comprensión de la información a los responsables de las actividades dejando evidencia de la reunión de difusión respectiva. La oficina de Gestión de la Calidad tendrá bajo su custodia y control documental los documentos originales impresos.

#### 13. SEGUIMIENTO Y EVALUACION:

Al plan de trabajo se le realizara seguimiento de manera trimestral, a través de los indicadores y metas propuestas

#### 14. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
2.0	Se actualiza encabezado y pie de página, se actualiza los anexos de este Plan, Se cambia código debido a que la anterior se encontraba mal codificada	28/01/2021

#### 15. CONTROL DEL DOCUMENTO:

José E. Rodríguez Asesor de Planeación	María Isabel González Gerente	María Isabel González Gerente	28/01/2021	Acta N° 01 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
<b>Elaboró/Actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha Ultima aprobación</b>	<b>Medio de aprobación</b>





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

## PLANEACION

Página 20 de 26

### 16. ANEXOS

#### Anexo 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 <i>Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo</i>	Política de Administración del Riesgo revisada y actualizada	Planeacion	15/04/2021
	1.2 Socializar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo socializada	Planeacion	15/05/2021
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Charla Taller Plan anticorrupcion	Listado de Asistencia	Planeacion	23/01/2021
	2.2 Identificar y valorar los riesgos de corrupción	Martriz de riesgos	Planeacion/Lideres	31/01/2021
	2.3 <i>Consolidar el mapa de riesgos de corrupcion</i>	Mapa de Riesgos de Corrupcion	Planeacion	31/01/2021
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 <i>Socialización mapa de riesgos de corrupcion</i>	Listado de Asistencia	Planeacion	20/02/2021
	3.2 <i>Publicación mapa de riesgos de corrupcion</i>	Publicacion página Web	Planeacion/Sistemas	31/01/2021
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 <i>Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupcion</i>	Informe de seguimiento	Planeacion/Lideres	mensual
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 <i>Evaluacion al Mapa de riesgos de corrupcion</i>	Informe de Evaluacion	Control Interno	Cuatrimstral

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 21 de 26

#### Anexo 2

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN		Anexo 2						
NOMBRE	TIPO	ACCION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION MEJORA	BENEFICIO	RESPONSABLE	FECHA	
1	Solicitud Copia de la Historia Clínica Completa	Administrativo	facilitar el pago	El usuario debe consignar en una entidad bancaria local	Depositar en las cajas institucionales	Satisfaccion del usuario, oportunidad en la atencion	Subdirector Administrativo	15/02/2021
2	Asignacion de Citas medicas	Asistencial	Recepcionar citas a traves del celular(Via watsapp)	El usuario solicita las citas personalmente y parcialmnete via telefonica	habilitar un equipo celular para recepcionar citas via whatsapp	Satisfaccion del Usuario Y descongestion	Subdirector Administrativo	30/04/2021
3	Asignacion de Citas medicas	Asistencial	Solicitud de citas via pagina web	El usuario solicita las citas personalmente y parcialmnete via telefonica	Habilitar la opcion de solicitud de citas por la pagina web	Satisfaccion del Usuario Y descongestion	Sistemas	30/03/2021
4	Entrega de resultados de laboratorio	Asistencial	establecer como opcion la entrega de resultados de laboratorio via e-	El usuario reclama los resultados personalmente	Solicitar e-mail al usuario para que este sea un medio de entrega de resultados de los exámenes practicados	Satisfaccion del Usuario Y Ahorro de papel	Lider Apoyo Diagnostico	1/05/2021
5	Recepcion de Documentos (Nacido Vivo)	Tecnologico	Registrar los nacidos vivos oportunamente	Mal diligenciamiento y demoras en el diligenciamiento	Capacitacion de la plataforma Ruaf a los responsables y monitoreo del registro	Reconocimien derecho fundamental	Subdirector científico/sistemas	permanente
6	Servicios de salud por Accidentes de tránsito	Asistencial	Tomar declaracion juramentada a la victima y/o al propietario del vehiculo	Los usuarios deben denunciar ante las inspecciones de policia los accidentes de tránsito	Un funcionario designado por la ESE tomará las declaraciones jura,entadas	Satisfaccion del Usuario ,celeridad en la atencion,calidad de la misma	Subdirector Administrativo	15/01/2021

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

## PLANEACION

Página 22 de 26

### Anexo 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b> Socializar plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)	Plan de comunicaciones socializado	Area de Comunicaciones	28/02/2021
	<b>1.2</b> <i>Elaborar y publicar el informe de gestión acorde a gobierno en línea y a transparencia de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.</i>	Informe de gestion publicado	Gerencia,Planeacion y Sistemas	31/01/2021
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b> Gestionar el 100% de las PQRS recibidas por la página web institucional	100% PQRS Gestionadas	SIAU ,Lideres	Enero-Diciembre 2021
	<b>2.2</b> <i>Reportar el desarrollo de actividades programadas en el plan de comunicaciones (internas y externas), incluyendo convocatoria a eventos</i>	Difusión por los diferentes medios(Incluyendo redes sociales) de las actividades de la ESE	Área de Comunicaciones	Semanal
	<b>2.3</b> <i>Realizar reuniones con Alianza de usuarios de la ESE para analizar aspectos de ineteres de la ciudadanía</i>	Reuniones realizadas	SIAU	Bimensual





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 23 de 26

<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>convocatoria a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas</i>	Convocatorias realizadas	Sub director administrativo Comunicaciones	15 días antes de la audiencia
	3.2	<i>Disponer y socializar el formulario diseñado para la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas</i>	<i>Formulario dispuesto y socializado</i>	Planeacion-Comunicaciones	30 días antes de la audiencia
	3.3	<i>Invitar a los grupos de interes, clientes internos y externos a la audiencia de rendición de cuentas y motivar su participación</i>	Invitaciones realizadas	Comunicaciones-Planeacion	15 días antes de la audiencia
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	<i>Elaborar informe y conclusión de audiencia pública de rendición de cuentas y coordinar la publicación en la página web</i>	<i>Informe y conclusiones de la audiencia</i>	Planeación	<i>30 días después de la Audiencia Publica</i>
	4,2	<i>Análisis de la encuestas aplicadas en la rendición</i>	<i>Conclusiones de la encuesta</i>	SIAU-Planeacion	<i>30 días después de la Audiencia Publica</i>
	4,3	<i>Envío por correo electrónico a los grupos de interes, clientes internos y externos del informe de rendición de cuentas</i>	<i>Informes enviados</i>	<i>planeacion-Comunicaciones</i>	<i>30 días después de la Audiencia Publica</i>





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 24 de 26

#### Anexo 4

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Difundir en las jornadas de induccion y reinducccion la platasforma estrategica</i>	<i>Difusion de la platasforma Estrategica</i>	Gerencia,Planeacion	Reinducccion febrero 2021- Inducccion cuando sea necesario
	2.1	<i>Revisar y monitorear los buzones de sugerencias</i>	<i>Correspondencia Buzones</i>	SIAU	Semanal
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	<i>Gestionar el 100% de las denuncias recibidas en la pagina Web de los posibles colocar denuncias de posibles actos de vulneración de los derechos o actos de corrupcion.</i>	<i>Denuncias gestionadas</i>	SIAU	permanente
	3.1	<i>Incluir en el plan de capacitaciones de la ESE jormanas orientadas a: Servicio al cliente y Humanizacion</i>	<i>capacitaciones programadas</i>	Recursos Humanos	31/01/2021
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	4.1	<i>socializar el Manual de atencion preferencial</i>	<i>Manual socializado</i>	SIAU	Cuatrimensual
	4.2	<i>Publicar en la lengua Wiwa y en Wuayunaiki documentos de interes para esos grupos de valor</i>	<i>Documentos publicados</i>	SIAU-COMUNICACIONES	30/06/2021
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	5.1	<i>Seguimiento a PQR</i>	Informe PQR	SIAU	Mensual
	5.2	<i>Realizar planes de mejoramiento derivados de las PQR</i>	Planes de mejoramiento	SIAU	permanente
	5.3	<i>Comunicar a los interesados la gestion de las PQR mismo canal</i>	mismo canal de recepcion	SIAU	permanente

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

### PLANEACION

Página 25 de 26

#### Anexo 5

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1</b> Divulgar y publicar en la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano junto con las Estrategias: Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Estrategias de Transparencia y Acceso a la Información; frente a la normatividad vigente.	Sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la ESE Hospital San Rafael Nivel II con la información actualizada.	# de publicaciones/# de publicaciones requeridas por la normatividad vigente.	Sistemas, Comunicaciones, Planeacion	31/01/2021
	<b>1.1</b> Publicar y actualizar en la página web de la ESE los Estados Financieros; frente a la normatividad vigente.	Publicar y actualizar en la página web de la ESE información de los Estados Financieros	# de publicaciones/# de publicaciones requeridas por la normatividad vigente.	Sistemas, Contabilidad	trimestral
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2</b> Gestionar oportunamente el 100% de los derechos de petición recibidos	100% de Derechos de petición gestionados	# derechos de P gestionados/# de D de P recibidos *100	Area Jurídica/Lideres	permanente
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3</b> Capacitación a los funcionarios de la ESE sobre la ley de transparencia y acceso a la información	Capacitación	Asistencia	Planeacion/Comunicaciones	31/05/2021
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4</b> Sugerir a la gerencia la contratación de funcionarios bilingües que soporten la comunicación con las diferentes etnias que existen en la region	Solicitud a la Gerencia y monitoreo de la misma	Oficio	Comunicaciones	28/02/2021
	<b>5</b> Publicar en la pagina web de la ESE los derechos y deberes de los usuarios traducidos a wuayunaiki y a la lengua wiwa	Monitorear el correcto funcionamiento de la pagina Web	Informe	Sistemas, SIAU-Comunicaciones	30/05/2021

CALLE 4 SUR CRA 4 Y 5

7740883 - 7740010

HSRAFAELSANJUAN

HOSPITAL SAN RAFAEL SAN JUAN DEL CESAR

WWW.HSRAFAELSANJUAN.GOV.CO





NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PL-AAC-03

Versión: 2.0

Vigencia: 28/01/2021

## PLANEACION

Página 26 de 26

### Anexo 6

No.	MACROPROCESO	PROCESO	INDENTIFICACION DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO												
			Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Controles	Calificacion controles	Riesgo Residual			Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Registro-Evidencia
						Probabilidad(-5)	Impacto(-5)	Zona de riesgo			Probabilidad(-5)	Impacto(-5)	Nivel					
1	EVALUACION	CONTROL INTERNO	No reportar información a los entes de control sobre las irregularidades encontradas en las auditorías internas para beneficiar a los responsables del proceso auditado.	Trafico de influencias, ausencia de valores y principios éticos en el auditor interno.	Incumplimiento de las normas de control interno	1	10	Baja	Socializar los informes de auditoría interna en el comité de Coordinación de Control Interno. Revisar los informes de auditoría interna, con el propósito de establecer las posibles denuncias a los entes de control. Realizar revisión y seguimiento a la presentación de los informes de ley al comité de control interno.	50	1	10	Baja	Socialización de los informes de auditoría interna e informes de ley a los integrantes del comité de control interno.	Asesora de control interno	1/01/2021	31/12/2021	Actas de socialización, correos electrónicos etc.
2	EVALUACION	CONTROL INTERNO	No reportar los informes de ley por parte de la oficina de control interno.	Incumplimiento de funciones. Falta de personal en la oficina. Falta de sentido de pertenencia.	Incumplimiento de las normas de control interno	1	20	Moderada	Tablero de control con los informes de ley a reportar y socializarlos al comité de control interno	50	1	20	Moderada	socialización de informes de ley a los integrantes del comité de control interno antes de su reporte.	Asesora de control interno	1/01/2021	31/12/2021	Actas de socialización, correos electrónicos, soporte del reporte
3	APOYO	GESTION JURIDICA	Pérdida de Demandas	Falta de Defensa Jurídica	Detrimiento patrimonial y Pérdida de imagen	2	20	Moderada	Adherencia al proceso de defensa	70	1	20	Moderada	Elaborar e implementar una lista de chequeo para la revisión de la hoja de vida e idoneidad de los profesionales del derecho que se pretenden contratar para la defensa jurídica de la ESE	Area Jurídica	1/01/2021	31/12/2021	Lista de chequeo elaborada e implementada
4	APOYO	GESTION JURIDICA	Elaboración de contratos sin cumplimiento de requisitos	Trafico de influencias y Clientelismo	Detrimiento patrimonial y Comisión de un delito	1	10	Baja	Lista de Chequeo	50	1	10	Baja	Implementar y aplicar la lista de chequeo de documentos y requisitos para contratar	gerencia y Area Jurídica	1/01/2021	31/12/2021	Expediente Contractual
5	APOYO	ATENCION AL USUARIO	Atención preferencial a usuarios sin razón	Trafico de influencias y Clientelismo	Mala imagen de la ESE, Insatisfacción de los usuarios	3	10	Alta	Protocolo de atención preferencial	60	3	5	Moderada	Socializar de manera permanente (CUATREMENSUAL) las políticas de atención preferencial	Atención al usuario	1/01/2021	31/12/2021	Actas de socialización
6	APOYO	ATENCION AL USUARIO	Manipular la información de los estudios socioeconómicos de los usuarios	Trafico de influencias y Clientelismo	Detrimiento patrimonial	5	10	Alta	INEXISTENTE	0	5	10	Alta	Socialización del código de Integridad y capacitación reactividad relacionada dos veces/año	Recursos Humanos-Planeación/SIAU	1/04/2021	31/12/2021	Actas de socialización
7	APOYO	FINANCIERO	Omisión de facturación por servicios prestado	Trafico de influencias, recibo de dadas	Detrimiento patrimonial, Disminución de Ingresos de la ESE	5	20	Extrema	Seguimiento a la facturación, arqueo de caja -Verificación de la facturación censo diario y egresos	50	4	10	Extrema	Auditorías al proceso de facturación (mensuales)	Interventor Contrato/Profesi onales apoyo facturación	1/02/2021	31/12/2021	Informes de Auditoría e interventoría
8	APOYO	FINANCIERO	Incremento de Glosas	Deficiencias en el proceso de auditoría	Bajo recaudo, detrimento patrimonial	4	20	Extrema	herramientas de auditorías	50	4	20	Extrema	Capacitación Ruta de Auditoría	Equipo Auditor	15/02/2021	31/12/2021	Asistencia a capacitación
9	APOYO	FINANCIERO	Pago selectivo a proveedores	Clientelismo, trafico de influencias, intereses personales	mala imagen de la ESE, traumas en la operación normal del Hospital, desabastecimiento	4	10	Alta	Inexistente	0	4	10	Alta	Implementar programación de pagos por fecha de vencimiento y radicación de las facturas	Gerencia, tesorería	1/04/2021	31/12/2021	Cuentas por pagar registros de pagos
10	MISIONAL	HOSPITALIZACION URGENCIAS	Pérdida de insumos médicos	Deshonestidad, Abuso de confianza, falta de controles	Detrimiento patrimonial	5	10	Alta	Arqueo de medicamentos e insumos	50	5	10	Alta	Fortalecer el proceso de arqueo verificando su estricto cumplimiento	AUDITORIA	1/03/2021	31/12/2021	Informes de Auditoría
11	MISIONAL	HOSPITALIZACION URGENCIAS APOYO D&T BAJA COMPLEJIDAD	Prestación de servicios de salud sin autorización y sin facturar	Deshonestidad, Abuso de confianza	Disminución de ingresos por la venta de servicios e incremento en gastos de insumos	5	10	Alta	Auditoría concurrente	0	5	10	Alta	Control a lista de pacientes	AUDITORIA	15/01/2021	31/12/2021	Informes de Auditoría
12	APOYO	FINANCIERO	Apropiación de recursos de la Institución (Caja)	Deshonestidad	Detrimiento patrimonial	4	10	Alta	Arqueo diario de recaudo	0	4	10	Alta	Arqueo de Caja	Subdirector administrativo	15/02/2021	31/12/2021	Informes de Arqueo

