



E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL**

**RESPONSABLE
ALVARO MARTINEZ PAYAN
GERENTE**

VIGENCIA 2014

Santiago de Cali, enero 24 de 2014

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com
Vigilado “superintendencia nacional de salud”



2

JUNTA DIRECTIVA CONFORMADA POR

IGNACIO ALBERTO CONCHA E / DELEGADO ALCALDE	PRESIDENTE
DIEGO GERMAN CALERO LLANOS / O DELEGACION	SECRETARIO DE SALUD
GRACIELA RAMIREZ	ASOCIACION DE USUARIOS
ALBA LILIANA LOBOA L.	REPRESENTANTE AREA ADMINISTRATIVA
KATERINE CANO DONOSO	REPRESENTANTE AREA ASISTENCIAL

COMITE DE GERENCIA

Dr. Álvaro Martínez Payan – Gerente.
Dra. Claudia Lorena Varela - Subgerente Administrativo y Financiero.
Dra. KATERINE CANO DONOSO – Md. En SSO.
Enf. Teresa Ibarra – Enfermera.
Dr. Carlos Caballero. - Asesor Jurídico.
Dr. Rafael Cubillos Hoyos Jefe Oficina de Coordinación Control Interno.
Dr. John Alexander Rodríguez Ramírez. Técnico Área de la Salud.
Dra. Alba Liliana Loba Liñán. Trabajadora Social.
Dr. Carlos Alberto García Ramírez – Gerontólogo.
Dra. Yenny Rosero Espinoza – Contadora.
Dra. Roció Acosta Mejía – Gestión de Calidad.



Tabla de Contenido

RESEÑA HISTORICA

INTRODUCCIÓN

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1 VISIÓN

1.2 MISIÓN

1.3 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

1.5 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

1.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.6.1 GENERAL

1.6.2 ESPECIFICOS

2. FORMULACIÓN Y LINEAS ESTRATÉGICAS

2.1. Programa de Fortalecimiento Interno

2.1.1 De Desarrollo Institucional

2.2 Programa de Gestión de Recursos

2.2.1 De Sostenibilidad Financiera

2.3 Programa de Desarrollo de Servicios

2.3.1 De Servicios de Salud con Calidad

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

3.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS

3.1.1. Objetivos de la administración de riesgos

3.1.2. Políticas generales

3.1.3. Riesgos estratégicos

3.1.4. Identificación *de riesgos de corrupción y acciones para su manejo*

3.1.4.1. Talento humano

3.1.4.2. Planeación, monitoreo y evaluación

3.1.4.3. Modelo de operación

3.1.4.4. Estructura organizacional

3.1.4.5. Información y comunicación *ciudadano 2013*

3.1.4.6. Uso de recursos y bienes

3.1.4.7. Prestación de servicios

3.1.4.8. Medio ambiente

3.1.4.9. Participación y compromiso social con los diversos sectores de la sociedad



- 3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES
- 3.3. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS
- 3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION CIUDADANA

RESEÑA HISTORICA

El Señor Miguel Calero, acaudalado comerciante, decidió fundar el 26 de enero de 1912 un "Asilo de mendigos indigentes, inválidos y ancianos". Formó su primera Junta con el señor alcalde don Ramón Carvajal B., el padre Fray Nicolás Gyner, el doctor Francisco Magaña, don J. Miguel Borrero, don Guillermo Borrero y don Enrique Palacios. Llamaron luego a las Hermanas de la Caridad sor Henry sor Josefina y se inició así la obra con el fin de "dar alivio a los que realmente necesitaban de esta caritativa protección".

La Institución comenzó con siete personas y tomó el nombre de Sociedad de Beneficencia, la cual inicio una campaña para solicitar apoyo y así fue creciendo. Adquirió entonces un lote al otro lado del río y allí se construyó una amplia sede. En 1917, don Miguel Calero y su junta habiendo estudiado la ley 4 de 1913, que ordena a cada municipio cuya cabecera tenga más de 20.000 habitantes crear los Asilos de Mendigos, deciden donar la Institución, su lote, construcción y patrimonio al municipio, que lo adopto mediante el Acuerdo 011 del 23 de Mayo de 1917. En 1955, el Club Colombia compró nuestra sede y la institución fue trasladada al barrio Caldas donde hoy funciona con cinco programas y atiende a 350 ancianos en su plan de Residencia (310 en Sala General y 40 Pensionados), 100 más en Centro Día, 54 en el Programa de Proyección Comunitaria, 80 niños en el programa intergeneracional y 30 estudiantes Escuela de Gerontología. El tesoro de la Institución son los años de sabiduría de sus ancianos que a lo largo de tantos días de atención han significado nuestro aporte al bienestar de Cali y Colombia y el cumplimiento de la sublime misión que se trazó el fundador.



INTRODUCCION

Con el presente documento, la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2012, y se plantean las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Las estrategias están definidas teniendo como referencia el mapa de riesgos de corrupción de la empresa, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En los espacios institucionales como son la Junta Directiva, el Comité de Gerencia y demás Comités que por ley deben estar establecidos formalmente se trazan los lineamientos y políticas para que la plataforma estratégica sea incorporada en la prestación de los servicios con calidez y calidad por cada uno de los funcionarios y personas que prestan sus formaciones profesionales, tecnológicas y técnicas para la E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano la E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, se tuvo en cuenta lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno-MECI 1000:2005 para la implementación del Componente de Administración de Riesgos y la metodología entregada por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP y los demás elementos se construyeron teniendo en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

Con respecto al **primer componente** de riesgos de corrupción, se tuvo como referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP para el Componente de Administración de Riesgos. La E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL tiene establecidos los siguientes parámetros como medida de respuesta a los riesgos: Aceptar, evitar, compartir y eliminar, los cuales serán determinados en las áreas de gestión en el momento en que revalúen los mismos.

Frente al **segundo componente**, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Para adoptar esta política, en la E.S.E HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, se llevó a cabo un proceso de socialización de la norma y de manera pedagógica a través de la recolección de las apreciaciones de las diferentes áreas, se consolidaron y luego con la asesoría de la Oficina Asesora de Jurídica se hizo el análisis hasta la formalización mediante acto administrativo.



6

Cumpliendo con el requerimiento normativo de brindar espacios para que la ciudadanía participe, se abordó el **tercer componente** de rendición de cuentas a través de audiencia pública en la cual se informa acerca de la gestión institucional, se promueve y propicia la participación con la vigilancia y acercamiento a la empresa. Este desarrollo se lleva a cabo acorde con el lineamiento de la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

En el **cuarto componente** se abordan los elementos considerados en la estrategia de Servicio al Ciudadano coordinada por el Departamento Nacional de Planeación en el programa nacional de servicio al ciudadano y la línea estratégica de orientación en la prestación de servicios con la estrategia Atención Primaria en Salud- APS contendía en el Plan Gerencial de la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL. A esto se suma el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 en el sentido de disponer de un área encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Con la plataforma estratégica contenida en el Plan Gerencial, se definen los lineamientos que son el norte para que las acciones que se desarrollan en cada área sean coherentes con cada una de las estrategias. De esta manera las políticas y mecanismos buscan un mejoramiento continuo en la calidad de la prestación de servicios ofertados a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis en la población vulnerable, con responsabilidad, eficiencia y calidez, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la organización de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades. Igualmente, el compromiso es la revisión del mapa de procesos y sus caracterizaciones para apuntarle a un proceso de certificación de los servicios del Hospital GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL bajo la norma ISO 9001 versión 2008 que es la mayor fuente de los flujos de los recursos.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El equipo directivo revisó las formulaciones de la Visión, la Misión, los valores institucionales y decidió actualizarlos, por lo que en el presente documento se menciona el nuevo direccionamiento:

1.1 Visión



Ser reconocido en el año 2016 como el primer centro de referencia del Sur Occidente Colombiano en la atención y rehabilitación integral del adulto mayor, por su excelencia en el servicio. *Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2013*

1.2 Misión

Brindar servicios de salud y complementarios que garanticen el bienestar integral a los adultos mayores del Sur Occidente Colombiano con calidad y seguridad, con un recurso humano multidisciplinario, calificado y comprometido con su labor; garantizando el uso eficiente de los recursos y a su vez fomentar de manera permanente espacios de capacitación formal, no formal y de investigación estableciendo para ello convenios docente asistenciales que se requieran.

1.3 Principios y Valores Institucionales

Los Principios y valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, en armonía con su Sistema de Gestión de calidad son los siguientes:

PRINCIPIOS: Los principios corporativos en el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, son:

LEALTAD: Es la manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad para con la Institución en todos sus niveles. **CREATIVIDAD:** Nuestra imaginación, proyectos e ideas, están encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, proyectando una institución hacia el futuro.

FIDELIDAD: Saber cumplir la palabra dada, las promesas y mantener los compromisos, aceptando las consecuencias de las propias acciones.

CALIDAD HUMANA: Pensamos principalmente en las buenas relaciones que debe haber entre los empleados y residentes de nuestra institución, actuando con respeto y tolerancia.

VALORES: Los valores éticos son cualidades que se otorgan a la forma de ser y actuar del ser humano, lo cual es básico para la construcción de una convivencia democrática. En el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, son:

HONESTIDAD: Es actuar con honradez en correspondencia con las acciones y los deberes. Los servidores públicos cumplen con sus deberes y obligaciones de manera honesta, respetando el horario establecido y manejando de manera eficiente los bienes y recursos asignados.

EQUIDAD: Es el actuar con respeto a las personas que requieren de un servicio, sin preferencia de género, religión, posición social y económica. **RESPONSABILIDAD:** disposición y diligencia en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas. Los servidores públicos sin importar su cargo se apoyan en el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.



DISCIPLINA: Apoyar el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.

RESPECTO: Es el aceptar las ideas y posturas relacionadas con la vida misma en el lenguaje y el trato. Los funcionarios del Hospital reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en las de los demás.

1.4 Política de Calidad

La E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel tiene como política brindar servicios con calidad y oportunidad en una infraestructura acorde con sus necesidades; liderando planes, programas y proyectos para el adulto mayor con el fin de contribuir a su desarrollo Bio-psicosocial.

1.5 Política de Seguridad del Paciente:

Para la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel es prioridad la Seguridad de los adultos mayores como parte fundamental en el proceso de Atención, por ello promueve la Cultura de Seguridad en todos los clientes de la institución y desarrolla acciones de Identificación, Prevención y Gestión de riesgos relacionados con el Proceso Médico-asistencial.

1.6 Objetivos Estratégicos:

1.6.1 General: Consolidar al Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel E.S.E. como una entidad especializada en la atención oportuna del Adulto Mayor, con un recurso humano calificado y comprometido. Brindando servicios de salud con calidad y seguridad a los residentes y no residentes, usuarios del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE.

1.6.2 Específicos: Garantizar la sostenibilidad de la organización. Garantizar el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física.

2. FORMULACION Y LINEAS ESTRATEGICAS:

2.1 Programa de Fortalecimiento Interno: Garantizar el sostenimiento de la organización.

2.1.1 Estrategia 1: De Desarrollo Institucional: Fortalecer y mejorar los procesos administrativos y asistenciales para atender con calidad a nuestros usuarios.

2.2 Programa de Gestión de Recursos: Promoción y ubicación de los servicios que ofrece el Hospital en el mercado potencial a nivel local y regional.

2.2.1 Estrategia 2: De Sostenibilidad Financiera: Es la consecución y mantenimiento del recurso de forma permanente para garantizar la sostenibilidad de los servicios.



2.3 Programa de Desarrollo de Servicios: Fortalecer y mejorar la calidad de los servicios que presta el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

2.3.1 Estrategia 3: De Servicios de Salud con Calidad: Proyecto de SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD: Es el área de atención médica y gerontológica donde se prestan cuidados especiales a pacientes internos y externos.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

3.1. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS

En el Código de Buen Gobierno y Ética se tienen dispuestas las Políticas sobre riesgos definiendo que si en el desarrollo de las actividades de la E.S.E. ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para que a través de la gestión integral de los mismos, se prevenga o minimice su impacto. Para ello se han adoptado mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos. ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SA MIGUEL desde el año 2005, adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la implementación se ha construido a través de un proceso permanente y sostenido. Este proceso ha sido acompañado del desarrollo de una cultura de autocontrol que ha permitido avances importantes en el mejoramiento continuo de los procesos, la identificación y mitigación de los riesgos de gestión y el seguimiento a los planes y programas institucionales. Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción Institucional desde el área de calidad y administración, responsable de la formulación de este documento, dio cumplimiento a la política gerencial de supervisar el proceso de ajuste al mapa de procesos de la empresa, las caracterizaciones y definición del sistema de indicadores de medición de la gestión institucional y de los procesos. Igualmente, desde la Oficina de Control Interno, asesora y apoya la actualización de los mapas de procesos y controles con el referente del mapa de riesgos de la empresa y lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Se aplicó la metodología de la Función Pública para la implementación del componente de riesgos y se orientó a los responsables de procesos en la construcción de los mismos. La ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL estableció las políticas para administrar los riesgos, teniendo en cuenta las medidas de respuesta, priorización y características de los riesgos en los procesos y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno revisó y aprobó la propuesta de políticas generales para la administración de riesgos, presentada por la Gerencia en su



momento. Igualmente se adoptó el Manual de Políticas Generales para la Administración de Riesgos, de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de los Servidores y Funcionarios Públicos de la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL y de los Contratistas. En el citado manual se establece que la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, administrará los riesgos a todos los procesos del Sistema de Control Interno y Calidad de la ESE, estableciendo acciones para aquellos riesgos ubicados en zona inaceptable, moderada e importante.

La ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, administrará sus riesgos de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia y al impacto según los siguientes criterios:

- La primera alternativa es evitar el riesgo, para lo cual se implementarán controles adecuados a todos los procesos y emprender acciones de mejoramiento continuo de los mismos.
- Para el caso de los riesgos que se han identificado, se tomarán medidas encaminadas a reducirlas, para superar las debilidades encontradas, mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
- Reducir el efecto de algunos riesgos compartiéndolos o transfiriéndolos a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como es el caso de la adquisición de seguros, para los riesgos que se puedan asegurar.
- Los riesgos residuales, que quedan después de haber sido reducidos o Transferidos, serán asumidos, se acepta la pérdida residual probable y se elaboran planes de contingencia para su manejo.
- Cada proceso identificará los riesgos y tomará medidas preventivas y de seguimiento.
- Se determinarán las medidas necesarias y suficientes para minimizar la probabilidad de ocurrencia de un evento y de suceder, evitará que se afecte en forma extraordinaria la operación de la entidad.
- Se fomentará la confianza de los usuarios por medio de la aplicación de su Código de Buen Gobierno y de Ética, lo que garantiza reducción del riesgo en la ejecución de acciones transparentes por parte de todos sus Servidores Públicos.
- Se garantizará la aplicación de los principios de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la administración de la información, estableciendo adecuados controles y niveles de seguridad en el trámite de la misma; Asimismo, en el caso de ocurrencia de un evento dispondrá de las copias o backup para su restablecimiento.
- Para evitar los riesgos de corrupción, se compromete al cumplimiento estricto de la normatividad al respecto.



La identificación y el tratamiento de los riesgos asociados a los procesos existentes, están adecuados a las políticas generales descritas en el manual de políticas generales para la administración de riesgos. De igual forma las políticas específicas de manejo del riesgo, seguirán los lineamientos de las políticas generales. Cada proceso cuenta con su mapa de riesgos respectivo.

3.1.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Para la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, la Administración de Riesgos conduce al logro de los siguientes objetivos:

- Velar por el cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos Institucionales.
- Proteger a las personas de accidentes ocasionados en el desarrollo de las actividades que realiza la Entidad.
- Propiciar la continua prestación de los servicios ofrecidos.
- Utilizar en forma efectiva y eficiente los recursos de la Entidad
- Proteger contra daños o pérdidas los bienes de la Entidad.
- Evitar o mitigar cualquier pérdida económica que pudiera originarse en el desarrollo de sus actividades.
- Propiciar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Preservar el medio ambiente.
- Mantener la buena imagen y las buenas relaciones de la Entidad con sus Grupos de interés.

3.1.2. POLÍTICAS GENERALES

La Alta Dirección se compromete a liderar y apoyar la Administración de Riesgos de acuerdo con estas políticas en todos los procesos, programas, proyectos, y/o áreas de la Entidad. Todas las acciones que conducen a ello son acordes con la normatividad vigente.

Para llevar a cabo este compromiso se designan los siguientes responsables de la Administración de Riesgos en la Entidad:

1. El Comité de Coordinación de Control Interno y de Calidad, quien aprueba las políticas generales de Administración de Riesgos y las políticas particulares para tratar los riesgos más importantes en cada proceso y/o área. Con estas directrices se promueve que en cada proceso/subproceso y/o área, se desarrollen aquellas políticas, procedimientos, normas o controles que contribuyan a mejorar la gestión de los riesgos. Tiene además, la



función de evaluar el *cumplimiento* y *efectividad* de las políticas de riesgos, a través del análisis y establecimiento de indicadores que midan ambos aspectos.

2. Los Coordinadores de Procesos, dirigen la Administración de Riesgos en cada uno de los procesos/subprocesos y son los responsables por la implementación de controles y mecanismos de evaluación de su efectividad.

3. Todos los Servidores y funcionarios Públicos de la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, son responsables de la reducción de los riesgos y deben velar por la eficacia de los controles integrados en los procesos/subprocesos, actividades y tareas a su cargo.

4. La Oficina de Control Interno, es responsable de evaluar en forma independiente el componente Administración de riesgos, como parte integral del Sistema de Control Interno y el cumplimiento y efectividad de las políticas de riesgos.

Para el tratamiento de los riesgos se utilizan diferentes medidas de respuesta, que se aplican de acuerdo con la frecuencia y/o gravedad del riesgo evaluado, las características de cada medida, el análisis de costo-beneficio y los siguientes lineamientos. Se resalta que la metodología a utilizar está armonizada con la definida para tal fin por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

La Política General de Administración de Riesgos será revisada y ajustada para atemperarla a los cambios estructurales u operacionales, para asegurar que se ajuste a las necesidades de la Empresa y su divulgación se hará a través de los medios disponibles como son la página web, el correo organizacional y mensajes que se emitirán a través del sistema de información.

3.1.3. RIESGOS ESTRATÉGICOS

En este documento se hace mayor énfasis en aquellos riesgos estratégicos contenidos en el mapa de riesgos institucionales. En los procesos cada responsable de proceso tiene a su disposición el mapa de riesgos, el cual deberá revisar para ajustarlo a las necesidades coyunturales de la empresa. A continuación se hace una explicación de los principales riesgos estratégicos así:

· **INCUMPLIMIENTO**

Se refiere a la posibilidad de no llevar a cabo total o parcialmente, las funciones o competencias que establecen la Constitución y las demás normas legales vigentes para la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL. También se refiere a la posibilidad de no cumplir con el Plan de Desarrollo, los programas y los proyectos diseñados para la Entidad.



· **DESACIERTO**

Posibilidad de cometer errores en el desarrollo de la función constitucional de la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, en la elaboración y ejecución del plan de desarrollo, en la planeación y ejecución de programas y proyectos y en el establecimiento y aplicación de políticas. También se entiende como la posibilidad de equivocarse en la toma de decisiones, en el diseño y/o en la ejecución de los procesos.

· **DEMORAS**

Posibilidad de retrasarse en la ejecución de programas y proyectos de acuerdo con lo establecido en el plan de desarrollo. También se entiende como la posibilidad de exceder el tiempo adecuado, establecido o convenido para tomar las decisiones o realizar las acciones necesarias dentro del desarrollo de los procesos.

· **CORRUPCIÓN**

Posibilidad de ejecutar actos malintencionados fuera de la Ley, en la utilización de funciones y recursos de la Empresa, por parte de funcionario(a)s de la Entidad o terceros, con el fin de favorecer beneficios personales económicos o de otra índole.

· **DESPILFARRO**

Posibilidad de realizar gastos excesivos y/o efectuar manejos ineficientes de los recursos (humanos, físicos, financieros, etc.) conferidos al cuidado y asignación de la Entidad.

· **MALA CALIDAD DEL SERVICIO**

Posibilidad de prestar en forma incorrecta o deficiente los servicios que entrega la Empresa.

· **OMISIÓN**

Posibilidad de dejar de hacer, decir o consignar algo que se debió haber hecho, dicho o consignado en los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo de la Entidad.

3.1.4. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

3.1.4.1. TALENTO HUMANO

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Desacierto
- Demoras
- Corrupción
- Mala calidad del servicio



- El talento humano es de vital importancia para el cumplimiento de la Función Constitucional y legal de ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL, de su misión, objetivos, planes, programas y proyectos; por lo tanto debe ser competente para ejercer las funciones propias de la entidad y estar comprometido con el servicio público.
- La administración de riesgos debe ser una responsabilidad de cada persona en el desarrollo de sus actividades y es su deber controlarlos utilizando para ello herramientas de autocontrol y de autoevaluación.
- Los Servidores Públicos que tengan funcionarios a cargo, tienen la responsabilidad de supervisar y evaluar las operaciones y actuaciones que desarrollen, las cuales se deben llevar a cabo en el marco de los compromisos adquiridos, de los objetivos concertados y de la definición de perfiles y competencias que aseguren la selección del personal adecuado para la ejecución de los procesos.
 - Proceso de selección que garantice la vinculación de personal con valores éticos y compromiso.
 - Cualificación permanente de los empleados que propicie el desarrollo personal y organizacional.
 - Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio.
 - Proceso de evaluación a todos(as) los funcionarios (as) que determine su eficiencia y eficacia y propicie la detección de situaciones creadas por el personal que atenten contra la ética.
 - Divulgación permanente de las competencias de los funcionarios de la ESE HOSPPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL en su cumplimiento normativo establecidas por la Constitución Nacional y la legislación, de los Planes, Programas y Proyectos que debe realizar cada una de las áreas de la Entidad.
 - Definición y divulgación de estrategias bajo las líneas del Plan Gerencial y según las situaciones internas y externas de cada una de las áreas de la Entidad y que sean coherentes con el actuar de la Empresa.
 - Fomento de compromiso con los valores institucionales, que permita cumplir con la función constitucional y la legislación que regula la Entidad.
 - Fomento del compromiso con el desarrollo humano integral de la comunidad (servicio público) por parte de lo(a)s funcionario(a)s.
 - Fomento del compromiso con la calidad en la prestación de los servicios.
 - Fomento del autocontrol, que garantice que cada servidor público cumpla con la normatividad, planes, programas y proyectos de la Entidad.
 - Proporcionar los recursos necesarios para que los servidores públicos puedan desempeñar adecuadamente su cargo.
 - Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.



3.1.4.2. PLANEACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Demoras
- Omisión

El cumplimiento de los compromisos establecidos en los planes, programas y proyectos es una prioridad en toda la Empresa, por tanto requiere de planeación, seguimiento, monitoreo y evaluación.

- Sistema de planeación, con establecimiento de metas y fijación de tiempos mínimos de cumplimiento en los planes, programas y proyectos.
- Sistema de monitoreo que permita tomar acciones preventivas y correctivas en el evento de que sucedan desviaciones en el cumplimiento de metas, planes, programas y proyectos.
- Sistema de evaluación de la gestión que detecte las desviaciones en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos.
- Mecanismos de evaluación de resultados y de impacto en los programas, planes y proyectos, que permitan advertir situaciones irregulares que atenten contra los intereses de la Entidad.
- Adopción y ejecución de un plan de sistematización en línea de los procedimientos financieros y presupuestales, que permita detectar y evitar posibles manipulaciones.
- Difusión del Plan de Desarrollo, Plan Indicativo, Plan de Acción y Plan Operativo, Anual de Inversión –POAI – esto con el propósito de articular los instrumentos de Planificación y Presupuestación y de esa manera posibilitar los informes de gestión y rendición de cuentas

3.1.4.3. MODELO DE OPERACIÓN

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Desacierto
- Demoras
- Corrupción
- Despilfarro
- Mala calidad del servicio
- Omisión



16

El logro de la misión y de los objetivos institucionales es un compromiso para la Entidad y requiere de un modelo de operación que coordine en forma efectiva la utilización de los recursos de la Empresa, garantice la calidad de los servicios prestados y propicie el mejoramiento continuo.

- Modelo de Operación por Procesos, el cual permite la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos con interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la prestación de los servicios con calidad de acuerdo a los requerimientos de las partes interesadas.
- Procesos y procedimientos que cumplan con los requisitos de calidad, que optimicen los tiempos de ejecución y minimicen el número de trámites requeridos.
- Establecimiento del tiempo mínimo de ejecución de los procesos.
- Procesos y procedimientos que eviten el manejo inadecuado de los recursos y permitan tomar acciones correctivas oportunas en el evento en que esto suceda.
- Controles en los procesos que permitan su autorregulación.
- Divulgación de los procesos y procedimientos, para que sean conocidos por todo(a)s lo(a)s funcionario(a)s de la Empresa y se ejecuten bajo los estándares de calidad establecidos por la Entidad.
- Procesos de contratación que garanticen que los proveedores seleccionados contribuyan a cumplir con los compromisos institucionales.
- Procesos de seguimiento y reevaluación de proveedores para verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad en los procesos para los cuales son contratados.
- Sistema de monitoreo que permita ejecutar acciones preventivas, a fin de evitar desviaciones en el cumplimiento de los requisitos de calidad de los procesos y correctivas, en el evento que éstas sucedan.
- Sistema de seguimiento y evaluación de la calidad en la prestación de los servicios.
- Sistema de mejoramiento continuo que garantice la calidad en la prestación de los servicios.

3.1.4.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Desacierto
- Demoras
- Despilfarro
- Mala calidad del servicio
- Omisión



La articulación entre la estructura organizacional y el modelo de operación por procesos, es indispensable para el logro de la misión y de los objetivos institucionales y permite un flujo de decisiones y comunicación más directo entre los ciudadanos y los servidores públicos.

Configuración integral y articulada de los cargos, las responsabilidades, las relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad, que permitan dirigir y ejecutar los procesos y actividades definidas de conformidad con la función constitucional y legal.

- Estructura organizacional articulada con el modelo de operación por procesos, que establezca con claridad las funciones y evite su duplicidad.
- Articulación con los distintos niveles de gobierno, municipal, departamental y nacional.

3.1.4.5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Desacuerdo
- Demoras
- Despilfarro
- Mala calidad del servicio
- Omisión

La información y la comunicación soportan la toma de decisiones, facilitan la ejecución de los procesos en forma efectiva y permiten el cumplimiento de planes, programas y proyectos; por tanto, cada una de ellas debe ser clara, oportuna y precisa para que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes.

- Información actualizada y confiable.
- Sistemas que proporcionen la información relevante para la toma de decisiones.
- Soporte técnico y tecnológico que garantice la oportunidad y disponibilidad de la información en la ejecución de los procesos.
- Conectividad entre las diferentes bases de datos, que garantice la integridad de la información.
- Sistemas de información que permitan realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión.
- Comunicación oportuna, dinámica, integral y veraz.
- Medios de comunicación que garanticen la divulgación de la información a los diferentes grupos de interés, de acuerdo con el sentido y focalización Requeridos.
- Evaluación de la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información comunicada al interior de la entidad y a los públicos externos.



3.1.4.6. USO DE RECURSOS Y BIENES

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Despilfarro
- Incumplimiento
- Corrupción
- Demoras

Es un deber de ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL y de todos los servidores públicos, utilizar en forma austera, efectiva y racional los recursos (económicos, tecnológicos, físicos, etc.) conferidos para su manejo, teniendo en cuenta no solo su valor económico, sino también su valor estratégico para ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL en particular y para la comunidad en general.

Esto deberá incluir, pero no limitarse a:

- a) Edificios
- b) Instalaciones y servicios
- c) Sistemas

Asignación equitativa de los recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros necesarios para cumplir con los planes, programas y proyectos.

- Proceso de elaboración y ejecución presupuestal que guíe, controle y propicie el seguimiento y la evaluación del manejo eficiente de los recursos financieros y económicos.
- Sistema de costeo que determine el valor de cada uno de los servicios que presta la Empresa.
- Políticas, normas y controles que garanticen el uso adecuado de los recursos económicos, físicos y tecnológicos.
- Proceso de sensibilización en:
 - d) Muebles y equipos
 - e) Archivos e información
 - f) Materiales
 - g) Productos

3.1.4.7. PRESTACION DE SERVICIOS

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Demoras
- Desacierto
- Omisión
- Corrupción



La prestación de los servicios que ofrece la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL a la comunidad requiere de condiciones de orden público y respeto de los derechos humanos, para cumplir con los planes, programas y proyectos.

- Sistema de prevención de violación a los Derechos Humanos, al Derecho Internacional Humanitario y a la convivencia ciudadana.
- Prestación de servicios con calidad y calidez.
- Garantizar la satisfacción del usuario a través de programas de prevención y prevención efectivos.
- Promover los hábitos de vida saludable.

3.1.4.8. MEDIO AMBIENTE

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Derrames en tierra o fuentes de agua
- Emisiones ambientales
- Disposición de residuos.
- Sistemas eléctricos, sistemas hidráulicos y sistemas de protección contra incendios, entre otros.

Proteger el medio ambiente de los riesgos de contaminación y daño asociados directamente o indirectamente con la operación de la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL.

- Dar cumplimiento a la normatividad regulatoria de los residuos hospitalarios.
- Disponer de los elementos necesarios para la conservación de residuos.
- Hacer seguimiento y control a la disposición y clasificación del material reciclable
- Disponer de un sistema de prevención ante posibles siniestros que se puedan presentar.

3.1.4.9. PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO SOCIAL CON LOS DIVERSOS

SECTORES DE LA SOCIEDAD

RIESGOS POLITICA REQUISITOS DE LA POLITICA

- Incumplimiento
- Demoras
- Desacierto
- Omisión
- Despilfarro
- Mala calidad del servicio

Tendremos una Empresa productiva, competitiva y moderna si contamos con una gerencia pública ética, moderna, dinámica y competitiva que genere respeto, confianza, eficiencia y transparencia de lo público, todo ello resultado del BUEN GOBIERNO.



- Fomento del control social que contribuya a prevenir y determinar el incumplimiento de las funciones constitucionales y legales, y de los planes, programas y proyectos y de manera especial la promoción de alimentación y nutrición, erradicación paulatina del trabajo infantil, prevención del maltrato infantil y la violencia intrafamiliar.
- Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión pública a través de las ligas y asociaciones de usuarios.
- Apoyo a la capacitación en control social a líderes y veedores para la promoción de la revisión de resultados de los procesos de participación ciudadana.

3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Adelantar acciones para la adopción de las políticas encaminadas al uso de buenas prácticas en el manejo del Sistema de Información y la conectividad y así garantizar mejoramiento en la calidad del registro y del reporte a las diferentes entidades con las cuales interactúa la E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL. La herramienta tecnológica permitirá ofrecer los diversos servicios en línea para agilizar la interacción, la consolidación, validación y reporte de la información a los grupos de interés y los trámites en el sitio web para los ciudadanos, los proveedores y contratistas. En lo referente a la estrategia de Gobierno en Línea, se puede destacar que la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL cuenta con una página WEB, que cumple con los parámetros establecidos por el Ministerio de las TIC'S, los lineamientos de la Función Pública. Tiene a disposición de los usuarios de los servicios un link a través del cual pueden estar en contacto con la empresa y puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos. En el sistema de información documental se dispone de unos formatos a través del cual se puede hacer la encuesta de satisfacción, procesar la información y obtener el indicador que sirve de referencia para implementar las acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los atributos o características del Sistema Obligatoria de la Garantía de la Calidad del Sistema de Seguridad Social en Salud. De esta manera se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 75 de la ley 1474 de 2011 que versa sobre la Política Anti trámites y el artículo 76 sobre la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

Constituyen materia de aplicación los siguientes trámites:

1. Socializar a los cajeros la directriz de no restringir el número de citas por grupo familiar.
2. Disminuir los días para la entrega de copia de historia clínica y determinar desde Gestión Documental quien revisa inmediatamente las historias clínicas para entregar la copia.
3. Pagos a terceros y funcionarios a través de transferencias electrónicas
4. En la oportunidad en la atención menos de tres días.



Establecimiento de medios 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 de la ESE, 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 de la ESE con estrategias como:

3.3. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas como la realización de audiencias públicas y reuniones con las ligas y asociaciones de usuarios así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de prestación de servicios que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente. Articulados con la oficina de Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los (las) servidores (as) públicas y funcionarios que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

En el primer trimestre de 2014 se llevará a cabo la Audiencia Pública para la Rendición de cuentas de la vigencia 2013 con la participación de diferentes sectores de la comunidad. Así las cosas, la Rendición de Cuentas de la vigencia 2013, se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. Invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general.
2. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.
3. Se suscribirán los acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad social empresarial.
4. Se visibilizará a través de la página web de la empresa la información completa sobre el proceso de Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas y el informe de evaluación respectivo.

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION CIUDADANA

La ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, cuenta con la Oficina de Atención al usuario para llevar a cabo el proceso de respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes de los usuarios, dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por las ciudadanas y los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.



La ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL en el Plan Gerencial del periodo 2012-2015, tiene identificada la línea estratégica de **Fortalecimiento institucional** en la cual se incluyen las siguientes estrategias:

- Reorientar los servicios de salud y estandarizar las acciones de la atención asistencial.
- Realizar acciones intersectoriales y Transectoriales por la salud.
- Participación Social, comunitaria y ciudadana.

La estrategia de ATENCION AL CIUDADANO se articula a la política de Buen Gobierno contenida en el Código de Ética de la empresa y se definen las Políticas de Responsabilidad Social, según las cuales la ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de las condiciones de salud, calidad de vida de la población (especialmente de la más vulnerable), estimulando la participación ciudadana, desarrollando normas claras para Garantizar los derechos de los usuarios de los programas de salud, logrando que los usuarios de los servicios de salud se encuentren con herramientas e información suficiente para la toma de sus decisiones de manera que conozcan sus derechos y deberes.

La ESE adquiere expresamente compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

Atentamente,



ALVARO MARTINEZ PAYAN
Gerente.

cc. ap