


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA**

DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA
Gerente

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 1 de 1

Contenido


Introducción	2
1. Objetivos.....	3
1.1. Objetivo General	3
1.2. Objetivos Específicos	3
2. Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	4
2.1. Objetivo de la Política.....	5
2.2. Alcance.....	5
2.3. Estructura Metodológica	5
2.4. Estrategias Generales.....	6
3. Componentes	8
3.1. Gestión de Riesgos de Corrupción	8
3.2. Racionalización de Trámites	9
3.3. Rendición de Cuentas	10
3.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	11
3.5. Mecanismos para la Promover la Transparencia y el Acceso a la Información....	14
4. Recomendaciones Generales.....	15
5. Seguimiento y Evaluación.....	16
6. Promoción Divulgación.....	17
7. Anexos	17
8. Referencias Bibliográficas	18
Elaboración y Control de Cambios	20

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 2 de 1

Introducción

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en el que se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y en el Decreto 2485 de 2012 en el cual se dictan normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por el decreto 1081 de 2015, el cual estableció como metodología para la elaboración del Plan la contenida en el documento “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2”, estructuró su plan de acción con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la entidad, con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano como instrumento para la construcción de una gestión sanitaria sin corrupción.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Establecer las acciones a tomar para evitar acciones corruptivas en la entidad y fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad sobre la gestión emprendida de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca bajo principios de transparencia y eficiencia.

1.2. Objetivos Específicos

Establecer las estrategias y actividades necesarias para desarrollar los componentes del Plan.

Determinar las acciones pertinentes para la identificación y manejo de riesgos de corrupción.


Definir estrategias anti trámites del Hospital para facilitar el acceso a los servicios que brinda el Hospital.

Rediseñar y potencializar la herramienta de rendición de cuentas como mecanismo para el control por parte de todos los implicados y la generación de credibilidad ante la comunidad y ciudadanía en general.

Determinar los mecanismos necesarios para mejorar la atención al ciudadano.

Implementar las acciones necesarias para promover la transparencia y permitir el acceso a la información que faciliten a la comunidad los servicios solicitados.

Definir los lineamientos estratégicos que orienten el desarrollo de las actividades y servicios de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca, garantizando un enfoque integral, humanizado e inclusivo, en armonía con los principios de igualdad e interculturalidad.


	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 4 de 1

2. Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La Empresa Social del Estado Hospital San Agustín de Fonseca consciente de la importancia de crear condiciones que permitan eliminar conductas relacionadas con corrupción en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y con el propósito de contar con mecanismos necesarios y actualizados para desarrollar una estrategia anticorrupción que garantice un ambiente de moralidad y la correcta ejecución de los procesos y actividades en función de su objeto misional, y de esta manera, contribuir efectivamente a los fines del estado; ha formulado la política anticorrupción contenida en el presente documento a través del análisis de las situaciones y procedimientos que pudieron generar riesgos de corrupción en el Hospital, el estado de la estrategia anti trámites, atención al ciudadano, avances en la ley de transparencia y el planteamiento de las metas estratégicas, misionales y de apoyo del hospital por componente del plan.

Es así como los colaboradores de la ESE Hospital SAN AGUSTÍN DE FONSECA entendemos que como practicantes de labores públicas debemos contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales teniendo en cuenta que en nuestro accionar y en cumplimiento de nuestro ejercicio profesional no deben identificarse acciones o prácticas corruptas que pongan en tela de juicio la labor desempeñada.

Por lo expuesto, además de cumplir con lo establecido en el marco legal ley 1474 de 2011 y sus actos reglamentarios esta estrategia plasma la apuesta de la alta dirección, los funcionarios y colaboradores de la empresa, para actuar éticamente, brindar un trato digno a los ciudadanos, eliminar barreras documentales y generar comunicación adecuada que permitan resaltar el valor de lo público, la corresponsabilidad y el control social; conscientes que las actuaciones en las entidades públicas son sinónimo de transparencia y honestidad.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 5 de 1

2.1. Objetivo de la Política

La política anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA tiene como objetivo principal definir estrategias que eviten la práctica y/o materialización de acciones corruptivas en la entidad y el acceso a la información, la mejora de la atención de la ciudadanía para fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad a través de la rendición de cuentas sobre la gestión emprendida por la ESE Hospital San Agustín de Fonseca bajo principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información.


2.2. Alcance

La política Anticorrupción de la ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA aplica para todos los servidores y colaboradores del Hospital, los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación desarrollados por todas las unidades y coordinaciones del Hospital.

La política será la hoja de ruta como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de todas las áreas de la empresa; de carácter imprescindible para posibilitar y fortalecer la cultura anticorrupción y la prevención de espacios que desarrollen acciones de corrupción y para mejorar la accesibilidad a los trámites y servicios de la empresa y el desarrollo de una gestión basada en principios de transparencia y eficiencia.

2.3. Estructura Metodológica

La estructura de la Política Anticorrupción y de atención al ciudadano se sustenta en los lineamientos de la Alta Dirección para el tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos del Hospital, las acciones que integran el mapa de riesgos de corrupción del Hospital, las medidas concretas para mitigar los riesgos identificados por cada unidad y/o coordinación, las acciones mediante las cuales, el Hospital da a conocer los resultados de su gestión la política y estrategia antitrámite, los

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	


mecanismos para mejorar la comunicación y atención al ciudadano, las acciones que emprenderá el Hospital para garantizar el derecho a la información.

2.4. Estrategias Generales

Para consolidar la implementación, seguimiento, evaluación y diseño de la política de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano la empresa mantendrá la puesta en práctica de las siguientes estrategias, con el fin de cerrar toda posibilidad a que se desarrollen condiciones que posibiliten la materialización de actos de corrupción y se imposibilite el acceso a la información. Las acciones propuestas de cada unidad y/o coordinación por componente se consolidan en el documento que se constituirá en el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 DE LA ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA.

Es deber de todo servidor público y colaborador de la ESE Hospital San Agustín de Fonseca:

1. Denunciar ante la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento, y aportar evidencia.
2. Todo contrato que celebre la empresa incluirá el pacto por la transparencia de los recursos, y el manejo de riesgos a que está expuesto.
3. Se respetará el debido proceso en las actuaciones y procedimientos administrativos.
4. Todo servidor público y colaborador aplicara el sistema MECI y la cultura del autocontrol.
5. Todo servidor público y colaborador aplicara y apoyara la estrategia de gobierno en línea en el ámbito de su competencia.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 7 de 1

6. El Hospital publicará anualmente la planeación, programación y ejecución presupuestaria, con su correspondiente informe de seguimiento y evaluación.


7. La gestión contractual y sus actos se publicarán en medios idóneos, en concordancia con el marco legal y las características del entorno.

8. Todo servidor público y contratista tendrá conocimiento de las conductas antijurídicas que materializan hechos de corrupción, y de las penas que impone la ley en materia disciplinaria, fiscal, penal y civil.

9. Todos los servidores públicos desarrollarán las competencias comunes y por nivel jerárquico del empleo que les corresponda.

10. Todo documento asociado a la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano se deberá publicar en la página web del Hospital en el Link transparencia y acceso a la información:

<https://www.hospsanagustin.gov.co/hsa/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/6-planeacion>

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 8 de 1

3. Componentes

- Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- Mecanismos para la Promover la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

3.1. Gestión de Riesgos de Corrupción


Estrategias

Diseño de controles y proceso de monitoreo para eliminar la probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo.

Revisión sistemática e integral de los riesgos de corrupción existentes de cada uno de los procesos de los procesos a través de la medición de indicadores

Los eventos que puedan generar acto de corrupción contarán con plan de manejo y estrategias de seguimiento y evaluación.

SUBCOMPONENTE	ACCIONES A DESARROLLAR PARA CADA ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	Fecha Programada
Política de administración del riesgos	Aprobar y Socializar en reunión la política de gestión del riesgo elaborada.	Política de gestión de riesgo aprobada y socializada	Gerencia	15/03/2025
Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción	Gerencia / Control Interno	5/04/2025
Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)	Control Interno	10/04/2025
Construcción mapa de riesgos de corrupción	Revisar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción aprobado	Gerencia / Control Interno	29/04/2025
Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Sistemas / Control Interno	29/04/2025
Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción	Gerencia / Control Interno	5/09/2025
Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)	Control Interno	10/09/2025

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página: 9 de 1

SUBCOMPONENTE	ACCIONES A DESARROLLAR PARA CADA ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	Fecha Programada
Monitoreo y revisión	Revisar los riesgos y ajustarlos si se requiere.	Informe de cambios y/o ajustes realizados al mapa de riesgos de corrupción	Gerencia	15/12/2025
Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles.	Informe de resultados documentado (3)	Control Interno	20/12/2025

3.2. Racionalización de Trámites

Estrategias

Consolidar la estrategia de gobierno en línea.


Diseñar el plan de acción de intervención a trámites y servicios.

Identificar los lineamientos técnicos y operacionales que debe incluir el programa de racionalización de trámites.

Trámites y servicios en plataforma SUIT 3.0.

Facilitar la gestión de los servidores públicos y colaboradores incorporando herramientas de tecnología.

Nombre del Trámite	Acción Específica	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficios	Proceso Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Solicitud de Historia Clínica	Reducción de pasos para el ciudadano	El usuario debe desplazarse a la entidad para solicitud de la Historia clínica y nuevamente para recoger la respuesta.	Implementaren la página web de la entidad un formulario de solicitud de historia Clínica de tal forma que usuario pueda adjuntar los documentos requeridos y la entidad le agenda una cita para recoger la respuesta	El usuario solamente acudiría a la entidad una sola vez reduciendo costos de despeamientos y tiempos	Coordinación Asistencial / Sistemas	1/02/2025	30/06/2025
Reporte de estudios de Radiología e Imágenes diagnósticas	Envío de documentos electrónicos	El usuario debe desplazarse a la entidad para atender la cita del examen (ambulatorio) y nuevamente	Hacer entrega de del examen realizado en medio magnético -un CD- y la lectura enviarla vía correo electrónico, tres (3) días hábiles después.	El usuario acudiría solamente para la realización del examen a la institución.	Rayos X - Calidad	1/02/2025	30/09/2025

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023 Versión: 02 Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 10 de 1


Nombre del Trámite	Acción Específica	Situación Actual	Descripción de la Mejora	Beneficios	Proceso Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
		debe hacerlo.					
Entrega de reporte de Examen de laboratorio clínico	Ampliación de la vigencia del producto / servicio	El paciente de forma personal acude después de las 2 p.m. a reclamar los resultados de exámenes de consulta externa.	Hacer llegar al paciente en caso que disponga de un correo electrónico los resultados por este medio.	El usuario acudiría solamente para la realización del examen a la institución.	Laboratorio Clínico / Calidad	1/02/2025	30/11/2025
Solicitud de citas Ambulatorias	Implementar las citas por el call center y/o virtual	El call center funciona en un 70% debido que no hay una funcionaria exclusiva para lo propio	Que el usuario acceda a los canales telefónicos y virtuales para la asignación de citas médicas y de otros profesionales	Facilitar el acceso al ciudadano a los canales de citas médicas, racionalizar los recursos institucionales	SIAU / Calidad	20/02/2025	31/12/2025

3.3. Rendición de Cuentas

Estrategias

Realizar audiencia anual de rendición de cuentas Mantener la Página web institucional actualizada.

Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Proceso Responsable	Fecha Programada
Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web el informe de Gestión de la vigencia anterior	Informe de Gestión 2023 Publicado	Gerencia	30/03/2025
Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/04/2025
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública	Gerencia	16/04/2025
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública	Gerencia	29/04/2025
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programa radial Institucional	Audiencia Pública	Gerencia	8/05/2025
Incentivo para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	Capacitación a grupos de valor sobre Rendición de Cuentas	Actas de Asistencias	Atención al Usuario / Calidad	13/05/2025
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia anterior	Audiencia Pública	Gerencia	16/05/2025
Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar Encuesta de evaluación de la Rendición de Cuentas	Encuesta Realizada	Control Interno	16/05/2025

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Proceso Responsable	Fecha Programada
Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Informe de evaluación de la Rendición de Cuentas de la vigencia anterior	informe de control Interno Publicado	Control Interno	3/06/2025
Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/07/2025
Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/10/2025
Información de Calidad en Lenguaje Comprensible	Publicar en la Página Web los Estados Financieros trimestrales de la Entidad	Estados Financieros Publicados	Gestión Financiera	15/01/2026

3.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Estrategias

Mantener actualizado el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Articular la estrategia de gobierno en línea con el componente de atención al ciudadano.

Mantener actualizada la página en Internet Institucional en los mecanismos de interacción Web.

Mantener actualizado el Manual de Atención al Usuario.


En cada unidad funcional se fortalecerá la atención al ciudadano para proveer una información veraz y oportuna.

Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.


Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a los grupos de interés en general.

Facilitar la interacción de los grupos de interés con la ESE.


Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la ESE, midiendo la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página: 12 de 1

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Dependencia Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/02/2025
Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas	Atención al Usuario Talento Humano	10/02/2025
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/04/2025
Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes	Atención al Usuario	10/04/2025
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/04/2025
Talento Humano	Realizar capacitación a servidores de la entidad, al personal de cafetería, aseo y vigilancia en atención Humanizada	2 capacitaciones en atención Humanizada	Talento Humano Atención al Usuario	9/06/2025
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mantener la presencia institucional de atención al ciudadano en los diferentes servicios de la entidad	Informe semestral de ubicación de las oficinas de atención al usuario en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades de los mismo	Atención al Usuario	20/06/2025
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/07/2025
Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes	Atención al Usuario	10/07/2025
Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas	Atención al Usuario Talento Humano	10/07/2025
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/07/2025

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página: 13 de 1

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Dependencia Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor	Informe trimestral de caracterización de grupos de valor	Atención al Usuario	10/10/2025
Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes	Atención al Usuario	10/10/2025
Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	3 campañas	Atención al Usuario Talento Humano	10/10/2025
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/10/2025
Fortalecimiento Canales de Atención	Capacitación del cliente interno en servicio al ciudadano	Actas de Asistencia	Atención al Usuario- Calidad	15/10/2025
Talento Humano	Realizar capacitación a servidores de la entidad, al personal de cafetería, aseo y vigilancia en atención Humanizada	2 capacitaciones en atención Humanizada	Talento Humano Atención al Usuario	9/11/2025
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Mantener la presencia institucional de atención al ciudadano en los diferentes servicios de la entidad	Informe semestral de ubicación de las oficinas de atención al usuario en los diferentes servicios, de acuerdo a las necesidades de los mismo	Atención al Usuario	20/12/2025
Normativo y Procedimental	Implementar la política de seguridad de la información y socializarla a los líderes de los procesos.	Política de seguridad de la información.	Sistemas de información	31/12/2025
Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informe de PQR, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 informes	Atención al Usuario	10/01/2026
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de la respuesta oportuna, pertinente y válida de las PGR, así como a los niveles de satisfacción de los ciudadanos, a través de la medición de percepción de los usuarios mensualmente medición de percepción de los usuarios.	Informe trimestral de satisfacción al usuario, presentado al área administrativa y asistencial.	Atención al usuario	10/01/2026

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 14 de 1

3.5. Mecanismos para la Promover la Transparencia y el Acceso a la Información

Estrategias

Divulgar proactivamente la información pública de manera oportuna, garantizando su veracidad y accesibilidad, Iniciando un proceso de revisión y actualización de información a través de medios físicos y electrónicos.

Definir indicadores puntuales que le permitan realizar seguimiento continuo al acceso a la información pública, conociendo específicamente la cantidad de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, a cuáles y cuántas se les negó la información y los tiempos de respuesta. La revisión constante de la información publicada en el Portal web del Hospital.

Articular los instrumentos de gestión de la información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.

Identificar, gestionar, clasificar, organizar y conservar los documentos de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental según lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 y parámetros definidos por el Archivo General de la Nación.

Ofrecer diferentes alternativas y atender los requerimientos de los ciudadanos procurando dar solución a las inquietudes del ciudadano bajo principios de gratuidad y oportunidad.

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	indicadores	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 , artículo 9)	Publicar el 100% de la información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 artículo 9), en el link de transparencia y acceso a la información de la entidad	Numero de criterios publicados / 6 ítem requeridos en información mínima obligatoria sobre la estructura (ley 1712 de 2014 artículo 9) x 100	Comunicaciones	31/03/2025
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad	Gestión Jurídica	4/05/2025

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Página: 15 de 1

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad	Gestión Jurídica	5/09/2025
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Capacitar en comité de gerencia en instrumentos de gestión de la información (registro o inventario de activos de información, índice de información)	2 Capacitaciones	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Gerencia / Sistemas	31/10/2025
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar el inventario de activos de información	Inventario de activos de información	Inventario de activos de información publicado en la página web de la entidad	Atención al Usuario / Sistemas	31/12/2025
Monitoreo a la Acceso de la Información Pública	Realizar un informe trimestral de solicitudes de acceso a la información que contenga: El número de solicitudes recibidas	Oficio consolidado trimestralmente del No de PQR contestadas por la institución	No. De solicitudes contestadas por el Hospital / No. De solicitudes totales realizadas por los ciudadanos	Gestión Jurídica	31/12/2025
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y acciones de tutela radicados en la entidad	Informe trimestral de medición de indicador de oportunidad de derechos de petición y acciones de tutela resueltas en los términos de ley	No de peticiones y acciones de tutela contestada en los términos / No de peticiones y acciones de tutela radicadas en la entidad	Gestión Jurídica	5/01/2026


4. Recomendaciones Generales

La carta de navegación de la empresa implica dar un trato digno al ciudadano - usuario.

La alta dirección de la entidad será ejemplo de moralidad en la administración e inversión de los recursos.

La alta dirección de la empresa no permite actos de corrupción, ni de manipulación de la información.

El fomento de la cultura de autocontrol y ética pública garantizan el control a los actos de corrupción.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

La empresa asigna responsabilidades para asegurar la ejecución de los planes de acción contemplados en el plan anticorrupción vigente.

5. Seguimiento y Evaluación

La oficina de control interno cumplirá con el proceso de verificación, seguimiento y evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, y publicará cada cuatro meses con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre respectivamente, el informe de seguimiento y evaluación de las acciones planteadas en los documentos que hacen parte integral del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Para el seguimiento y evaluación se definió una herramienta en Excel “**Matriz seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**” que contiene a detalla cada una de las actividades programadas por cada componente. Esta herramienta permite registrar el cumplimiento de cada una de las actividades de acuerdo a las fechas programadas y las evidencias. En la medida que se reporta el cumplimiento se va generando de manera dinámica y mediante gráfica el porcentaje de cumplimiento del plan por cada uno de los componentes.


El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en la ESE Hospital, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración, la publicación y seguimiento del Plan.

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 se deberán realizar en las fechas establecidas de la siguiente manera:

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

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de la vigencia 2020.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 17 de 1

Se establece como modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2018, la establecida en la Guía.


6. Promoción Divulgación

Una vez consolidado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la ESE Hospital debe adelantar las actuaciones necesarias para darlo a conocer interna y externamente, y su seguimiento y monitoreo.

De igual forma la ESE deberá divulgarlo en el proceso de rendición de cuentas de la entidad.

7. Anexos

Matriz Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano


	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 18 de 1

8. Referencias Bibliográficas

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN Y SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA. Guía para la
- Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN Y SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA. Guía Estrategias
- para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO
- NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN y SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA. Guía
- Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales, 2011.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.
- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia... Bogotá.
- PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN-
- <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupotransparencia>.
- CONPES 167 DE 2013.
- CONPES 3785 DE 2013
- LEY 734 DE 2002. Código Único Disciplinario.
- LEY 850 DE 2003. Reglamenta las veedurías ciudadanas
- LEY 1474 DE 2011. Estatuto Anticorrupción.
- LEY 1712 DE 2012. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- LEY 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 19 de 1

- LEY 962 DE 2005. Por la cual se dictan 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.
- DECRETO 4637 DE 2011. Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO - LEY 0019 DE 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- DECRETO 2641 DE 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- DECRETO 1649 DE 2014. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO 943 DE 2014: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado.
- DECRETO 1081 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- DECRETO 1083 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTÍN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: ESE-HSA-F-2023
		Versión: 02
		Fecha: 25/01/2025
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página: 20 de 1

Elaboración y Control de Cambios

Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción del cambio
01	24/01/2024	Todo el Documento	Creación del documento inicial
02	27/01/2025	3.1 Gestión de Riesgos de Corrupción 3.2 Racionalización de Trámites 3.3 Rendición de Cuentas 3.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano 3.5 Mecanismos para Promover la Transparencia y Acceso a la Información	Actualización de actividades, metas y fechas de ejecución. Definición de una herramienta para el seguimiento y evaluación.

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Contratación	* no publicación de su actividad contractual * indebida selección objetiva del contratista *no satisfacción de las necesidades del servicio	* desconocimiento de normas y procedimientos tendientes a la contratación	102	vulneración a principios de la contratación publica	* desconocimiento normativo * ausencia de capacitación del personal.	* Investigaciones y sanciones disciplinarias, penales y fiscales	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	95	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Contratación	Ausencia de selección objetiva. Ausencia de control por parte de la supervisión	Presentación de ofertas sin el cumplimiento de requisitos de experiencia, técnicos y financieros	103	incumplimiento del objeto contractual	Falta de claridad en las invitaciones y convocatorias	investigaciones de carácter penal	4	20	ZONA RIESGO ALTA	95	4	5	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Contratación	Designación de supervisores sin conocimientos técnicos sobre el tema	Entrabamientos en la actividad contractual y en el seguimiento de la ejecución del contrato	104	indebida supervisión de los contratos	desconocimiento del alcance y de las obligaciones atinentes a los supervisores	La insatisfacción de las necesidades. Favorecimiento de terceros, sobrecostos	3	20	ZONA RIESGO ALTA	95	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Contratación	no sujeción a los cronogramas establecidos	incumplimiento de la entidad en los términos establecidos	105	indebida planeación en la actividad contractual	falta de planeación en la etapa precontractual	demora en la ejecución del contrato con posibles sobrecostos por variaciones monetarias y el mercado por prolongación del termino de ejecución.	2	20	ZONA RIESGO ALTA	90	2	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Gestión Financiera	TECNOLOGIA: Generación de algunos procesos de registro manual. PROCESOS: Dependencia de la información suministrada por diferentes procesos, que suministran información para la consolidación de estos financieros.	POLITICOS: Existencia de regulación que desconoce las realidades del SGSSS. ECONOMICO: Demanda de condiciones financieras solidas para acceder a recursos de financiación de diferentes fuentes.	106	Interferencia, omisión o acción que implique la modificación o no presentación fidedigna de la información financiera de la entidad.	A fin de mejorar los indicadores de la entidad con el objetivo de cumplir las imposiciones normativas, se interfiere en la consolidación de estados financieros de la entidad. Por la no aplicación de los controles existentes se consolide información que no refleje la realidad financiera	Sanciones de los Entes de inspección vigilancia y control. Pérdida de prestigio y buen nombre institucional.	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	85	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Gestión Financiera	PERSONAL: Influencia en el proceso de priorización en el giro de los cuentas por pagar.	ECONOMICOS: No disponibilidad de recursos en el sistema de seguridad social en salud para pago por parte de las ERP.	107	Favorecimiento a proveedores o contratistas en priorización en giro de las cuentas por pagar con el objetivo de obtener algún beneficio personal.	Interés en favorecer a algún proveedor con el fin de obtener beneficio a nombre propio.	Sanciones de los Entes de inspección vigilancia y control. Pérdida de prestigio y buen nombre institucional.	4	20	ZONA RIESGO EXTREMA	70	4	10	ZONA RIESGO ALTA	EVITAR EL RIESGO
Recursos Humanos	1. Expedición extemporánea de la verificación por parte de las entidades académicas	N.A	108	Alteración en los documentos presentados en la hoja de vida por el aspirante a un cargo asistencial	1. Rotación de personal	control 2. Investigaciones disciplinarias 3. Sanciones pecuniarias	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	80	3	5	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Recursos Humanos	1. Incumplimiento del procedimiento para validar el nivel de endeudamiento de los funcionarios	N.A	109	Aprobación de solicitudes de libranzas y descuentos por nómina que no cumplan con los requisitos exigidos.	1. Incumplimiento del procedimiento para la liquidación de la nomina.	1.Pagos indebidos 2.Detrimento Patrimonial 3.Investigaciones Disciplinarias 4. Sanciones	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	95	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Recursos Humanos	Procesos - Personal	Políticos - Comerciales - Sociales	110	favorecimiento en la adjudicación a proveedores en la invitación a cotizar	manejo de proveedores y conocimiento de las cotizaciones - direccionamiento de la adquisición	demandas de otros proveedores e investigaciones de los entes de control	3	10	ZONA RIESGO ALTA	90	1	10	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Recursos Humanos	personal - tecnología	económico político y social	111	Permitir recepción satisfactoria de productos o servicios que no cumplan con las especificaciones contractuales	por cambio de tecnología - por falta de supervisión - por cambios en el personal y en conceptos técnicos - desconocimiento del tema por parte	fallas en los procedimientos, incumplimiento de funciones de supervisión, incumplimientos de contratos	3	10	ZONA RIESGO ALTA	90	1	10	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Almacén	Procesos - Personal	Políticos - Comerciales - Sociales	112	favorecimiento en la adjudicación a proveedores en la invitación a cotizar	manejo de proveedores y conocimiento de las cotizaciones - direccionamiento de la adquisición	demandas de otros proveedores e investigaciones de los entes de control	3	10	ZONA RIESGO ALTA	90	1	10	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Almacén	personal - tecnología	económico político y social	113	Permitir recepción satisfactoria de productos o servicios que no cumplan con las especificaciones contractuales	por cambio de tecnología - por falta de supervisión - por cambios en el personal y en conceptos técnicos - desconocimiento del tema por parte del supervisor	fallas en los procedimientos, incumplimiento de funciones de supervisión, incumplimientos de contratos	3	10	ZONA RIESGO ALTA	90	1	10	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Auditorías	* Delegación de responsabilidades. *Desconocimiento de requisitos legales aplicables * No consistencia en la respuesta.	NA	114	No respuesta a PQR por intereses particulares	* Falta de puntos de control para que su respuesta se encuentre dentro de los términos establecidos en la institución. * Inadecuada comunicación	* Investigaciones y sanciones disciplinarias	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	80	3	5	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Auditorías	NA	NA	115	Recibir Sobornos por aceptación de Glosa a favor de las entidades Responsables de Pago	* Falta de Pertenencia Institucional * Falta de Ética Profesional	* Perdida Recursos Económicos de la Entidad * Investigaciones y sanciones disciplinarias	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	100	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Mantenimiento	*Falta de Ética del personal encargado conceptuar y certificar. *Desconocimiento de los requisitos técnicos para la prestación del servicio.	*Ofrecimiento de Dativas, con el fin de permitir permisibilidad en baja calidad, o no prestación de los servicios de mantenimiento contratados y/o baja calidad de la tecnología biomédica. * Instalación de repuestos de baja	116	Favorecimiento en la emisión de Conceptos Técnicos y Certificaciones en la Contratación asociada a la adquisición y mantenimiento de Equipos Médicos, con beneficio lucrativo propio.	*Falta de control en los requisitos técnicos. *Inadecuada selección de proveedores y contratistas. *Direccionamiento de la adquisición y/o contratación	*Inadecuado Funcionamiento de los Equipos Médicos. *Acto inseguro en la Seguridad del Paciente. *Largos tiempos de paro en los EM. * Aumento de costos por Mantenimientos Correctivos.	3	10	ZONA RIESGO ALTA	70	2	10	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Cartera	1. Seguimiento en los procesos de cartera dentro de los términos 2. Proceso de archivística	1. Ofrecimiento de dinero a funcionarios 2. Perdida documental	117	Los funcionarios de cartera puedan ser objeto de concusión en ejercicio de sus funciones, por parte de los responsables de pago	1.1. Monto de la cartera vs tiempos de cobro 1.2. Falta de capacitación continua 2. Lugar de archivo inadecuado	1. Detrimiento de los recursos del Hospital por dolo 2. Dificultad para armado de expedientes para cobro	2	5	ZONA RIESGO BAJA	80	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Consulta Externa	* No hay priorización directa del sistema para asignación de citas * Falta articular procedimientos de asignación de citas y orientación de pacientes.	* Insuficiencia de la red de servicios.	118	Cobro para facilitar el tramite de una cita medica o un procedimiento diagnostico.	*Alta demanda de usuarios * Especialidades críticas con baja oferta.	* Investigaciones y sanciones disciplinarias	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	90	3	5	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Recursos Humanos	Proceso de selección de personal no estandarizado	Presiones externas	119	Vinculación de personal no competente	Proceso se selección y reclutamiento no socializado ni estandarizado y con controles débiles	Atenciones inseguras y eventos adversos	3	10	ZONA RIESGO ALTA	85	2	10	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Facturación	N/A	* Tráfico de influencias	120	No facturación de servicios prestados por intereses particulares y no cobro de copagos.	* Falta de ética del personal * Falta de Compromiso con la Institución * Ausencia de Valores Corporativo * Falta de Puntos de Control y	Perdida de Recursos económicos de la Institución	1	10	ZONA RIESGO BAJA	80	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Servicio Farmacéutico	* Conceptos técnicos con intereses particulares de personal involucrado en el proceso. * Procedimientos no estandarizados en gestión precontractual y poscontractual. * No cumplimiento de procedimiento de ingreso proveedores y visitantes.	* No contar con información oportuna para realizar análisis de mercado. * Intereses Políticos. * Disponibilidad de capital.	121	Favorecer a terceros mediante la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos en etapa precontractual y pos contractual a través de la evaluación técnica	* Sesgo de intereses en la emisión de conceptos técnicos. * Direccionamiento de compras.	* Investigaciones y sanciones disciplinarias. * Detrimiento patrimonial.	2	20	ZONA RIESGO ALTA	70	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Servicio Farmacéutico	* Falta de herramientas informáticas para ejercer control efectivo de los inventarios, el modulo de gestión de inventarios no esta actualizado. * No control sobre averías y su cuantía. * Espacio reducido para el almacenamiento.	* No entrega parcial de insumos por parte de proveedores que afecta el espacio disponible para almacenar lo requerido.	122	Pérdida de recursos por inadecuada gestión de Inventarios	* Falta de control automatizado. * Sustracción indebida de insumos de Bodega de Farmacia.	* Detrimiento patrimonial. * Hallazgos de entes de control.	3	10	ZONA RIESGO ALTA	55	2	10	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Recursos Humanos	* Equipo de Trabajo insuficiente *Desconocimiento de requisitos legales aplicables *Desconocimiento o falta de claridad en la contraprestación establecida en los convenios *Continuidad en el personal.	*Insatisfacción de las instituciones educativas *Pérdida de recursos	123	Incumplimiento en los convenios docencia - servicio	* Inadecuada comunicación con las instituciones en convenio *Carencia de Recurso Humano e infraestructura inadecuada para el proceso de formación *Ausencia de seguimiento efectivo al cumplimiento de los convenios docencia - servicio	*Pérdida de recursos para la institución * Investigaciones y sanciones disciplinarias	4	10	ZONA RIESGO ALTA	70	3	10	ZONA RIESGO ALTA	EVITAR EL RIESGO
Gestión Documental	*Procesos: No se cuenta con un formato para establecer un acuerdo de confidencialidad para el personal que labora en el área. *Personal: Personal con bajo nivel discrecional y de compromiso	Social: Responsabilidad social y Terrorismo.	124	Pérdida, Utilización indebida, ocultamiento y sustracción de la información.	* Falta de control en el personal que labora en gestión documental frente a la responsabilidad del manejo de la información. *Establecer el proceso de back up en las oficinas de las TRD	* Investigaciones y sanciones disciplinarias y punitivas	4	10	ZONA RIESGO ALTA	90	2	10	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Jurídica	1. Vencimiento de términos 2. Dificultad en el control y seguimiento de todos los procesos judiciales.	Manipulación o intimidación de la contraparte	125	Carencia de controles que aseguren la trazabilidad para ejercer una defensa jurídica acorde a los intereses de la institución	1. Acceso y manipulación de la información.	1. Providencias en contra de la institución. 2. Disminución patrimonial de la entidad.	2	10	ZONA RIESGO MODERADA	85	2	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Laboratorio Clínico	* No contar con datos y sistemas * Infraestructura: espacio reducido para el almacenamiento	NA	126	Pérdida de recursos por inadecuada gestión de inventarios de insumos y reactivos	* Sustracción de insumos de la bodega * Falta de Control de inventarios	* Pérdida de recursos	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	80	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Laboratorio Clínico		* Disponibilidad de capital * Intereses políticos	127	Favorecimiento de proveedores mediante conceptos técnicos errados	* Sesgo en emisión de conceptos técnicos	* Pérdida de recurso * Detrimento patrimonial	1	10	ZONA RIESGO BAJA	60	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Apoyo y Atención al Usuario	* Delegación de responsabilidades. *Desconocimiento de requisitos legales aplicables * No consistencia en la respuesta.	NA	128	No respuesta a PQR por intereses particulares	* Falta de puntos de control para que su respuesta se encuentre dentro de los términos establecidos en la institución. * Inadecuada comunicación	* Investigaciones y sanciones disciplinarias	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	80	3	5	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Sistemas	Personas procesos	Tecnológicos: Interrupción de servicios informáticos	129	Concentración de información institucional y del proceso en determinados funcionarios.	Nivel medio de asignación de roles por pares	Pérdida de recursos financieros Pérdida de imagen institucional	2	10	ZONA RIESGO MODERADA	85	1	5	ZONA RIESGO BAJA	EVITAR EL RIESGO
Sistemas	Procesos Tecnología	Tecnologicos:Tecnología emergente	130	Sistemas de información sin integración y susceptibles de manipulación o adulteración	Falta integración en los sistemas de información institucionales	Pérdida de recursos financieros Pérdida de imagen institucional	4	20	ZONA RIESGO EXTREMA	85	3	10	ZONA RIESGO ALTA	EVITAR EL RIESGO
Urgencias	historia clínica sistematizada amistades dentro de la institución	económico por parte del profesional social tecnología	131	Manipular un diagnostico de un paciente.	Autonomía del profesional privacidad Deudas del agente externo e interno	Demandas a la entidad sanciones disciplinarias perdida del trabajo credibilidad institucional daño en la imagen institucional demanda contra el trabajador.	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	90	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO
Urgencias	Delegar funciones en la administración de medicamento sin supervisión. Rotación de personal falla en la sistematización.	económico social tecnológico	132	formular medicamentos y no administrar	No vigilancia por parte de un superior deuda negocio inadecuado control en la entrega y devolución de medicamentos	Credibilidad institucional muerte Daño en la imagen de la institución Daño antijurídico Aumento en las demandas	4	20	ZONA RIESGO EXTREMA	85	1	20	ZONA RIESGO MODERADA	EVITAR EL RIESGO

PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES MANEJO	
	INTERNO	EXTERNO					PROB	IMPAC	EVALUACION RIESGO	CALIFI CONTROL	PROB			IMPAC
Gestión Directiva y Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> * Desinformación * Inadecuada comunicación * Limitaciones en infraestructura y tecnología * Inadecuada supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> * Cambio normatividad 	133	No seguimiento a la planificación y gestión de los cambios institucionales e implementación de nuevos proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> * Falta de acompañamiento técnico y jurídico * Puntos de control sin verificación. * No trazabilidad de seguimiento a nuevos proyectos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> * Investigaciones y Sanciones disciplinarias * Demandas * Afectación clima laboral * Decisiones erráticas, reprocesos * Incumplimiento de requisitos legales 	3	20	ZONA RIESGO EXTREMA	75	2	20	ZONA RIESGO ALTA	EVITAR EL RIESGO
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> * Disponibilidad en la asignación de recursos financieros. * Acceso a proveedores * No disponibilidad de sistemas informáticos donde se tenga mayor control de cronogramas de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Competencia entre empresas proveedoras * Cambio de gobierno 	134	Ejecutar los recursos financieros sin tener en cuenta una priorización para favorecer a terceros.	<ul style="list-style-type: none"> * No existe un listado de priorización de actividades de acuerdo con la disponibilidad de recursos de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> * Problemas en la prestación de servicios a nuestros usuarios. * Sanciones administrativas y disciplinarias 	4	10	ZONA RIESGO ALTA	75	3	10	ZONA RIESGO ALTA	EVITAR EL RIESGO