



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2022



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

RESOLUCIÓN No.

POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN 2022

EI GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN , en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 del 10 de Enero de 2012 y

CONSIDERANDO

- Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un plan Anticorrupción y atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: “cada entidad del orden nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, asignando al programa presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la Corrupción señalando una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.
- En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, el cual hace parte integral de la presente resolución con sus actualizaciones correspondientes.

ARTICULO SEGUNDO: El plan aprobado estará integrado por lo siguiente

Componente I: RACIONALIZACION DE TRAMITES

Componente II. RENDICIÓN DE CUENTAS.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

Componente III: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Componente IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Componente V: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN DE LA ESE.

ARTICULO TERCERO: El funcionario líder y responsable de gestionar las acciones previstas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, así como de su actualización será la Profesional universitaria área administrativa.

ARTICULO CUARTO: Este plan será revisado y actualizado anualmente.

ARTÍCULO QUINTO: La profesional universitaria área Administrativa, los líderes de los procesos y Coordinadores de área coadyuvaran para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

ARTÍCULO SEXTO: El Jefe de Control Interno de la entidad, tres veces en el año en la página web de la Empresa Social del Estado, presentara un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

ARTICULO SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Despacho de la Gerencia, a los 30 días del mes de enero de Dos Mil diecinueve (2020).

GHASSAN NADER NAME

GERENTE



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

Proyecto: Cledys Coronado, Profesional Universitario
Revisó: Jurídica

CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo y Alcance
3. Fundamento Legal
4. Elementos Estratégicos Corporativos
5. Componentes del Plan
 - 5.1 Aspectos Generales
 - 5.2 Primer Componente – Racionalización de trámites
 - 5.3 Segundo Componente – Rendición de Cuentas
 - 5.4 Tercer Componente – Transparencia
 - 5.5 Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano.
 - 5.6 Quinto componente - Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
6. Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano
7. Actividades del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

1. INTRODUCCION.

La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E Hospital San Juan de Sahagún contiene cinco componentes:

- i. Racionalización de trámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
- ii. Rendición de cuentas. El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la confianza en la institución.
- iii. Transparencia y acceso a la información. Todos los funcionarios públicos deberán estar comprometidos a realizar su trabajo con la mejor voluntad de servicio, a usar racional y austeramente los recursos del Estado, a buscar la mayor eficiencia y calidad en el trabajo, a mejorar la propia competencia profesional, a practicar la buena fe en la relación con los ciudadanos y a ayudar a crear un buen clima laboral. Además deberán estar dispuestos a la rendición de cuentas cuando sean requeridos por la comunidad y/o los entes de control



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

- iv. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.
- v. Mapa de riesgo de corrupción. La metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo a lo establecida en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E Hospital San Juan de Sahagún y las medidas que se establecen para mitigarlos.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

2.1. GENERAL

Acoger en La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

2.2. ESPECÍFICO

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún

3. FUNDAMENTO LEGAL.

En La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún, se hace necesaria la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Ley 1474 de 2011- art 73 (señala la obligación de elaboración anual de estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano a todas las entidades públicas)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- ley 4637 art 2 y 4(secretaria de la transparencia).
- decreto 1081 de 2015 Art 2.1 4.1 (estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano).
- Ley 1712 de 2014 Art 9 (ley de la transparencia y de acceso a la información pública)
- Decreto 2641 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

4.1. MISION

Somos una Empresa Social del Estado, reconocida por su tradición que brinda servicios de salud de mediana y alta complejidad, dirigida a los usuarios y centros de referencia principalmente de la subred de la sabana, y otras como San Jorge, alto, medio y bajo Sinú y, a través de un equipo humano idóneo y competente, con la mejor capacidad instalada y tecnología de la región, ubicada estratégicamente y cuyo impacto se ve reflejado en el bienestar de la comunidad. Soportada en una gestión encaminada al mejoramiento continuo de la calidad y una activa participación social

4.2. VISION

Para el 2024 la ESE Hospital San Juan de Sahagún será reconocida por servicios de alta complejidad, fortalecida y a la vanguardia tecnológica dentro de la red de servicios, a través de un talento humano que incorpora los valores y principios institucionales en su trabajo, consiente de la condición del ser; con un modelo gerencial por procesos que le apunta a la excelencia de la calidad y humanización de los servicios, sostenible financiera y ambientalmente. Para una alta satisfacción de los usuarios.

4.3. PRINCIPIOS Y VALORES

DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Los principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. En este sentido, los Principios Éticos son las creencias



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos a los cuales la persona o el grupo se adscribe.

Los principios Éticos de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Liderazgo
- Convicción

VALORES INSTITUCIONALES

Artículo 8. Valores Institucionales. El personal de la institución se compromete a guiar su trabajo bajo los siguientes valores:

- Respeto
- Confianza
- Cumplimiento
- Disciplina
- Solidaridad

5. COMPONENTES DEL PLAN.

5.1. Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

En este marco, La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

- (1) Las medidas Anti trámites,
- (2) La rendición de cuentas y
- (3) Transparencia
- (4) Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- (5) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,

La metodología con la que deben ser realizado cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establecen las entidades que elaboran dicho documento.

5.2. PRIMER COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Se han establecido mecanismos adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos del Hospital, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios del Hospital con estrategias como:

- 1- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía (minimizar las filas).
- 2- Se fortalecerá la oficina de atención al usuario



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

- 3- Se gestionaran las autorizaciones ante las diferentes EPS

5.3. SEGUNDO COMPONENTE:

RENDICION 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, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONAL

- 1- La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública en el primer o segundo mes del año siguiente de la vigencia a evaluar con la invitación pública a su realización y participación directa de la Comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.
- 2- El Informe de la rendición de cuentas Anual, se publicará en la página web de la entidad y se enviara copia al respectivo organismo de control. (Súper Salud), durante la vigencia.
- 3- La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, con un máximo compromiso y profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público participante.

PASOS PARA LA RENDICION DE CUENTAS

➤ ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL

La entidad debe conformar un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por un representante de cara área de la entidad que respalde la consolidación de la información, la oficina de Calidad será la encargada de prescribir y coordinar todo el proceso.

➤ IDENTIFICACIÓN DE INTERLOCUTORES



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

La Entidad deberá conformar una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociación o comité de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, medio de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de sus servicios, para contactarlas e invitarlas.

Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la rendición de cuentas

➤ **ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA**

Para organizar la Audiencia Pública se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Lugar – Identificar un lugar para llevar a cabo la Audiencia Pública, debe ser amplio, respondiendo a las necesidades de la Entidad y de fácil acceso a la ciudadanía; se tendrán en cuenta las normas básicas de seguridad.
- Fecha – se establecerá con la suficiente anticipación, y se informara a quienes deban asistir para que igualmente con el debido tiempo, reserven su agenda.
- Duración – la Rendición de cuentas se programara para llevarse a cabo en un horario adecuado para los participantes, esto con el fin de evitar cortes y deserción de la Audiencia.
- Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria – Se debe prever el número de personas que se harán presentes en la Audiencia Pública para poder planear antes y no tener que enfrentar contratiempos mayores el día de la misma por falta de logística y de recursos.
- Suministros – se establecerán las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la Audiencia, ejemplo refrigerio, computador, punto de red, internet, pantalla, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- Reglamento de la audiencia – Se llevará una agenda para su desarrollo donde se tendrá en cuenta aspectos varios como tiempo de intervenciones, número de intervenciones, se especificaran las reglas para el desarrollo de la Audiencia.

➤ **CONVOCATORIA**

Se realizará ocho días antes de la Audiencia Pública por todos los medios masivos de comunicación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de la entidad, dentro de los cuales podemos citar, canal local de televisión, radio y espacios



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

institucionales en medios de comunicación, internet, carteleras institucionales, volantes, entre otros, serán invitados las alianzas de usuarios, acciones comunales, instituciones y ciudadanía en general.

➤ **REALIZACION DE LA AUDIENCIA**

La audiencia pública será presidirá siempre por el Gerente y el grupo de apoyo.

➤ **EVALUACION DE LA AUDIENCIA**

Una vez culminada la audiencia los participantes dan a conocer verbalmente los resultados positivos y negativos de acuerdo a lo expuesto por el gerente, con el fin de realizar ajustes que mejoren procesos futuros.

**5.4 TERCER COMPONENTE:
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Todos los funcionarios de la ESE deberán estar comprometidos a realizar su trabajo con la mejor voluntad de servicio, a usar racional y austeramente los recursos del Estado, a buscar la mayor eficiencia y calidad en el trabajo, a mejorar la propia competencia profesional, a practicar la buena fe en la relación con los ciudadanos y a ayudar a crear un buen clima laboral. Además deberán estar dispuestos a la rendición de cuentas cuando sean requeridos por la comunidad y/o los entes de control

**5.5 CUARTO COMPONENTE:
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y Mejorará los siguientes instrumentos:

- La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún cuenta con Página Web <http://www.esehospitalsanjuan.gov.co> la cual será actualizada de manera permanente con relación a los planes, programas y proyectos de la Institución.
- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una Información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link contáctenos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de la Oficina de SIAU, quien será la responsable de seleccionarlas, clasificarlas y dar respuesta.
- Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el Oficina de Atención al Usuario y resueltas en los tiempos establecidos.
- Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos cada ocho días, conforme al procedimiento documentado por la E.S.E con la Asociación de Usuarios.
- Se elaboran planes de mejoramiento sobre las propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

5.6 QUINTO COMPONENTE

MAPA DE RIESGO

La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgo, conforme a la estrategia para la elaboración del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para su elaboración se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente Administración de Riesgos que se divide en los siguientes elementos:

- **Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- **Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la institución, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

- **Análisis de Riesgos:** Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.
- **Implementación de políticas para la administración del riesgo:** Permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al Interior de la Entidad.

POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCION.

La Administración del Riesgo dentro de La E.S.E Hospital San Juan de Sahagún hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos que permitan evitar posibles actos de corrupción y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la rectitud en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

La identificación de los principales factores de riesgo debe estar asociado con el ejercicio de las funciones administrativas, tanto estratégicas como misionales y de apoyo; debe señalar cómo se manifiestan estos riesgos, su descripción y valoración, para establecer cuál será la mejor manera de prevenirlos y combatirlos.

- **Ámbito de aplicación de las políticas de riesgo**

El alcance de las políticas de administración de riesgos incluye todos los procesos de sistema de gestión de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN SAHAGÚN – CORDOBA, los cuales se enumeran a continuación:

1. Gestión de planeación corporativa (PD01)
2. Gestión evaluación, control y mejora (PD02)
3. Gestión del servicio de hospitalización (PM01)
4. Gestión del servicio de urgencias (PM02)
5. Gestión del servicio de cirugía (PM03)
6. Gestión del servicio de consulta externa (PM04)
7. Gestión de los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica (PM05)
8. Gestión del talento humano (PA01)
9. Gestión de los recursos físicos (PA02)
10. Gestión administrativa de atención al usuario (PA03)



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

11. Gestión financiera (PA04)
 12. Gestión jurídica (PA05)
 13. Gestión de la información (PA06)
 14. Gestión del ambiente físico (PA07)
- **Prioridad de controles sobre los recursos**

Cuando se identifique la necesidad de establecer controles sobre los recursos, con el fin de generar medidas de respuesta a los riesgos generados, el orden de prioridad de los controles sobre los recursos se dará de la siguiente forma:

1. Humanos
2. Financieros
3. Materiales
4. Equipos
5. Intangibles

- **Valoración de la frecuencia de los riesgos**

Para la valoración de la frecuencia de los riesgos se utilizará la siguiente escala de calificación:

FRECUENCIA-PROBABILIDAD		
1	2	3
BAJA	MEDIA	ALTA
<i>Es muy poco factible que el hecho se presente</i>	<i>Es factible que el hecho se presente</i>	<i>Es muy factible que el hecho se presente</i>



- **Valoración del impacto de los riesgos**

Para la valoración del impacto de los riesgos se utilizará la siguiente escala de calificación:

No.	EFECTOS	GRAVEDAD-IMPACTO		
		5	10	20
		LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
1	Lesiones o fallecimientos	Sin lesiones o con lesiones que no implican incapacidad o implican incapacidad temporal menor	Lesiones irreversibles que implican incapacidad parcial permanente	Incapacidad total o Muerte
2	Sanciones	Amonestación verbal o escrita	Suspensión temporal del cargo por un tiempo inferior a seis meses	Suspensión temporal superior a seis meses o destitución
3	Daño de la información	Perdida de información no crítica recuperable	Perdida de información confidencial y recuperable	Perdida de información confidencial y no recuperable
4	Pérdidas económicas	Pérdidas económicas inferiores a 10 smmlv	Pérdidas económicas entre 15 y 65 smmlv	Pérdidas económicas superiores a 65 smmlv
5	Daño de bienes	Daño en el bien recuperable con un costo inferior a 1 smmlv	Daño en el bien recuperable a un costo entre 1-4 smmlv	Daño en el bien irrecuperable o recuperable con un costo superior a 4 smmlv
6	Interrupción de servicios	No afecta la operación del proceso ni su desempeño	Permite la operación del proceso, pero bajo condiciones de desempeño reducido	Afecta la operación segura del proceso y/o involucra el incumplimiento de regulaciones gubernamentales
7	Daño de imagen	Conocimiento interno o externo sin consecuencias	Conocimiento interno con consecuencias	Conocimiento externo con consecuencias escandalosas
8	Daño al ambiente	Impacto ambiental bajo o leve y recuperable	Impacto ambiental leve no recuperable o grave recuperable	Impacto ambiental grave no recuperable
9	Pérdida de mercado	Pérdidas de mercado inferiores al 5%	Pérdidas de mercado entre el 5% y el 10%	Pérdidas de mercado superiores al 10%



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

No.	EFECTOS	GRAVEDAD-IMPACTO		
		5	10	20
		LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
10	<i>Pérdida de credibilidad y confianza</i>	<i>Percepción negativa entre la comunidad menor o igual al 5%</i>	<i>Percepción negativa entre la comunidad entre el 5%-30%</i>	<i>Percepción negativa entre la comunidad mayor al 30%</i>

- **Prioridad para asignación de controles**

Cuando se identifiquen varios controles para un mismo riesgo, se asignará el control que tenga la mayor relación beneficio/costo, y si teniendo la misma relación beneficio/costo, se asignará aquel control que tenga la mayor facilidad de implementación.

- **Compromiso con la administración de riesgos y la legislación**

Nos comprometemos a preservar la eficacia operativa de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN SAHAGÚN – CÓRDOBA, así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la prestación normal de la función constitucional y legal que nos aplique, minimizando eventuales costos causados por eventos de pérdida.

Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, impediremos la materialización de eventos generadores que puedan afectar o entorpecer el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucional



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
 TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
 SAHAGÚN - CORDOBA

- **Lineamientos de evaluación y respuesta a riesgos**

La clasificación, evaluación y respuesta de los riesgos se define según la siguiente matriz:

Frecuencia	Valor			
Alta	3	15 Zona de riesgo moderado Prevenir el riesgo	30 Zona de riesgo importante Prevenir el riesgo Proteger la entidad Compartir	60 Zona de riesgo inaceptable Evitar el riesgo Prevenir el riesgo Proteger la entidad Compartir
		10 Zona de riesgo tolerable Realizar análisis Beneficio/Costo para: Aceptar o compartir el riesgo Prevenir el riesgo	20 Zona de riesgo moderado Prevenir el riesgo Proteger la entidad Compartir	40 Zona de riesgo importante Prevenir el riesgo Proteger la entidad Compartir
		5 Zona de riesgo aceptable Aceptar el riesgo	10 Zona de riesgo tolerable Proteger la entidad Compartir	20 Zona de riesgo moderado Proteger la entidad Compartir
	Gravedad	Leve	Moderada	Catastrófica
	Valor	5	10	20

La respuesta a los riesgos se dará considerando los siguientes criterios:



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Aceptable (calificación 5), significa que su frecuencia es baja y su gravedad es leve, el paso a seguir es:
 1. Aceptar el riesgo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede asumirse sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Inaceptable (calificación 60), su frecuencia es alta y su gravedad catastrófica, los pasos a seguir son:
 1. Eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible.

 2. Si no es posible eliminar la actividad, se debe implementar controles de prevención para reducir la frecuencia del riesgo, de protección para disminuir la gravedad o Compartir el riesgo si es posible a través de pólizas de seguros u otras opciones que estén disponibles.

- Si el riesgo se ubica en cualquiera de las otras zonas (riesgo tolerable, moderado o importante) se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. Las medidas dependen de la celda en la cual se ubica el riesgo, por lo tanto los pasos a seguir son:
 1. Los riesgos de gravedad leve y frecuencia alta (Calificación 15) se previenen
 2. Los riesgos con gravedad moderada y frecuencia baja (Calificación 10), se protege la entidad y se comparte el riesgo, si es posible
 3. Los riesgos con frecuencia alta y media, y la gravedad sea moderada o catastrófica (Calificaciones 40, 30 o 20); es posible combinar esta medidas con prevención. En los casos en los cuales se comparte la pérdida ocasionada por un riesgo a través de los contratos de seguros, la entidad debe tener en cuenta que asume la parte del riesgo que el seguro no cubre.

- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Tolerable (Calificación 10), su frecuencia es media y su gravedad leve, el paso a seguir es:
 1. Realizar un análisis del beneficio/costo con el que se pueda decidir entre prevenir el riesgo, asumirlo o compartirlo.

- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Moderado (Calificación 20), su frecuencia baja y gravedad catastrófica, el paso a seguir es:



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

1. Tratar de compartir el riesgo y proteger la entidad en caso de que éste se presente.

- **Ponderación de riesgos y procesos**

Se requiere la ponderación de riesgos y procesos para focalizar la gestión de la administración de Riesgos hacia aquellos de mayor impacto o que afecten los procesos más importantes de la entidad.

El orden de importancia de los riesgos identificados en relación al impacto que tiene en los objetivos institucionales de la organización es el siguiente:

ORDEN DE IMPORTANCIA	RIESGO	PESO
1	CONTAMINACIÓN	5.68%
2	ACCIDENTES	5.65%
3	EVASIÓN	5.60%
4	FALLAS DE SOFTWARE	5.54%
5	VIRUS INFORMÁTICO	5.53%
6	DESPILFARRO	5.45%
7	DEMANDA	5.44%
8	ENFERMEDADES	5.36%
9	ERROR	5.36%
10	RIESGO DE PRECIO	5.31%
11	DEMORA	5.24%
12	OMISIÓN	5.19%
13	HURTO	5.16%



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

ORDEN DE IMPORTANCIA	RIESGO	PESO
14	DETERIORO	5.11%
15	INEXACTITUD	5.07%
16	ELUSIÓN	5.04%
17	INCUMPLIMIENTO	4.83%
18	TRÁFICO DE INFLUENCIAS	4.75%
19	SUSPENSIÓN	4.71%

El orden de importancia de los procesos con relación a los objetivos institucionales de la organización es el siguiente:

ORDEN DE IMPORTANCIA	PROCESO	PESO
1	GESTION DE PLANEACION CORPORATIVA	9.10%
2	GESTION DE LOS SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA	7.70%
3	GESTIÓN FINANCIERA	7.47%
4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7.29%
5	GESTION ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO	7.22%
6	GESTION DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	7.16%
7	GESTION DEL SERVICIO DE CIRUGÍA	7.14%
8	GESTION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	7.01%
9	GESTION EVALUACION, CONTROL Y MEJORA	6.88%
10	GESTION DE LOS RECURSOS FÍSICOS	6.88%
11	GESTION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	6.86%
12	GESTION JURIDICA	6.50%
13	GESTION DE LA INFORMACIÓN	6.48%
14	GESTION DEL AMBIENTE FÍSICO	6.30%



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

- **Valoración de riesgos y procesos**

Los riesgos de mayor valor relacionados con la combinación de importancia y frecuencia en la que aparecen en los procesos, representando su prioridad en el tratamiento, es la siguiente:

RIESGO	PRIORIDAD
DEMORA	1
DEMANDA	2
CONTAMINACIÓN	3
ERROR	4
FALLAS DE SOFTWARE	5
ACCIDENTES	6
ENFERMEDADES	7
OMISIÓN	8
INCUMPLIMIENTO	9
INEXACTITUD	10
DETERIORO	11
TRÁFICO DE INFLUENCIAS	12
HURTO	13



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

RIESGO	PRIORIDAD
SUSPENSIÓN	14
DESPILFARRO	15
VIRUS INFORMÁTICO	16
ELUSIÓN	17
RIESGO DE PRECIO	18
EVASIÓN	19

Los procesos que están expuestos a mayor riesgo valor relacionados con la combinación de importancia del proceso e importancia y cantidad de riesgos a las que está expuesto, representando su prioridad en el tratamiento, es la siguiente:

RIESGO	PRIORIDAD
GESTION ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
GESTION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	2
GESTION DEL SERVICIO DE CIRUGIA	3
GESTION DE LOS RECURSOS FÍSICOS	4
GESTION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	5
GESTION DE PLANEACION CORPORATIVA	6
GESTION DE LOS SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	7
GESTION DEL AMBIENTE FÍSICO	8
GESTION DE LA INFORMACIÓN	9
GESTION DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	10
GESTION JURIDICA	11
GESTIÓN FINANCIERA	12
GESTIÓN EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	13
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0

TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

GESTION FINANCIERA	A través de presupuesto, contabilidad, tesorería, manejo de cartera, facturación, caja y recaudo y auditoría de cuentas se logra la planeación, ejecución y optimización de los recursos de la ESE, con el fin de garantizar un equilibrio financiero de la empresa.	ordenamiento irregular del gasto	caer en deficit presupuestal	Incumplimiento a la ley acarreado multas y sanciones	POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	HACER PLANEACION DE LOS GASTOS	GERENCIA Y ADMINISTRACION	GASTOS EJECUTADOS / GASTOS PLANEADOS	
		ordenar pagos sin cumplir por los requisitos legales										
		actividades realizadas y no facturadas o mal facturadas	incumplimiento en el proceso de facturación	Disminucion en los ingresos por facturación de venta de servicios	POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	CAPACITACIONES EN EL PROCESO DE FACTURACION AL PERSONAL A CARGO	ADMINISTRACION AUDITOR DE CUENTAS	% DE PROCEDIMIENTOS NO FACTURADOS	
GESTION FINANCIERA		entrega de cartera y glosas a firmas externas sin controles efectivos para su actuar	Aceptacion de glosas injustificadas	Deficiencia en el recudo			DISMINUIR EL RIESGO			AUDITOR DE CUENTAS	% DE DE GLOSAS INJUSTIFICADAS	
					POSIBLE	PREVENTIVO		TODA LA VIGENCIA	REVISION DE LAS CONCILIACIONES POR PARTE DEL JEFE DE CARTERA			
GESTION JURIDICA	A través de asesoría jurídica se logra establecer las pautas para la contratación, trámites de procesos y gestión de conceptos jurídicos con el fin de disminuir los riesgos de pérdidas económicas relativas a demandas contractuales y del servicio.	incumplimiento el fallos de tutelas	sanciones pecuniarias penales, e investigaciones disciplinarias a la entidad o asus diregentes		POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS TERMINOS OTORGADOS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL FALLO PROMULGADO	JURIDICOS	OPORTUNIDAD DE CUMPLIMIENTO	
		incumplimiento de las funciones asignadas para la celebracion de contratos y supervision	perdida de recurso por liquidacion extemporanea o incorrecta de un contrato	perdida de recurso afectando la capacidad financiera de la ese	POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	REALIZAR ACTAS DE LIQUIDACION VERIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA Y PAGO DEL CONTRATO	JURIDICOS	% DE CONTRATOS LIQUIDADOS INCORRECTAMENTE	
		No liquidar los contratos dentro del plazo estipulado										
		falta de seguimneto a los procesos	perdida de proceso en contra de la ESE		POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS EN CONTRA DE LA ESE	JURIDICOS	% DE PROCESOS PERDIDOS	
GESTION DE LA INFORMACION	Procesar datos que generen información confiable sobre el desempeño de las áreas organizacionales y asegurar la	Deficiencia en los sistemas de informacion para el debido		tomar malas desiciones debido al suministro de una mala informacion	POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION	ADMINISTRACION/ JEFE DE SISTEMAS	% DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION	
		falta de transparencia en el manejo de la informacion	Debilidad en los sistemas de oinformacion									
GESTION DEL AMBIENTE FISICO	Lavandería, Aseo y desinfección, alimentación, Transporte, Vigilancia, Manejo de residuos Hospitalarios y Esterilización se logra asegurar la disponibilidad y	Ausencia de un plan de desinfeccion y aseo en la ESE	No cumplimiento con el cronograma de desinfeccion y mantenimiento	Multas y sanciones	POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	CUMPLIR CRONOGRAMAS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	ADMINISTRACION Y JEFE DE MANTENIMIENTO	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA DE ASEO Y MANTENIMIENTO	
		incumplimiento en el procedimiento de residuos hospitalarios	Mala disposicion de los residuos peligrosos	Condiciones fisicas y ambientales inadecuadas	POSIBLE	PREVENTIVO	DISMINUIR EL RIESGO	TODA LA VIGENCIA	INSPECCION Y VERIFICACION DEL MANEJO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS Y	JEFE DE AMBIENTAL Y JEFES DE ENFERMERIA	# DE INSPECCIONES CON HAYAZGOS / TOTAL DE	



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CORDOBA

6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Entidad ESE HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUNH, a través de la Oficina de Control Interno realizará durante la vigencia 2020 el seguimiento y evaluación al plan de la siguiente forma:

- Seguimiento con corte al 31 de mayo
- Seguimiento con corte al 30 de septiembre
- Seguimiento con corte al 31 de diciembre

La evaluación y medición de las actividades se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, de la Presidencia de la República.

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se medirá en términos de porcentaje de la siguiente forma:

De 0 a 59% zona baja (color rojo)

De 60 a 79% zona media (color amarillo)

De 80 a 100% zona alta (color verde)

El indicador será: N° Actividades cumplidas / N° Actividades programadas



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

7. ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

 E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN NIT.812 003 851 - 0 TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507 SAHAGÚN - CÓRDOBA				
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020				
COMPONENTE N°1. ESTRATEGIA ANTITRAMITES				
Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Realizar un diagnóstico de los tramites de la entidad con el fin de adelantar acciones de racionalización de tramites	Cumplir con la ley anti tramite		Sistema y oficina de atención al usuario	Junio
Establecer Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y racionalización de trámites, para la realización de análisis y toma de decisiones pertinentes, respecto de los trámites que resulten viables de eliminar, agilizar u optimizar.	Poner en marcha el Plan de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y racionalización de trámites		Sistema, administración	Julio
Socialización y divulgación	Poner en marcha el Plan de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y racionalización de trámites		Atención al usuario, administración	Julio



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE N°2. RENDICION DE CUENTAS.

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Jornada de rendición de cuentas a la comunidad	Acta de rendición de cuentas	Cumplimiento en las fechas establecidas por la norma	Gerencia, subgerencia, Sistema, oficina de atención al usuario, oficina de calidad	Marzo
Respuesta a inquietudes de la rendición de cuentas	Oficios enviados	Contestación de la inquietud	atención al usuario	Abril
Publicación del informe de rendición de cuentas en el sitio web de la ESE	Acta de rendición de cuentas	Publicación en la página web de la ESE	Atención al usuario, administración y sistema	Abril



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE N°3. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Publicación de la información mínima de la entidad	Información actualizada	Información actualizada y publicada	Sistemas	Enero a diciembre
Divulgación de datos abiertos	Información publicada en: www.esehospitalsanjuan.gov.co	Datos abiertos publicados	Sistemas	Enero a Diciembre



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE N°4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Realizar una jornada de trabajo con la Asociación de Usuarios para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Acta de reunión	Resultados de la evaluación	Oficina de atención al usuario, administración, oficina de Calidad y Control interno	Agosto y Noviembre
Capacitación y sensibilización del talento humano	Funcionarios capacitados	Porcentaje de funcionarios capacitados	Oficina personal	Junio - Diciembre
Efectuar dos encuestas al año con los servidores de la institución para determinar estrategias para mejorar la atención	Encuestas	Resultados de las encuestas	Oficina de atención al usuario y personal	Mayo-noviembre
Implementación y seguimiento del proceso de asignación de citas	Evaluación trimestral de la asignación de citas	% de oportunidad de asignación de citas	Oficina de atención al usuario y estadística	Enero - Diciembre



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507
SAHAGÚN - CÓRDOBA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE N°5. MAPA DE RIESGO

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Actualización del mapa de riesgo de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Cumplimiento de la meta	Oficina de calidad, Control interno y líderes de procesos	Marzo
Socialización y evaluación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	% cumplimiento	Oficina de calidad, Control interno y líderes de procesos	Mayo
Evaluación del cumplimiento del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	% de cumplimiento al programa	Oficina de calidad, Control interno y líderes de procesos	Julio
Control de entradas y salidas de insumos	Seguimiento a insumos que ingresan y salen a los diferentes servicios de la ESE	% General de entradas y salida de insumos	Almacenista, Químico, Farmacéutico, Auditor médico, Administración y Control interno	Agosto

LUIS MERCADO ANAYA
Gerente