

# 2015

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**ROMULO URQUIJO RAMIREZ**  
GERENTE (E)

**MARTHA SARMIENTO BARBOSA**  
COORDINADORA ASISTENCIAL CON  
FUNCIONES DE CONTROL INTERNO (E)

**JUAN CARLOS VARGAS ZARATE**  
ASESOR EN CONTROL INTERNO

**JULIO CESAR SALGADO GUERRERO**  
COORDINADOR PLANEACION Y SISTEMAS  
DE INFORMACION  
30/01/2015

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

## **PLAN ANTICORRUPCION DEL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E. VIGENCIA 2015**

### **PRESENTACION**

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ordena a todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en donde se incluya el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, las medidas concretas para mitigar los riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El **SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**, en cumplimiento de este mandato, con la convicción de la necesidad de enfrentar la corrupción con medidas claras y contundentes, desde el mes de Abril desarrolló y concluyó la construcción del Plan Anticorrupción para el **SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**; utilizando metodologías participativas. El presente documento es el segundo producto de este trabajo.

Para **SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta que le facilita los procesos de planeación y mejora la eficacia en la acciones, de tal forma que se convierte en un instrumento permanente, que evoluciona y se transforma con la dinámica misma de la institución y del medio ambiente. Este primer documento de formulación del Plan, será sometido a un proceso de retroalimentación y ajuste, para incorporarle las mejoras que le sean necesaria y propuestas por quienes participan en su construcción e implementación.

La corrupción es un flagelo que ha distorsionado la credibilidad e imagen de las instituciones públicas, deslegitimando la acción institucional, generando la pérdida de confianza del Ciudadano en el Estado y en la Democracia y permitiendo la pérdida de cuantiosos recursos que deberían estar al servicio de los ciudadanos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del **SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**, se organiza a partir de los cuatro componentes que orientan hacia:

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

1. Tener como premisa el que un acto de corrupción en nuestra Entidad deber ser inaceptable desde todo punto de vista y que esa concepción deberá ser asumida por todos los integrantes de la misma.
2. Se deberá combatir los excesivos trámites en los procesos y procedimientos que al interior de nuestra entidad se adelantan, a fin de mitigar la inconformidad que frente a ello tiene la ciudadanía en general.
3. Que frente a las actuaciones administrativas puede desarrollarse la democracia participativa como la máxima fortaleza para que la ciudadanía en general pueda participar activamente en el control de quien tiene la responsabilidad de administrar recursos públicos.
4. Diseñar mecanismos e implementar acciones para que el ciudadano en general conozca los procesos y procedimientos que de una u otra forma puede ser atacados por la corrupción pero que con su participación podrá evitarlos y así generar una pacífica convivencia que se oponga totalmente a la descomposición social que genera la corrupción como unos de los flagelos más grandes de nuestro país.

Cada uno de estos aspectos se ha trabajado como componente del plan y se ha desarrollado de manera independiente pero articulada; esto explica el por qué cada capítulo inicia con una breve exposición de la metodología utilizada para su formulación.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está organizado de la siguiente forma:

**Primer componente:** METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

**Segundo componente:** ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

**Tercer componente:** RENDICION DE CUENTAS

**Cuarto componente:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

## **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

### **Metodología**

Debido a la importancia del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano el SANATORIO DE AGUA DE DIOS involucró y contó con la colaboración de todas las personas que interactúan en cada uno de los procesos para lograr el objetivo de contar con una herramienta eficiente y eficaz, como líderes del proceso de socialización, sensibilización, orientación y educación de los temas vistos, implementados y desarrollados en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud y de sus componentes, para la disminución de riesgos.

La metodología utilizada para este proceso se organizó a partir de cinco pasos:

1. Identificación de procesos, procedimientos, objetivos y características de la organización
2. Identificación de riesgos de corrupción por proceso
3. Priorización de riesgos de corrupción para el Plan
4. Definición de acciones preventivas y correctivas
5. Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción

Para garantizar la efectiva participación del mayor número de colaboradores en el proceso, se realiza un acompañamiento permanente donde se interactúan los colaboradores de las distintas áreas tanto misionales como de apoyo, dirigidos por el Coordinador de Calidad; permitiendo la formulación de un plan realista y posible, con sentidos de pertenencia y apropiación de los colaboradores con las propuestas y las acciones; facilitando el proceso de socialización del mismo Plan y los respectivos riesgos.

La metodología permite el logro del objetivo propuesto para el avance del desarrollo de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dejando expectativas para seguir el camino de la buena gestión administrativa.

### **Identificación del Proceso y procedimientos**

La identificación de procesos y procedimientos se realizó en paralelo con la discusión sobre los objetivos de cada proceso. El SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., realizó  
... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

un gran trabajo participativo y concienzudo al mapa de procesos en el año 2014 proyectado para el cuatrienio (a 2014), por lo que hay un gran conocimiento sobre el estado actual de los procesos de la Entidad. Frente a esta situación se sugiere mantener un proceso de fortalecimiento y divulgación continua en todos los servidores del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.; respecto a conocimiento para esta tarea se implementó la metodología de construcción individual y grupal, garantizando la activa participación de todos los servidores públicos.

El Modelo de Operación por Procesos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., soporta la operación de la institución, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientan hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa efecto garantizan una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

El mapa de procesos parte de la identificación de cuatro macro procesos:

- Macroproceso Estratégico
- Macroproceso Misional
- Macroproceso de Apoyo
- Macroproceso de Evaluación y Seguimiento

Que luego se despliegan en 10 procesos como se observa en el mapa de procesos:

#### Identificación de Riesgos de Corrupción

La identificación de riesgos de corrupción se inició con la presentación de los conceptos básicos de corrupción y de riesgo que se resumen así:

Se entiende por riesgo de CORRUPCIÓN la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio en particular. Se desarrolló un proceso de identificación de riesgos en general donde finalmente se identificaron y presentaron los riesgos identificados en cada proceso. Este trabajo permitió la identificación de los riesgos más trascendentales que arroja como resultado final un listado de riesgos que se presentan a continuación.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

## **OBJETIVOS**

Los objetivos del Plan Anticorrupción vigencia 2015 del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., son los siguientes:

Adoptar estrategias concretas en materia de la lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

Identificar los riesgos de corrupción en la gestión.

Detectados los riesgos, tomar las medidas para contrarrestarlos

Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Hospital asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los Ciudadanos.

Garantía de la participación de la comunidad en todos los procesos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

Garantizar al Ciudadano la entrega de la información que requiera en forma oportuna y eficaz.

Garantizar que la voz del usuario sea escuchada

Informar al usuario sobre sus derechos y deberes.

Desarrollar estrategias dentro de los servidores públicos para promover la humanización del servicio

Identificar las barreras de acceso que se presenten para los usuarios

Socializar las estrategias que deben adoptarse en el evento de una emergencia en el SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

## **ESTRATEGIAS**

### **PLAN ANTICORRUPCION COMPONENTE DE IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO 2015**

Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de estos y de la medición de los indicadores.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

Se divulgará a través de la página web del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido por los funcionarios del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E. y por la comunidad en general.

Se estimularán los canales de participación y atención al ciudadano en la página web del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.; en la oficina de atención al usuario, en un espacio de quejas y reclamos a través de las veedurías ciudadanas, de la asociación de usuarios, de tal manera que si consideran oportuno puedan denunciar actos corruptos de los servidores públicos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

Se publicarán en la página web todos los planes y programas, proyectos especiales del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., y su estado de ejecución para que la comunidad pueda opinar sobre ellos.

Se garantizará que los procesos contractuales de adquisición de bienes y servicios se efectúen acorde con los procedimientos de selección establecidos en el Estatuto Contractual contenido en el Acuerdo No. 003 del 7 de noviembre de 2008 expedido por la Junta Directiva.

Se garantizará la idoneidad de los contratistas del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

Se publicarán los estados financieros del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E. con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.

## **PLAN ANTICORRUPCION COMPONENTE ESTRATEGIAS ANTITRAMITES 2015**

Se establecerán medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios internos y externos, con el mejoramiento de los medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página web e instrumentos tecnológicos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso de los servicios de salud y servicios complementarios del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E., para lo cual podrá:

- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos para la prestación de servicios o para la entrega de información que le sea solicitada.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...



- Evitar la solicitud de fotocopias de documentos. Digitalización de las hojas de vida de los servidores públicos Solicitud de citas médicas por teléfono
- Historia clínica digital
- Interdependencia de servicios para el manejo de resultados de diagnósticos, exámenes, reconciliación medicamentosa, y tratamientos con incorporación directa de resultados a la historia clínica digital.
- Adoptar la política de cero papel
- Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales. Adoptar el expediente contractual.

Adoptar pautas y reglas claras para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos para archivo, siguiendo el manual de archivo.

Actualización del mapa de procesos y procedimientos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

## **PLAN ANTICORRUPCION COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS 2015**

Se realizará rendición de cuentas anualmente mediante la presentación de un informe de gestión con invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, veedurías y comunicación en general. Serán herramientas de la rendición de cuentas: las Encuestas de Satisfacción aplicadas a los pacientes, Publicación en carteleras, Videos Institucionales, boletín Institucional, la Intranet, la Página web Institucional, los correos electrónicos institucionales, la implementación y divulgación a los usuarios en deberes y derechos, la disposición y apoyo de espacios para las asociaciones de usuarios, divulgación por medios radiales y televisivos, exposiciones temporales y permanentes en el Museo Médico de la Lepra.

Rendición oportuna de informes a los órganos de control

Rendición oportuna de informes a la Superintendencia Nacional de Salud y al Ministerio de Salud y Protección Social.

Adopción de políticas de responsabilidad social y ambiental.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...



## **PLAN ANTICORRUPCION COMPONENTE MEJORAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE ATENCION ALUSUARIO 2015**

- Página web con actualización diaria y permanente de información relacionada con los planes, programas y proyectos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.
- En cada unidad funcional se fortalecerá la atención al usuario para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual, telefónica.
- Se realizarán jornadas de información al usuario en la sala de espera
- Socialización diaria de los derechos y deberes de los usuarios para promover su conocimiento.
- Gestión oportuna e integral por parte de los responsables de las unidades funcionales de las peticiones de los usuarios.
- Identificación de las barreras de acceso que se presenten para que el usuario acceda al servicio de salud, y realizar la gestión pertinente para eliminar la barrera.
- Informar y orientar al usuario de acuerdo a su condición en el Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Realizar encuestas de satisfacción al usuario.
- Atender las quejas, reclamos, sugerencias de los usuarios
- Buzones físicos para recoger las sugerencias, quejas, reclamos de los usuarios. Socialización periódica con las asociaciones de usuarios de la Entidad, acerca los servicios que presta, así como un espacio para recoger inquietudes de los usuarios para el mejoramiento continuo de nuestros servicios.

## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2015**

### **COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

#### **Actividades**

1. Divulgación en dos ocasiones al interior de la institución el Código de Ética y Buen Gobierno

Indicador: Divulgaciones realizadas/ divulgaciones programadas

Cronograma: Mayo y Septiembre de 2015

Responsables: Coordinador Administrativo y asesora jurídica.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

2. Capacitación en dos ocasiones en temas anticorrupción a los servidores públicos de la institución

Indicador: Capacitaciones realizadas/ capacitaciones programadas

Cronograma: Mayo y Noviembre de 2015

Responsables: Coordinador Administrativo y asesora jurídica.

## **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **Actividades**

1. Publicación en el sitio web el plan de acción 2015

Indicador: Plan de acción publicado

Cronograma: Enero de 2015

Responsables: Coordinador de Planeación y Coordinador de Tics

2. Publicación de los indicadores de la gestión

Indicador: indicadores de gestión publicados

Cronograma: trimestralmente

Responsables: asesor de calidad y Coordinador de Tics

3. Publicación de la ejecución presupuestal Indicador: Aplicativo web funcionando

Cronograma: Anualmente - diciembre 2015

Responsable: Contador y Coordinador de Tics

4. Publicación de los estados financieros y sus notas

Indicador: Aplicativo web funcionando

Cronograma: Anualmente- diciembre 2015

Responsable: Contador y Coordinador de Tics

5. Actualización del mapa de procesos y procedimientos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

Indicador: Resolución que adopta el mapa de procesos y procedimientos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E. actualizados

Cronograma: Anualmente-- diciembre 2015 o según se ajuste el Mapa de Procesos.

Responsable: Gerente, asesor de calidad, asesora jurídica, Coordinador de Planeación.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

## **COMPONENTE: ADMINISTRACION DEL RIESGO**

1. Elaboración el mapa de riesgos de corrupción 2015

Indicador: Mapa de riesgos de corrupción

Cronograma: Enero 2015

Responsable: Coordinador Planeación y Sistemas de Información

## **COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

1. Elaboración de un registro de derechos de petición Indicador: Registro de derechos de petición Cronograma: Enero 2015

Responsable: Secretaria de Gerencia

2. Elaboración de informe sobre resultado del buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción

Indicador: Informe sobre resultados del buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción

Cronograma: trimestralmente

Responsable: oficina de atención al usuario.

3. Implementar y adoptar el Plan de Racionalización Simplificación y Eliminación de Trámites

Indicador: Plan de Racionalización, simplificación y eliminación de trámites adoptado

Cronograma: Enero 2015

Responsable: Coordinación de Calidad y SIUA

## **COMPONENTE: INFORMACIÓN**

### **Actividades:**

1. Rendición de cuentas a la ciudadanía mediante la presentación de un informe de gestión con invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, veedurías y comunicación en general.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

Indicador: Registros de asistencia a la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Cronograma: Diciembre de 2015

Responsable: Gerente, Coordinador de Planeación, Asesor de calidad y Asesor de Control Interno, Coordinador Tics.

2. Rendición oportuna de informes a los órganos de control Indicador: Cargue con éxito de la correspondiente página web Cronograma el establecido por el correspondiente órgano de control

Responsable: Gerente, Asesor Control Interno, Asesor de Calidad y Responsable de la Información, Asesora Jurídica (si es pertinente), coordinador Tics.

3. Rendición oportuna de informes a la Superintendencia Nacional de Salud

Indicador: Cargue con éxito de la correspondiente página web

Cronograma el establecido por el correspondiente órgano de control

Responsable: Gerente, Asesor Control Interno, Asesor de Calidad, Responsable de la Información, Asesora Jurídica (si es pertinente), coordinador Tics.

4. Rendición oportuna de informes al Ministerio de Salud y de la Protección Social

Indicador: Cargue con éxito de la correspondiente página web

Cronograma el establecido por el correspondiente órgano de control

Responsable: Gerente, Asesor Control Interno, Asesor de Calidad, Responsable de la Información, Asesora Jurídica (si es pertinente), coordinador Tics.

5. Publicación de los procesos contractuales en la página web, acorde con lo establecido en el Estatuto Contractual contenido en el Acuerdo No. 003 de noviembre 7 de 2008

Indicador: Aplicativo web funcionando

Cronograma: Acorde con el procedimiento celebrado

Responsable: Coordinador Administrativo, asesora jurídica, responsable de contratos, Coordinador Tics.

6. Publicación de los planes, programas y proyectos del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

Indicador: Aplicativo web funcionando

Cronograma: Acorde con la fecha de aprobación del plan, programa y/o proyecto del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

Responsable: Coordinador Planeación y Sistemas de Información y Coordinador Tics.

COMPONENTE: COMUNICACIÓN PÚBLICA Actividades:

1. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: derechos y deberes de los usuarios, descripción de los procedimientos, servicios de salud que presta la institución; tiempos de entrega de cada trámite o servicio; valores que guían el actuar del SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

Indicador: Registro fotográfico de la publicación

Cronograma: Mensual según requerimientos de Información

Responsable: Atención al usuario- Líderes de diferentes servicios hospitalarios, ambulatorios, Coordinador Hospitalario, Coordinador Tics.

2. Divulgación de las estrategias de lucha contra la corrupción a través de la página web y las carteleras de la Institución

Indicador: Aplicativo web funcionando – certificación de publicación expedido por la responsable de la cartelera

Cronograma: trimestralmente

Responsable: Coordinador Administrativo, Coordinador de Planeación, Asesora jurídica, Coordinador Tics.

## COMPONENTE: AUTOEVALUACION

### Actividades:

1. Evaluación de los resultados del plan anticorrupción y de atención al usuario

Indicador: Informe de la evaluación

Cronograma: Trimestralmente

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

2. Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción

Indicador: Informe de la evaluación

Cronograma: Trimestralmente

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

3. Verificación de la realización de la audiencia de rendición de cuentas – informe de gestión

Indicador: Informe de la realización de la audiencia de rendición de cuentas- informe de gestión

Cronograma: Anualmente – diciembre 2015

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

4. Verificación de la presentación de informes oportunamente a los órganos de control

Indicador: Informe acerca de la presentación de informes oportunos a los órganos de control

Cronograma: Anualmente – diciembre 2015

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

5. Verificación de la presentación de informes oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud

Indicador: Informe acerca de la presentación de informes oportunos a la Superintendencia Nacional de Salud

Cronograma: Anualmente – diciembre 2015

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

6. Verificación de la presentación de informes oportunamente al Ministerio de Salud y de Protección Social

Indicador: Informe acerca de la presentación de informes oportunos al Ministerio de Salud y de Protección Social.

Cronograma: Anualmente – diciembre 2015

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

7. Seguimiento a las acciones de mejora sobre los informes que indican los resultados de los buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción

Indicador: Informe acerca del Seguimiento a las acciones de mejora sobre los informes que indican los resultados de los buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción

Cronograma: Anualmente – diciembre 2015

Responsable: Responsable de las funciones de control interno

Proyectó:

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

JULIO CESAR SALGADO GUERRERO  
Coordinador de Planeación y Sistemas de Información

Revisó  
JUAN CARLOS VARGAS ZARATE  
Asesor de Control Interno

Revisó  
HELDA CARRILLO ACOSTA  
Asesora Jurídica

... Un Hospital Humano con Responsabilidad Social ...

Carrera 11 No. 21-108  
Hospital Herrera Restrepo  
Tel. (57) 8343203-3204-2952 Fax: (57) 8342677  
E.mail: [gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co](mailto:gerencia@sanatorioaguadedios.gov.co)  
[www.sanatorioaguadedios.gov.co](http://www.sanatorioaguadedios.gov.co)  
Agua de Dios –Cundinamarca Colombia  
República de Colombia  
NIT. 890.680.014-9