



Red Salud Armenia E.S.E.

PA' CUIDAR DE TODOS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 RED SALUD
ARMENIA ESE

Código: ES-DG-PL-002 Versión: 1

EQUIPO RED SALUD ARMENIA ESE

JOSÉ ANTONIO CORREA LÓPEZ

Gerente



MARIA ALEJANDRA SALGADO ANDRADE

Subgerente Científica

LINA MARIA GIL TOVAR

Subgerente de Planificación Institucional

ANA MARIA RESTREPO VILLEGAS

Asesora Jurídica

ROSA AMPARO RAMIREZ ARISTIZABAL

Directora Técnica Ambulatoria

FREDDY WILSON BARRERA FRANCO

Director Técnico Hospitalario

LINA MARCELA SIERRA CORREA

Jefe Oficina Control Interno

Demás Coordinadores y Profesionales de Áreas

Consolidación del Documento

GLORIA VIVIANA VALENCIA ECHEVERRI

P.U Planeación

Enero de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente plan se diseñó basado en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas 2022 Versión 6 del Departamento Administrativo de la Función Pública, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Presidencia de la Republica.

3

La construcción del documento se realizó con la participación de los líderes de los procesos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Líderes: Elaboran el mapa de riesgos de corrupción, con su identificación, valoración, así como su monitoreo y revisión.
- Planeación Estratégica: Realiza la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y servirá de facilitador para todo el proceso en la elaboración.
- Oficina Asesora de Control Interno: Se encarga de verificar y evaluar la elaboración, visibilizar el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2) Racionalización de trámites.
- 3) Rendición de Cuentas.
- 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- 5) Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo General



Definir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para Red Salud Armenia ESE, encaminado al fortalecimiento de la confianza, transparencia y credibilidad ante los grupos de interés.

2.2. Objetivos Específicos

1. Promover el adecuado uso de los recursos en cumplimiento de las funciones de la ESE que facilite el control a las acciones de corrupción.
2. Institucionalizar en Red Salud Armenia ESE, las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.

ALCANCE

Las estrategias y acciones contenidas en el plan aplica para todos los funcionarios y colaboradores de Red Salud Armenia ESE, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

COMPONENTES DEL PLAN

De acuerdo con los parámetros establecidos, el plan contiene los siguientes componentes independientes:

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 de Red Salud Armenia ESE, contiene el mapa de riesgos de corrupción, el cual fue elaborado siguiendo la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, Noviembre 2022 y el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual nos permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción. Para la construcción del componente se revisaron los Mapas de riesgos con cada uno de los responsables los cuales fueron construidos en la vigencia anterior esto con el fin de determinar si estos identificaron los posibles riesgos que se pudieran presentar en la ESE.

5

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Red Salud Armenia ESE gestionará en sus procesos los riesgos inherentes a: el direccionamiento estratégico, posibles actos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, jurídicos, de seguridad digital, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, de emergencias y desastres, de seguridad del paciente, colectivos e individuales, enmarcados en una cultura de calidad y calidez, promoviendo la identificación e implementación de controles para minimizar la probabilidad de ocurrencia y/o mitigar sus consecuencias, fomentando la cultura de autocontrol para alcanzar un mejor desempeño de los procesos institucionales.

Para administrar adecuadamente los riesgos la ESE determina alcanzar un nivel aceptable de riesgo residual en todos los macroprocesos y procesos, a través de la gestión de acciones de control preventivas, detectivas y correctivas, con el fin de asegurar el cumplimiento de la misión institucional y los objetivos estratégicos vigentes.

Construcción del mapa de riesgos de corrupción

Permite reconocer los eventos que puedan afectar la entidad y sus características (agentes generadores, posibles causas, efectos, probabilidad, impacto, calificación y medidas de respuesta).

Identificación del Riesgo de Corrupción

Para la identificación y evaluación se toma como base el contexto estratégico que reconoce las situaciones de riesgo interno y externo para la entidad, luego se procede a la identificación de los riesgos, reconociendo variables como agentes generadores, causas, efectos entre otros, para realizar posteriormente la calificación de los riesgos.

El mapa de riesgos se elabora basado en los macro procesos estratégicos, misionales de apoyo y de control, partiendo de ellos se identifican los procesos más vulnerables de la materialización de los riesgos de corrupción.

A partir de los factores internos y externos se determinan los agentes generadores del riesgo, sus causas y sus consecuencias.

Análisis del Riesgo de Corrupción

En esta etapa se realiza la medición del riesgo inherente. Se determina la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto antes de los controles, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.

Medición de Impacto de Riesgos de Corrupción

Esta medición se realiza aplicando la tabla de valoración, cada riesgo identificado es valorado de acuerdo a la tabla y la calificación que se obtiene se compara con la tabla de medición de impacto de riesgo de corrupción para obtener el nivel de impacto del riesgo.

Valoración del Riesgo de Corrupción

Las actividades, atenciones y en general los procesos que se adelanten en la ESE, siempre tendrán algún riesgo en su desarrollo, el cual debe valorarse con el fin de definir las acciones que permitan su prevención, mitigación o aceptabilidad según el caso.

Monitoreo y revisión

Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar, los líderes de los procesos deben monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo. Para ello es importante monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.

Las siguientes actividades a desarrollar en la vigencia 2024 en este componente son:

Actividad	Responsable	Fecha de ejecución
Remitir a través de correo electrónico, la Política de administración del riesgo y el mapa de riesgos actualizado (incluidos riesgos de corrupción) con la herramienta para su seguimiento a los responsables de su tratamiento.	Planeación	01/01/2024 29/02/2024
Publicar en la página web institucional la Política de Administración del Riesgo	Planeación Comunicaciones	01/01/2024 29/02/2024
Actualizar el Mapa de Riesgos existente.	Responsables de las diferentes áreas o servicios con el acompañamiento de la oficina de Planeación	31/01/2024
Elaborar el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información	Sistemas – Comunicaciones - DIR	31/01/2024
Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción)	Jefe Oficina de Control Interno	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Está encaminado a la disminución de costos, tiempos y procesos mejorando la accesibilidad y aumentando la seguridad con el buen uso de las tecnologías de la información y la satisfacción del usuario.

La Gestión de Valores para el Resultado, como dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es uno de los elementos transversales que buscan mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano es la racionalización de trámites, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y

procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Para desarrollar este componente, se plantean las siguientes acciones a ejecutar durante la vigencia:

Actividad	Responsable	Fecha de ejecución
Revisar y actualizar el inventario interno de trámites institucionales	Comunicaciones Sistemas	01/04/2024 30/08/2024
Actualizar los trámites inscritos en el SUIIT	Comunicaciones Sistemas	01/05/2024 30/09/2024
Socializar con el cliente interno, los trámites aprobado en el SUIIT	Comunicaciones Sistemas	01/06/2024 31/10/2024
Realizar automatización de los trámites aprobados en el SUIIT	Comunicaciones Sistemas	30/06/2024 30/11/2024
Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Racionalización de Trámites)	Jefe Oficina de Control Interno	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es el proceso sistemático, mediante el cual Red Salud Armenia ESE se compromete en brindar a la comunidad y demás partes interesadas, información clara, confiable y coherente de todas las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública, al igual que los espacios institucionalizados que se dispongan para interactuar con estas partes interesadas y responder a las inquietudes que en virtud de la información suministrada se generen.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Hospital-ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Hospital y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Esto implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la entidad y la ESE explica el

manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

En cumplimiento de la normatividad legal vigente (Circular externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, de la Superintendencia Nacional de Salud) y haciendo uso de las buenas prácticas de la administración pública, Red Salud Armenia ESE, en la vigencia 2024 efectuará las siguientes actividades para llevar a cabo este componente:

Actividad	Responsable	Fecha de ejecución
Publicar en la página web el informe de Gestión de la vigencia 2023.	Planeación Comunicaciones	31/01/2024
Reportar a la Superintendencia Nacional de Salud, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, de la vigencia anterior.	Planeación Comunicaciones Sistemas	10/04/2024
Publicar en la página web institucional, la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Planeación Comunicaciones	10/04/2024
Realizar convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas a través de página web y todos los canales de comunicación de la ESE.	Planeación Comunicaciones	Un mes antes de la realización de la audiencia.
Difundir en la página web institucional, el informe que se rendirá a la ciudadanía, en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Planeación Comunicaciones	Un mes antes de la realización de la audiencia.
Promover el diálogo con los ciudadanos a través de 2 reuniones realizadas por el Gerente, una con los usuarios y otra con las instituciones educativas con las que se tenga Convenio Docencia Servicio.	SIAU Responsable Convenios Docencia Servicio	Del 1 de marzo de 2024 a un mes antes de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.
Llevar a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas	Planeación Comunicaciones SIAU	En la Fecha programada
Elaborar y aplicar las encuestas de la Rendición Pública de Cuentas	Planeación Comunicaciones SIAU	En la Fecha programada
Publicar en la página web institucional el acta de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Planeación	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.
Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Rendición de Cuentas)	Jefe Oficina de Control Interno	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las entidades deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía garantizando el goce efectivo de sus derechos y a su vez por propender por el respeto a la diversidad ética y cultural y la atención especial preferente en personas en condición de discapacidad, por los servicios que ofertamos como prestador de servicios de salud.

10

En el marco del MIPG busca una relación Estado Ciudadano en una interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando una atención con excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos a través de la entrega de productos, servicios e información.

Así mismo, en la política de servicio al ciudadano Red Salud Armenia ESE, en su objetivo de prestar servicios de calidad orientara sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno. Conforme a lo anterior, cada servidor o colaborador de la institución debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

El proceso de Gestión de atención al usuario está caracterizado y se desarrolla a través de cuatro procedimientos:

- Deberes y derechos
- Gestión de PQRSDF
- Participación social y ciudadana en salud
- Evaluación de la satisfacción del usuario

La ESE cuenta con canales de comunicación usuario y partes interesadas

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	7371010 asignación de citas 300 912 8190
Físico	Correspondencia y documentos
Presencial	En la Oficina del Sistema de información y atención al usuario ubicada en el

	primer piso de la Unidad Intermedia del Sur.
Buzones	Se ha dispuesto además de buzones en los diferentes servicios y sedes de la ESE donde el usuario puede escribir sugerencias, reclamos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones y se hace apertura dos veces a la semana, para luego realizar la respectiva gestión y dar respuesta en los términos de ley.
Redes Sociales	Perfil en Facebook, Instagram, Twitter, You Tube
Correos electrónicos	info@redsaludarmenia.gov.co siau@redsaludarmenia.gov.co
Sitio web	https://www.redsaludarmenia.gov.co/v3/

Para la vigencia 2024, se plantean las siguientes actividades, en el desarrollo de este componente:

Actividad	Responsable	Fecha de ejecución
Medir la percepción de la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción.	SIAU	Mensual
Presentar el resultado trimestral de las encuestas de satisfacción en el Comité de Atención Centrada en el Usuario.	SIAU	Trimestral
Realizar apertura de buzones una vez a la semana en todos los puntos de atención.	SIAU	Semanal
Diligenciar Matriz AP-AU-FO-003 Recepción e Informe PQRSD.	SIAU	Conforme se presenten
Elaborar y presentar informe mensual de PQRSD, al Comité de Ética.	SIAU	Mensual
Socializar en todas las áreas y servicios de la ESE, el plegable de derechos y deberes de los usuarios.	SIAU Coordinadores Centros de Salud	01/01/2024 - 31/12/2024
Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano)	Jefe Oficina de Control Interno	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de 2014, Red Salud Armenia E.S.E., cuenta en su página web con el Link Transparencia y acceso a la información pública (<https://www.redsaludarmenia.gov.co/v3/index.php?module=120>), para la vigencia 2024, se plantean las siguientes actividades:

Actividad	Responsable	Fecha de ejecución
Publicar y actualizar contenidos acorde a la información requerida por la norma y que debe estar publicada en la página web institucional.	Comunicaciones	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024
Elaborar y ejecutar Plan de Acción, para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.	Comunicaciones	01/01/2024 31/12/2024
Diligenciamiento y cargue Matriz de Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014.	Comunicaciones Sistemas	Segundo semestre 2024
Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información)	Jefe Oficina de Control Interno	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

- a. Primer seguimiento. Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- b. Segundo seguimiento. Con corte al 31 de agosto. la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

- c. Tercer seguimiento. Con corte al 31 de diciembre. la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción de Atención al ciudadano se deberá publicar en la página web institucional en la sección determinada Transparencia y acceso a la información pública en ítem 4. Planeación. Plan de Acción a más tardar el 31 de enero de cada vigencia y en el ítem 4 Planeación. Informes de la Oficina de Control Interno se realizará la publicación del informe de seguimiento cuatrimestral realizado por la Oficina Asesora de Control Interno.

13

Control de cambios

Versión	Fecha de actualización	Razón de la actualización	Responsable de la actualización	Verifico/Aprobó
1	22/01/2024	Documento inicial	Planeación	Subgerencia de Planificación