



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**(Adoptado Mediante Resolución No. GGH-001-002-0095 de Enero 06 de 2022)**

**HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ ALCALDE**  
**GERENTE**

**SUBGERENCIA DE GESTION DE LA CALIDAD**  
**ENERO 2022**

**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](http://www.hospitaldeyumbo.gov.co)  
[labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co](mailto:labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co)



## Contenido



|   |    |
|---|----|
| 1. Presentación.....                    | 3  |
| 2. Marco normativo .....                | 4  |
| 3. Glosario de términos .....           | 5  |
| 4. Objetivos .....                      | 6  |
| 5. Diagnostico.....                     | 7  |
| 6. Lineamientos conceptuales.....       | 8  |
| 7. Metodología.....                     | 8  |
| 8. Desarrollo del Plan:.....            | 10 |
| 9. Anexos (Soportes documentales) ..... | 20 |

### 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



## 1. Presentación



El HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E, 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 2022.

Este documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se implementará durante la vigencia 2022 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 Seis 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.
6. Iniciativas adicionales.

**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



## 2. Marco normativo

- **Decreto 1083 de 2015**, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, Art.76, El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- **Ley 1474 de 2011** – Estatuto Anticorrupción, Art. 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.
- **Decreto Ley 019 de 2012**, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1649 de 2014**, Modificación de la Estructura del DAPRE, Art. 14, Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
- **Ley 1712 de 2014**, Transparencia y acceso a la información Pública, por medio de la cual se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- **Decreto 1081 de 2015** Único del Sector de la Presidencia de la República, Art .2.1.4.1 y siguientes “Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- **Decreto 1083 de 2015** Único Función Pública, Título 24, Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **Ley 962 de 2015**, Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**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



- **Ley 1755 de 2015**, Derechos fundamental de petición, art. 1, Regulación del derecho de petición.

### 3. Glosario de términos

- **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.

**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



- **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 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.
- **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.
- **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, y salvaguardar la protección de datos personales de solicitantes y sujetos obligados.

#### 4. Objetivos

- **Objetivo General**

Formular actividades de promoción de transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia de 2022 en el marco de los 6 componentes del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.,

**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



- **Objetivos específicos**

- ❖ Fortalecer los espacios de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas Públicas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés, con acceso oportuno y claro a los informes de gestión y al trámite de las inquietudes de la comunidad.
- ❖ Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el proceso de atención y generen confianza en el manejo de la información confidencial de los usuarios y grupos de interés.
- ❖ Implementar acciones para el ejercicio y garantía del derecho al acceso y publicación de la información, utilizando los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la entidad para difundir datos e informes claros, veraces y oportunos.
- ❖ Fomentar el conocimiento y aplicabilidad de los principios de integridad y valores del servidor público, difundiendo éstos desde el ingreso de los funcionarios y estudiantes que rotan por la entidad, identificando factores en los cuales mejorar.
- ❖ Identificar posibles riesgos de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la institución.
- ❖ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios.
- ❖ Implementar acciones específicas tendientes a la identificación y racionalización de trámites.
- ❖ Diseñar mecanismos orientados al mejoramiento continuo y a la satisfacción de los usuarios.

## 5. Diagnostico

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.

**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



## 6. Lineamientos conceptuales



En este marco, la E.S.E. Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

1. Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales.

## 7. Metodología

### Acciones preliminares para la construcción

- ❖ Análisis del Mapa de Riesgos de Corrupción institucional de la vigencia 2022
- ❖ Verificación de trámites y servicios de la Institución suscritos
- ❖ Identificación de necesidades de información obtenida en Rendición de Cuentas.
- ❖ Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2022 para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas para la construcción del Plan de la vigencia 2022 por medio de la página web de la Institución.

### Elaboración y Consolidación:

- ❖ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente.
- ❖ Debe publicarse a más tardar el 31 de Enero de cada año.

**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





### **Socialización:**

- ❖ Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.
- ❖ Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.
- ❖ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados



### **Publicación y Monitoreo**

- ❖ Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web del Hospital (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea).
- ❖ A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.
- ❖ Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **Alta Dirección:**

- ❖ En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

### **Ajustes y Modificaciones**

- ❖ Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

**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



### **Promoción y Divulgación:**

- ❖ Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.



### **Sanción por Incumplimiento:**

- ❖ Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **Seguimiento:**

- ❖ A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan.
- ❖ Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **Fechas de seguimientos y publicación:**

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

- ❖ **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ❖ **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ❖ **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

## **8. Desarrollo del Plan:**

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

**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



determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, se formuló para la vigencia 2022 el Plan Anticorrupción, y de Atención al Ciudadano, el cual está compuesto por seis (6) componentes:

### **Primer Componente: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

El Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E., 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 2022 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.

**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](http://www.hospitaldeyumbo.gov.co)  
[labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co](mailto:labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2022  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2022

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**

**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.   | 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 2022  |
| 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 2023  |
| 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 2024  |
| 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 2022  |
| 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 2022<br>Agosto 31 de 2022<br>Diciembre 31 de 2022 |
|   | 5.2. Publicación de los seguimientos realizados  | Informes publicados en la página Web  | Control Interno  | Mayo 10 2022<br>Septiembre 10 2022<br>Enero 10 de 2023        |

**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



## 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 2022 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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**

Entidad: HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  
 Vigencia: 2022  
 Fecha Publicación: Enero 31 de 2022

SC 4469-1

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**

## 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 | Agosto 31 de 2022    |
|   | 1.2         | Reportar al DAFP los trámites establecidos para establecer el inventario actualizado y su debido registro en el SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites) | Reporte de trámites y registro en el SUIIT   | Subgerencia Gestión de la Calidad  | Agosto 31 de 2022    |
| 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 31 de 2021 |
| 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   | Agosto 30 de 2022    |
|   | 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 31 de 2022 |
| 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 oportunos  | Actualizar mensualmente la página Web Institucional  | Subgerencia Gestion de la Calidad  | Diciembre 31 de 2022 |
|   | 4.2         | Establecer alianzas estratégicas para mejorar la operación e integralidad del servicio   | Alianzas estratégicas  | Gerencia y subgerencias  | Diciembre 31 de 2022 |
|   | 4.3         | Mesas de trabajo para fortalecimiento de estrategias de la atención en salud   | Comités  | Lideres de procesos asistenciales  | Diciembre 31 de 2022 |
| 5. Integridad   | 5.1         | Socializar el Código de Integridad   | Colaboradores conocedores del Código de Integridad Institucional   | Gerencia y Subgerencias  | Agosto 31 de 2022    |
|   | 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  | Agosto 31 de 2022    |
| 6. Seguimiento  | 6.1         | Cumplimiento de las actividades  | Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades de este componente  | Control Interno  | Diciembre 31 de 2022 |

**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: 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



| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022            |             |  |   |   |                      |
|--|-------------|--|---|---|----------------------|
| Entidad:   |             | HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  |   |   |                      |
| Vigencia:  |             | 2022   |   |   |                      |
| Fecha Publicación:   |             | Enero 31 de 2022   |   |   |                      |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022            |             |  |   |   |                      |
| 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 2022     |
|  | 1.2.        | Presentar informe a los usuarios de la gestión realizada en la vigencia 2020.  | Informe de Rendición de Cuentas periodo 2020 y publicación en página Web Institucional  | Subgerencia Gestión de la Calidad                                 | Julio 31 de 2022     |
|  | 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 31 de 2022 |
| 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<br>Mantener las reuniones con la Asociación de Usuarios y Comunidad en General.  | Subgerencia Gestión de la Calidad                                 | Abril 30 de 2022     |
|  | 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 31 de 2021 |
|  |             |  | 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 31 de 2022 |
| 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 2022      |

### 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





## 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 2022      |             |  |   |   |   |
|--|-------------|--|---|---|---|
| Entidad:   |             | HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  |   |   |   |
| Vigencia:  |             | 2022   |   |   |   |
| Fecha Publicación:                                       |             | Enero 31 de 2022   |   |   |   |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022      |             |  |   |   |   |
| 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 31 de 2022                    |
|  | 1.2.        | Realizar la Revisión trimestral de las quejas reiterativas   | Plan de mejoramiento para disminuir las quejas.   | Subgerencia Gestión de la Calidad                                 | Diciembre 31 de 2022                    |
|  | 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   | Julio 31 de 2022 / Diciembre 31 de 2022 |
|  | 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 31 de 2022                    |
|  | 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 31 de 2022                    |
|  | 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 31 de 2022                    |
|  | 1.8.        | Realizar Informe mensual de PQRS   | Informe Mensual de PQRS   | Subgerencia Gestión de la Calidad/ SIAU                           | Diciembre 31 de 2022                    |
|  | 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 acciones de mejora. | Informe de satisfacción ciudadana   | Lider del SIAU y Subgerencia Gestión de la Calidad                | Diciembre 31 de 2022                    |

**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



## 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 2022                      |             |  |  |   |                      |
|--|-------------|--|--|---|----------------------|
| Entidad:   |             | HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E.  |  |   |                      |
| Vigencia:  |             | 2022   |  |   |                      |
| Fecha Publicación:   |             | Enero 31 de 2022   |  |   |                      |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022                      |             |  |  |   |                      |
| 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           |
|  | 1.2         | Publicación oportuna en el Secop de la información de la contratación pública  | Publicación en la pagina de Colombia compra eficiente SECOP I  | Subgerencia Administrativa/ Talento Humano/ Almacen   | Permanente           |
|  | 1.3         | Publicación Plan Anual de Adquisiciones y sus modificaciones   | Publicación en la pagina de Colombia compra eficiente SECOP I el plan Anual de Adquisiciones y sus modificaciones                        | Subgerencia Administrativa/ Almacen                   | Permanente           |
|  | 1.4         | Actualización y Publicación de Directorio Institucional que incluya:<br>- Cargo<br>- Direcciones de Correo Electrónico<br>- Teléfono de despacho (extensión) | Publicación mínima obligatoria en página web institucional   | Comunicaciones  | Abril 30 de 2022     |
| 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 31 de 2022 |
| 3. Criterio diferencial de accesibilidad                                 | 3.1.        | Prestación de servicios a todas las poblaciones  | Atención sin barreras sin distingo 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 ala página web. Respuestas a solicitudes de información de manera escrita. | Subgerencia de Gestión de la calidad y comunicaciones | Permanente           |

**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



### Sexto componente: INICIATIVAS ADICIONALES.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 |             |   |   |   |                  |
|---|-------------|---|---|---|------------------|
| Entidad:  |             | HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E. |   |   |                  |
| Vigencia:   |             | 2022  |   |   |                  |
| Fecha Publicación:                                  |             | Enero 31 de 2022                            |   |   |                  |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 |             |   |   |   |                  |
| Componente 6: Iniciativas Adicionales               |             |   |   |   |                  |
| Subcomponente                                       | Actividades |   | Meta o Producto   | Responsable   | Fecha Programada |
| 1. Código de Integridad                             | 1.1         | Adoptar el Código de Integridad             | Código de Integridad  | Subgerencia Administrativa - Talento Humano         | 30 Marzo de 2022 |
|   | 1.2         | Socializar Código de Integridad             | Acta de socialización personal  | Subgerencia Administrativa/ Talento Humano/ Almacén | Abril 30 de 2022 |
|   | 1.3         | Despliegue del Código de Integridad         | Despliegue del Código de Integridad en la Inducción y reinducción Institucional | Subgerencia Administrativa/ Talento Humano          | Trimestral       |
|   | 1.4         | Publicación Código de Integridad            | Publicación mínima obligatoria en página web institucional                      | Comunicaciones                                      | Anual            |

**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



## 9. Anexos (Matriz de Riesgo 2022)



| HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DE YUMBO E.S.E                           |  |                                 |  |           |                           |  |  |             |
|--|--|---------------------------------|--|-----------|---------------------------|--|--|-------------|
| MAPA DE RIESGO ANTI CORRUPCION VIGENCIA 2022                         |  |                                 |  |           |                           |  |  |             |
| 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                        | Extramitación de funciones en las decisiones institucionales en beneficio propio o de un tercero   | Posible                         | * Manual de funciones y competencias laborales.<br>* Seguimiento periódico a la planeación institucional.<br>* Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.<br>* Estatuto y Manual de Contratación.<br>* 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.<br>* Seguimiento trimestral a plan de acción.<br>* Auditorías internas y externas al SGC y MECI.<br>* Aplicabilidad del estatuto y manual de contratación.<br>* Informes a la Junta Directiva.   | Talento Humano<br>Gerencia y Subgerencia de Calidad.<br>Control interno y Subgerencia de Calidad.<br>Asesor jurídico y Revisoría fiscal.   |             |
| 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.<br>* Socialización del Estatuto y del Manual de contratación.<br>* Seguimiento a la contratación mediante auditorías independientes de Control Interno.<br>* Verificación documental.                             | Evitar    | Preventivo                | * Aprobación por Junta Directiva del Estatuto de contratación y adopción por la Gerencia del manual de contratación.<br>* Socialización de los documentos.<br>* Aplicabilidad del manual y estatuto de contratación.<br>* Seguimiento a la contratación mediante evaluaciones independientes de Control Interno.   | Gerencia y Junta Directiva<br>Gerencia y Asesor jurídico<br>Asesor jurídico<br>Control Interno<br>Subgerentes y/o supervisores.  |             |
| Gestión Gerencial / Contratación                                     | Supervisión y/o inventoria 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 actos de supervisión, terminación y liquidación de contratos debidamente firmados. Archivar contratos y sus anexos.   | Talento Humano, Contratación y Supervisores debidamente firmados. Archivar contratos y sus anexos.   |             |
| Gestión de la Calidad  | Cohecho propio, cambiar informes de auditoría para el beneficio de terceros.   | Posible                         | * Programa anual de auditorías.<br>* Coordinador de Auditorías.<br>* Equipos de Auditoría.<br>* Listas de Verificación.<br>* Manual de procedimientos.<br>* Revisión por la dirección.<br>* Auditorías externas al proceso de auditoría interna.   | Evitar    | Preventivo                | * Programa de auditorías aprobado.<br>* Cronograma de auditorías. Revisión y actualización de procedimientos.<br>* Archivo documental de las auditorías internas.<br>* Realización de la revisión por la dirección.<br>* 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



|                                     |   |         |   |        |            |  |   |
|-------------------------------------|---|---------|---|--------|------------|--|---|
| Auditoría Cuentas Medicas           | Recibir Sobornos por aceptación de Glosa a favor de las entidades Responsables de Pago            | Posible | Auditorías Internas<br>Medición de Indicadores  | Evitar | Preventivo | Programa Anual de auditorías, informes planes de mejoramiento  | Control Interno y Subgerencia de Calidad  |
| Almacen                             | Favorecimiento por la aceptación de mercancías que no cumplan lo establecido contractualmente.    | Posible | Auditorías internas y externas  | Evitar | Preventivo | Programa anual de auditorías, informes planes de mejoramiento.   | Control Interno y Subgerencia de Calidad  |
| Gestión Documental                  | Utilización indebida y sustracción de la información física por parte del personal de la entidad. | Posible | Claves de acceso, Seguridad Informática, Plan Institucional de archivo  | Evitar | Preventivo | Plan Institucional de Archivo, Seguridad informática de Acceso a la información  | Control Interno, Sistemas   |
| Servicios Asistenciales             | Violación de la confidencialidad de la historia clínica   | Posible | Claves de acceso, Seguridad Informática,  | Evitar | Preventivo | Seguridad informática de Acceso a la información   | Control Interno, Sistemas   |
| 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 política 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 Almacen  |
| 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, manuales y procedimientos.                           | Gerencia y Subgerencia de 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            |

  
**CLAUDIA JIMENA SÁNCHEZ ALCALDE**  
 Gerente

Proyectó: Leidy Johana Loaiza M. Profesional Universitario – contratista  
 Aprobó: Harold Fernando Mancilla Soler - Subgerente Gestión Calidad