



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ASSBASALUD E.S.E. - 2017

A. INTRODUCCIÓN

Dentro del ejercicio de lo público, los diferentes recursos captados del ciudadano, a través de impuestos establecidos en las diferentes reformas tributarias, son utilizados por la estructura gubernamental para la ejecución de los diferentes programas y proyectos en beneficio de la comunidad en general; desafortunadamente, cuando de recursos de habla, también debe tenerse en cuenta las diferentes prácticas de quienes administran los dineros públicos. Hoy desafortunadamente de un total de 170 países evaluados, ocupamos el deshonroso puesto 39 en cuanto a corrupción.

Por lo anterior, el Gobierno Nacional con el ánimo de mejorar la gestión en términos de transparencia en la administración pública, estableció la Ley 1474 de 2011 “por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, el cual establece que cada entidad pública debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, herramienta de tipo preventiva para el control de la gestión, la cual está compuesta por cinco componentes independientes y autónomas, cada una con su soporte normativo.

En el presente documentos, Assbasalud muestra su plan anticorrupción y atención al ciudadano en cada uno de sus cinco componentes, el cual fue elaborado teniendo en cuenta la evaluación del plan del año anterior, y la voz del cliente en donde se estableció la percepción de los usuarios en diferentes temas que hacen parte del presente plan.



ASSBASALUD E.S.E
Calle 27 # 17 - 32
Pbx: 57(6) 872 21 13
Nit. 800.044.967-8
www.assbasalud.gov.co





B. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios primarios de salud en forma integral, con calidad, seguridad y humanización, a todos los habitantes del área urbana y rural del municipio de Manizales, teniendo como eje central los territorios saludables, en pro del mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios

Visión

Para el 2019, Assbasalud ESE se posicionará a nivel regional como una entidad modelo que se preocupa por brindar a sus usuarios atención integral con altos estándares de calidad en todos sus puntos de atención

Objetivos Estratégicos

- Generar cultura institucional de calidad con énfasis en atención segura y humanización en la prestación de los servicios de salud.
- Ejecutar las intervenciones definidas dentro de las rutas integrales de atención de competencia del prestador primario.
- Fortalecer las competencias y motivar el talento humano, con el fin de otorgar el empoderamiento necesario para el mejoramiento de los procesos institucionales.
- Contar con sistemas de información integrales e integrados, en la red interna de la empresa, que permitan realizar los registros de las diferentes intervenciones establecidas en las rutas integrales de atención dentro del marco de la Política de Atención Integral en Salud-PAIS.
- Revisar, actualizar e implementar periódicamente los procesos definidos para la institución.
- Realizar acciones para mantener la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, en cumplimiento de los estándares nacionales.
- Fortalecer los procesos de participación comunitaria de competencia de la empresa con el fin de apoyar y mejorar los procesos de prestación de servicios de salud.
- Priorizar atención a grupos preferenciales según lo dispuesto en la normatividad vigente.
- Fortalecer el desarrollo institucional a través de la aplicación de estrategias exitosas e innovadoras que garanticen la competitividad de la empresa y su permanencia en el medio.



ASSBASALUD E.S.E
Calle 27 # 17 - 32
Pbx: 57(6) 872 21 13
Nit. 800.044.967-8
www.assbasalud.gov.co



- Fortalecer el Sistema de Control Interno de la ESE de conformidad con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para El Estado Colombiano MECI 2014 y las demás normas legales vigentes.

C. OBJETIVOS DEL PLAN

- Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano y herramientas de apoyo a la gestión.
- Realizar la racionalización de trámites que permitan prestar un servicio más ágil a la comunidad usuaria de los diferentes servicios tanto asistenciales como administrativos.
- Atender los lineamientos establecidos por el gobierno nacional con el fin de hacer de la rendición de cuentas de la gestión de Assbasalud ESE un ejercicio responsable de cara a la ciudadanía.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, mediante la publicación de este instrumento para que la ciudadanía en general se involucre en el quehacer de Assbasalud ESE
- Administrar la política de la gestión del riesgo mediante la identificación, evaluación, valoración, análisis y control de los posibles riesgos de corrupción, para prevenir su ocurrencia y/o minimizar su impacto en caso de materialización.

D. PLAN

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Mecanismos para la Atención al Ciudadano Mejorados	Gerencia	Proporción de ejecución del plan de implementación de mecanismos de atención al ciudadano	100%	Evaluar los mecanismos actuales para la atención al ciudadano	Feb 1	Feb 28	Prof. Univ Servicio al Cliente
				Identificar los diferentes mecanismos que pueden ser implementados (diferentes a los existentes) para la atención al ciudadano	Mar 1	Mar 31	Prof. Univ. Comunicaciones

				Elaborar plan de implementación de los mecanismos adicionales para la atención al ciudadano	Abr 1	Abr 15	Prof. Univ Servicio al Cliente
				Incorporar los recursos necesarios para la ejecución del plan de implementación de mecanismos de atención al ciudadano	Abr 16	May 31	Gerencia Líder Prg. Admtiva
				Ejecutar plan de implementación de mecanismos de atención al ciudadano	Jun 1	Dic 31	Prof. Univ Servicio al Cliente

Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Estructura Administrativa para la atención ciudadano ajustada	Gerencia	Número de colaboradores administrativos para atención al ciudadano	Los requeridos en la evaluación	Evaluar capacidad de respuesta para la atención al ciudadano	Feb 1	Feb 28	Prof. Univ Servicio al Cliente
				Definir la estructura administrativa acorde para una adecuada atención al ciudadano	Mar 1	Mar 31	Prof. Univ. Comunicaciones
				Asignar los recursos necesarios para ajustar la estructura de atención al ciudadano	Abr 1	May 31	Gerencia Líder Prg. Admtiva
				Ajustar los talentos requeridos para una óptima atención al ciudadano	Jun 1	Ago 31	Líder Prg. Gestión Humana
				Implementar sistema de turnos en las áreas de prestación de servicios a la comunidad.	Feb 1	Oct 31	Prof. Univ. Comunicaciones

Fortalecimiento de los Canales de Atención

RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Canales de Atención Fortalecidos	Prof. Univ. Comunicaciones	Proporción de Canales de Comunicación implementados para el uso de la comunidad	100%	Ejecutar plan de acceso físico al ciudadano y señalización de espacios.	Feb 1	Dic 31	Líder Prg. Admtiva
				Definir los canales de atención requeridos en la empresa para el uso de la comunidad.	Feb 1	Feb 28	Prof. Univ. Comunicaciones
				Implementar los canales de atención a la comunidad definidos.	Mar 1	Jun 30	Prof. Univ. Comunicaciones

				Socializar canales de atención para el uso de la comunidad	Mar 1	Jun 30	Prof. Univ. Comunicaciones
				Evaluar los canales de atención a través de la construcción de indicadores de medición	Dic 1	Dic 30	Prof. Univ. Comunicaciones

Talento Humano

RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Talento humano preparado para la atención al ciudadano	Líder Prg. Gestión Humana	Proporción de colaboradores relacionados con atención al ciudadano con competencias alcanzadas	100%	Incorporar en el plan de capacitaciones, las competencias para atención al usuario	Feb 1	Feb 15	Prof. Univ. Bienestar Laboral
				Socializar las diferentes temáticas de humanización del servicio a los colaboradores nuevos y a los del área administrativa relacionados con atención al usuario.	Feb 16	Nov 30	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Incorporar dentro del componente de perfiles del manual de funciones, la competencia del talento humano en atención al ciudadano.	Feb 1	May 31	Líder Prg. Gestión Humana
				Realizar proceso de selección de personal verificando las habilidades de comunicación y atención al ciudadano.	Feb 1	Dic 31	Líder Prg. Gestión Humana

Normativo y Procedimental

RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Procedimientos asociados a la atención al ciudadano incluidos e implementados	Prof. Univ. Servicio al Cliente	Proporción de procedimientos de atención al ciudadano implementados	100%	Definir la participación de los ciudadanos en cada uno de los procesos institucionales	Mar 1	Mar 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente Líderes de Proceso
				Redefinir los diferentes procedimientos institucionales que están relacionados en forma directa con la participación ciudadana	Abr 1	Jun 30	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Incluir en procedimientos de inducción y reinducción el protocolo integral de	Abr 1	Jun 30	Prof. Univ. Bienestar Laboral

				servicio al ciudadano			
				Elaborar procedimiento para recepción, respuesta y control de derechos de petición	Mar 1	Mar 31	Jefe Oficina Jurídica
				Socializar los procedimientos que favorecen la atención ciudadana con los diferentes grupos de interés	Jul 1	Ago 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Implementar la ejecución de los procedimientos de atención ciudadana.	Sep 1	Dic 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente

Lineamientos Generales para la Atención de PQRSTD

RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Lineamientos sobre PQRSTD cumplidos	Gerencia	Porcentaje de criterios de evaluación del seguimiento sobre la aplicación de la norma interna sobre derechos de petición	100%	Centralizar el control de la totalidad de los derechos de petición recibidos y control de respuesta	Feb 1	Feb 28	Jefe Oficina Jurídica
				Publicar el registro de los derechos de petición	Mar 1	Dic 31	Prof. Univ. Comunicaciones
				Realizar seguimiento al cumplimiento normativo interno sobre derechos de petición	Abr 1	Dic 31	Jefe Oficina Control Interno

RENDICIÓN DE CUENTAS

Diagnóstico y Preparación evento RdC

RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Evento de RdC preparado	Gerente	Proporción de actividades para el diagnóstico y preparación del evento RdC ejecutadas	100%	Definir fechas, horas y lugar de los eventos de RdC para la vigencia	Ene 15	Ene 31	Gerente
				Identificar las necesidades de información requeridas por la comunidad	Ene 15	Jul 31	Prof. Univ Servicio al Cliente
				Definir puntos críticos a ser presentados en el evento de RdC	Ene 15	Jul 31	Gerente

			Seleccionar equipo de colaboradores para ejecutar actividades del evento de RdC	Ene 15	Jul 31	Gerente
			Preparar la información requerida para el evento de RdC	Ene 15	Jul 31	Colaboradores Seleccionados
			Validar la información a ser presentadas en el evento de RdC	Ene 15	Jul 31	Gerente
			Elaborar las presentaciones necesarias para el evento de RdC	Ene 15	Jul 31	Colaboradores Seleccionados
			Identificar y preparar la información impresa a ser entregada a los asistentes al evento de RdC	Ene 15	Jul 31	Colaboradores Seleccionados

Ejecución evento RdC							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Eventos de RdC realizados	Gerente	Número de eventos de RdC realizados	2	Seleccionar los invitados a la RdC	Ene 15	Jul 31	Gerente
				Realizar la invitación formal a las personas seleccionadas a través de medios tecnológicos	Feb 15	Ago 15	Call Center
				Ejecutar plan publicitario del evento de RdC	Feb 15	Ago 15	Prof. Univ. Comunicaciones
				Separar lugar para la realización del evento de RdC	Abr 1	May 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Preparar los medios de transmisión del evento de RdC	Feb 20	Ago 31	Jefe Oficina PyS
				Realizar evento de RdC	Feb 20	Ago 31	Colaboradores Seleccionados
				Recolectar formatos entregados para ser diligenciados por los asistentes	Feb 20	Ago 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente

Cierre Proceso							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Evento de RdC cerrado	Gerente	Número de eventos de RdC cerrados	2	Tabular las encuestas de percepción sobre el evento de RdC	Mar 1	Ago 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Incluir todas las preguntas del evento dentro del sistema DIME para ser procesadas como solicitud	Mar 1	Ago 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Dar respuesta a solicitud de información realizada dentro del evento RdC	Mar 2	Sep 10	Líderes de Proceso involucrados
				Elaborar informes sobre el evento RdC	Mar 1	Sep 15	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Reportar la información sobre el evento RdC a la Superintendencia de Salud	Mar 15	Sep 20	Prof. Univ. Servicio al Cliente

Generación de Incentivos							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Incentivos del evento de RdC definidos	Gerente	Proporción de colaboradores participantes en el evento de RdC que reciben incentivos	100%	Definir incentivos a ser entregados a colaboradores participantes del evento de RdC	Feb 1	Feb 15	Gerente
				Incorporar los incentivos dentro del plan institucional	Feb 16	Nov 30	Líder Prg. Gestión Humana
				Hacer entrega de incentivos a colaboradores participantes en el evento de RdC en ceremonia de reconocimiento público	Feb 1	May 31	Gerente

Evaluación y Monitoreo							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Eventos de RdC evaluados	Jefe Oficina Control Interno	Número de eventos de RdC evaluados	2	Realizar la evaluación interna a los eventos programados de RdC	Abr 1	Oct 31	Jefe Oficina Control Interno
				Elaborar y socializar los informes sobre los eventos realizados de RdC	Abr 1	Oct 31	Jefe Oficina Control Interno

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información socializados	Gerente	Proporción de colaboradores socializados en mecanismos de transparencia y acceso a la información	100%	Aprobar política de acceso a la información	Feb 1	Feb 28	Gerente
				Socializar la política de acceso a la información a los diferentes grupos de interés	Mar 1	Jun 30	Prof. Univ. Comunicaciones
Transparencia y Acceso a Información pública							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Planes asociados con transparencia y acceso a la información ejecutados	Gerente	Porcentaje de la ejecución de planes relacionados con transparencia y acceso a la información	100%	Ejecutar plan de GeL	Ene 15	Dic 31	Colaboradores relacionados
				Ejecutar Plan de Comunicaciones Institucional	Ene 15	Dic 31	Colaboradores relacionados
				Ejecutar Plan de Gestión documental electrónica (PGDE)	Ene 15	Dic 31	Colaboradores relacionados
Accesibilidad y Otras directrices							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Mecanismos de acceso a la información implementados y socializados	Gerente	Proporción de mecanismos de acceso a la información implementados, socializados y con seguimiento de	100%	Diseñar formatos alternativos de accesibilidad	Mar 1	May 31	Prof. Univ. Comunicaciones
				Disponer de medios electrónicos para usuarios en situación de discapacidad	Mar 1	Jul 31	Prof. Univ. Comunicaciones
				Realizar seguimiento a solicitudes de información pública	Feb 1	Dic 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente

		adherencia		Realizar seguimiento a la adherencia la procedimiento de respuesta a solicitudes de grupos étnicos y culturales	Mar 1	Dic 31	Jefe Oficina Control Interno
--	--	------------	--	---	-------	--------	------------------------------

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Trámites racionalizados, socializados e implementados	Líder Proyecto Calidad	Proporción de trámites identificados y racionalizados	100%	Identificar nuevos trámites que se presenten o hayan surgido al interior de la empresa en el último año	Feb 1	Feb 28	Equipo de Calidad
				Realizar el análisis de racionalización de trámites	Mar 1	Abr 30	Equipo de Calidad
				Documentar los nuevos procedimientos o instructivos para los trámites definidos	Mar 1	Jun 30	Equipo de Calidad
				Socializar con los grupos de interés la forma de abordaje de los trámites ya racionalizados	Abr 1	Jul 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente
				Gestionar la racionalización de trámites que afecten la prestación integral de los servicios ante otras entidades que los originan.	Mar 1	Dic 31	Equipo de Calidad Gerencia
				Implementar los trámites racionalizados.	Abr 1	Sep 30	Líderes de proceso asociados
				Verificar con comunidad el funcionamiento de los trámites racionalizados	Ago 1	Dic 31	Prof. Univ. Servicio al Cliente

MAPA DE RIESGOS

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			MONITOREO Y REVISIÓN			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROB	IMP	RIESGO	CTRLS	PROB	IMP	RIESGO	PE	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESP	INDICADOR
Gestión de Información	Consolidar información institucional para la toma de decisiones.	Tráfico de Influencias	Utilización indebida de bases de datos institucionales para favorecimiento de terceros	Demandas por violación a la Ley de Habeas Data	1	Moderado	Baja	Manual de funciones Procedimiento para entrega de información de investigaciones	1	Moderado	Baja	2017	Implementar registro de solicitud y autorización para generación de información a nivel interno y a terceros.	Ficha de registro de solicitudes de información institucional	Mar 31	Evaluar el diligenciamiento de la ficha de solicitud y autorización para entrega de información	Líder Proceso Gestión de la Información	Porcentaje de solicitudes de información atendidas con registro en la ficha
Administración Documental	Realizar el control de la documentación generada en el SOGGCS para garantizar su correcto uso y disposición final, cumpliendo con las TRD.		Imprimir o guardar historia clínica sin autorización ni pertinencia, para entregarla a terceros que tengan interés de demandar la entidad, uso personal o beneficio de terceros violando la intimidad del usuario	Demandas por violación de la intimidad del paciente. Demandas en contra de la institución.	2	Mayor	Moderada	Circulares Comité HC Bloqueo Historias Clínicas en Sistema Acceso al SIHCA por medio de credenciales Procesos disciplinarios por mal uso de la información	1	Moderado	Baja	2017	Implementar visualización exclusiva de historia clínica en el ámbito de la consulta	Log de Acceso a consulta de Historias Clínicas.	Jun 30	Constatar el funcionamiento del bloqueo de historias clínicas	Ingeniero de desarrollo	Número de accesos a las historias clínicas.
Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	Prestar servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud	Soborno de funcionarios públicos	Solicitar o recibir dadas para prestar un servicio público	Generación de una cultura negativa al interior de la empresa. Pérdida de imagen institucional. Calificación de la empresa como corrupta.	3	Mayor	Alta	Sensibilización de delitos en la administración pública. Entrega Ley 734	2	Mayor	Moderada	2017	Capacitar a usuarios de los servicios y/o terceros para motivar la denuncia ante la materialización del riesgo.	Registro de denuncias recibidas.	Dic 31	Verificar registro de denuncias de los grupos de interés	Líder Proceso Control Disciplinario	Proporción de investigaciones realizadas sobre denuncias de grupos de interés
Adquisición de Productos, Bienes y Servicios	Adquirir bienes y servicios para garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de la misión de la institución, dentro de principios de		Favorecimiento propio o de terceros en la adjudicación contractual		2	Mayor	Moderada	Manual de Contratación. Comité de Compras. Publicación en página Web de algunos procesos.	1	Mayor	Baja	2017	Evaluar los procesos contractuales posterior a su adjudicación.	Ficha de evaluación de procesos contractuales.	Jun 30	Evaluar la puesta en marcha y continuidad de la evaluación de procesos contractuales	Líder Proceso de adquisición de bienes y servicios	Proporción de contratos adjudicados evaluados

	calidad y transparencia enmarcados en la normatividad vigente.																	
Gestión Financiera de Recursos	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.		Inclusión de programas, proyectos o gastos presupuestales en beneficio propio o de terceros.		2	Moderado	Baja	Evaluación periódica de la ejecución de programas y proyectos. Evaluación presupuestal periódica.	1	Moderado	Baja	2017	Incluir y evaluar la necesidad del proyecto o gasto dentro del manual de adquisiciones	Registro de evaluación de las necesidades de adquisición o gasto.	Mar 31	Evaluar las necesidades de adquisición o gasto	Lider Programa de Gestión Administrativa y Financiera	Número de evaluaciones realizadas por vigencia
Administración del Talento Humano	Definir, modificar y legalizar la planta de personal requerida a través de la operatividad de la institución y la administración de las novedades que impacten dicha planta de personal.		Cambio de horarios a cambio de un incentivo		5	Moderado	Moderada	Administración de horarios y cuadros de turnos por parte de la Jefe de Servicios en Salud	1	Moderado	Baja	2017	Verificar periódica y aleatoriamente el cabal cumplimiento de los cuadros de turnos	Formato de verificación de cumplimiento de turnos	Jun 30	Verificar el correcto funcionamiento del procedimiento de cambio de turnos	Jefe Oficina de Servicios en Salud	Proporción de cumplimiento de los cuadros de turno
Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud		Aceptación de dineros para la atención preferencial de usuarios.		2	Moderado	Baja	Sensibilización delitos en la administración pública. Entrega Ley 734	2	Moderado	Baja	2017	Capacitar a usuarios de los servicios y/o terceros para motivar la denuncia ante la materialización del riesgo.	Registro de denuncias recibidas.	Oct 31	Verificar registro de denuncias de los grupos de interés	Líder Proceso Control Disciplinario	Proporción de investigaciones realizadas sobre denuncias de grupos de interés
Gestión Hospitalaria	Prestar servicios de urgencias para la atención en salud para la comunidad.	Abuso de Autoridad	Negar el acceso a los usuarios de los servicios bajo argumentos no definidos por la empresa.	Quejas por mal servicio Pérdida de imagen institucional. Incremento de barreras de acceso a los servicios.	5	Catastrófico	Extrema	Procedimientos de prestación de servicios. Actas de socialización al personal asistencial y a	5	Mayor	Alta	2017	Continuar con la socialización de deberes y derechos de los usuarios.	Plantilla para recolección de firma para la socialización de deberes y derechos.	Jul 31	Validar la socialización de deberes y derechos a los usuarios de los servicios y colaboradores institucionales	Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Número de colaboradores con socialización recibida en deberes y derechos.

Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud	Prestar servicios de salud por fuera de los parámetros institucionales	Pérdida de recursos económicos. Percepción de Anarquía institucional.	2	Moderado	Baja	usuarios Sensibilización delitos en la administración pública. Entrega Ley 734	2	Moderado	Baja	2017	Verificación de adherencia a procedimientos, guías y protocolos institucionales.	Listas de chequeo para verificación de adherencia.	Permanente	Verificar la aplicación de las listas de chequeo para evaluación de adherencia	Gerencia	Proporción de verificaciones realizadas sobre adherencia a procedimientos, guías y protocolos
Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud	Evitar el registro de atenciones en salud.	Dificultades en la construcción de información para toma de decisiones. Dificultades para la defensa ante una demanda.	4	Moderado	Moderada	Circulares de Facturación. Validación de información.	3	Moderado	Moderada	2017	Adecuación de registros dentro del sistema de información para verificar la trazabilidad de la atención en salud.	Trazabilidad de atenciones	Dic 31	Verificar la trazabilidad de las atenciones en salud con la facturación	Profesional Universitario de Facturación	Proporción de actividades en salud correctamente registradas y cargadas en facturación.
Administración del Talento Humano	Definir, modificar y legalizar la planta de personal requerida a través de la operatividad de la institución y la administración de las novedades que impacten dicha planta de personal.	Exigir la ejecución de funciones por fuera de la competencia o naturaleza de un cargo.	Deterioro del clima laboral.	4	Moderado	Moderada		4	Moderado	Moderada	2017	Capacitar a colaboradores sobre procedimiento para registro de ejecución de actividades por fuera de las funciones institucionalizadas.	Registro de reportes de actividades realizadas no incluidas en las funciones.	Jun 30	Verificar reporte de actividades desarrolladas por fuera de las funciones definidas.	Líder Programa de Gestión Humana	Número de actividades reportadas mensualmente.
Administración del Talento Humano	Definir, modificar y legalizar la planta de personal requerida a través de la operatividad de la institución y la administración de las novedades que impacten dicha planta de personal.	Vulnerar la libertad de libre escogencia dentro de los procesos electorales.	Deterioro de la imagen institucional. Pérdida de credibilidad en las directivas institucionales.	5	Mayor	Alta	Circulares Contraloría	5	Mayor	Alta	2017	Implementar mecanismo de denuncia oculta con evidencias para que sean utilizadas por los colaboradores institucionales.	Plantilla para el registro de las denuncias por instigación electoral	May 31	Verificar registro de denuncias de los grupos de interés	Líder Proceso Control Disciplinario	Proporción de investigaciones realizadas sobre denuncias de grupos de interés

Sistema de Información y Atención al Usuario y su Familia	Brindar atención al usuario para dar respuesta oportuna a su PQRS	Inducir a los usuarios en favor o en contra de terceros.	Incremento de los trámites administrativos. Pérdida de credibilidad administrativa en los usuarios.	3	Mayor	Alta	Procedimientos SIAU	2	Mayor	Moderada	2017	Continuar con la socialización en deberes y derechos de los usuarios	Plantilla para recolección de firma para la socialización de deberes y derechos.	Jun 30	Validar la socialización de deberes y derechos a los usuarios de los servicios y colaboradores institucionales	Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Número de colaboradores con socialización recibida en deberes y derechos.
Administración y desarrollo de la Plataforma Tecnológica	Mantener en funcionamiento los sistemas de información para garantizar la prestación de servicios de la institución en los centros de salud.	Utilización indebida de credenciales (claves de acceso)	Demandas por posibles fallos en el servicio. Deterioro en imagen de vulnerabilidad del sistema de información. El dueño de las credenciales es responsable del registro realizado a su nombre.	4	Mayor	Alta	Cambio obligatorio clave de acceso cada 3 meses. Manual de usuario - Cambio de clave. Instrucciones a usuarios del sistema de información. Log de Ingresos	2	Mayor	Moderada	2017	Culminar el desarrollo de salidas y bloqueos automáticos de cuentas de acceso cuando exista inactividad superior a un tiempo determinado.	Registro de cuentas bloqueadas	May 31	Constatar el funcionamiento del bloqueo de cuentas de acceso	Ingeniero de desarrollo	Número de ejecutables implementados
Administración Documental	Realizar el control de la documentación generada en el SOGGCS para garantizar su correcto uso y disposición final, cumpliendo con las TRD.	Cambios no autorizados de información en las bases de datos o archivos institucionales	Fallos en contra en procesos legales. Demandas por adulteración de información primaria.	1	Mayor	Baja	Procedimiento para cambio en información de BD Autorizaciones para cambio	1	Mayor	Baja	2017	Verificación de cambios autorizados	Registro de solicitudes y autorizaciones para cambio de información.	Jun 30	Verificar registro de solicitudes y autorizaciones para cambios de información en bases de datos.	Líder Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información	Proporción de cambios en bases de datos con registro de solicitud y autorización.
Administración Documental	Realizar el control de la documentación generada en el SOGGCS para garantizar su correcto uso y disposición final, cumpliendo con las TRD.	Desaparición de evidencias o de información institucional	Pérdida de procesos legales. Archivo de procesos disciplinarios.	1	Catastrófico	Baja	Procedimientos de archivo Seguridad de Acceso al archivo central	1	Moderado	Baja	2017	Implementar el plan de Gestión documental electrónica (PGDE)	Plan de documentación electrónica	Dic 31	Evaluar el avance en la ejecución del PGDE	Comité de Archivo	Proporción de avance en la ejecución del PGDE

Gestión Administrativa	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.		Uso de equipos para labores no institucionales	Deterioro de los inventarios.	2	Moderado	Moderada	Sensibilización delitos en la administración pública.	1	Moderado	Baja	2017	Verificación periódica de impresiones realizadas y evaluación de desgaste de equipos biomédicos	Informes de impresión y técnicos de equipos biomédicos.	Permanente	Revisar informes sobre utilización de los equipos.	Técnico (Equipos/Equipos biomédicos)	Número de informes elaborados y revisados sobre uso de los equipos.
Gestión Financiera de Recursos	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.	Malversación o peculado, apropiación indebida u otras formas de desviación de bienes por un funcionario público	Evitar incluir la totalidad de los dineros recaudados por utilización de bienes públicos en los registros de recaudo institucionales.	Deterioro de las finanzas institucionales . Procesos administrativos. Pérdida de imagen institucional.	3	Mayor	Alta	Circulares de Facturación. Arqueos periódicos de caja Auditorías de control programadas	3	Mayor	Alta	2017	Confrontar recaudos con pagos realizados por los usuarios de los servicios.	Formato de seguimiento de pagos en facturación	Dic 31	Verificar la ejecución de la confrontación entre pagos realizados por los usuarios y la facturación.	Profesional Universitario de Facturación	Proporción de confrontaciones entre pagos hechos por los usuarios y facturación
Gestión Financiera de Recursos	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.		Utilización de recursos en beneficio de terceros (uso de caja menor)	Incremento de cultura negativa en el cuidado de los bienes públicos. Pérdida de imagen institucional	4	Mayor	Alta	Normatividad interna sobre el uso de la caja menor Sensibilización sobre delitos en la administración pública Arqueos de caja periódicos Auditorías de control programadas	3	Mayor	Alta	2017	Realizar los arqueos de caja menor.	Informe de arqueo de caja menor	Dic 31	Revisar la realización de arqueos de caja menor	Líder Programa Gestión Administrativa y Financiera	Proporción de arqueos realizados a las cajas menores.
Gestión Administrativa	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.		Reemplazo de partes tecnológicas buenas por otras de menor valor y menor calidad	Mal funcionamiento de los equipos. Sobre costos en el mantenimiento.	1	Moderado	Baja	Verificación de componentes de equipos dentro de los mantenimientos preventivos	1	Moderado	Baja	2017	Confrontar estado de los equipos(cómputo y biomédicos) y coherencia con los inventarios.	Formato de verificación de coherencia de equipos físicos con inventarios.	Jun 30	Evaluar las verificaciones realizadas sobre coherencia entre equipos físicos e inventarios	Líder Programa Gestión Administrativa y Financiera	Proporción de coherencia entre equipos físicos e inventarios.

Gestión Administrativa	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.	Alquiler de activos	Deterioro rápido de los activos	1	Mayor	Baja	Procedimiento para salida de activos de la empresa. Realización periódica de inventarios . Sensibilización sobre delitos en la administración pública.	1	Moderado	Baja	2017	Verificar registros de salidas de equipos.	Autorización de salida de equipos.	Jul 31	Verificar la existencia de la carpeta de salida de equipos.	Lider Programa Gestión Administrativa y Financiera	Proporción de centros que realizan registros de salida de equipos.
Gestión Administrativa	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.	Uso indebido de los insumos aportados por la entidad	Sobrecostos financieros. Dificultades para ser competitivos en el mercado. Aumento de trámites administrativos.	4	Mayor	Alta	Sensibilización sobre delitos en la administración pública	4	Mayor	Alta	2017	Evaluación de consumos en las diferentes clínicas de la empresa.	Formato de evaluación de consumos en clínicas	Jun 30	Revisar movimientos de consumo en las diferentes clínicas de la empresa.	Profesional Universitario de Compras	Número de verificaciones sobre bodegas de consumo realizadas.
Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud	Entrega fraudulenta de formulas					Control de proceso de servicios farmacéuticos				2017	Verificar trazabilidad entre atención y facturación	Formato de trazabilidad HC y Facturación	Jul 31	Validar y verificar reporte de trazabilidad de la HC contra facturación de medicamentos.	Profesional Especializado de Servicios Farmacéuticos	Número de validaciones realizadas sobre registros de formulación de medicamentos.
Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud	Uso indebido de medicamentos de control	Alteraciones en la salud de quien utiliza los medicamentos de control en forma indebida. Sobrecostos institucionales .	2	Catastrófico	Alta	Inventario periódico de medicamentos de control. Custodia exclusiva de auxiliares de droguería. Medicamentos ubicados en lugar diferente e independiente al resto.	1	Mayor	Baja	2017	Verificar las actividades de control de los medicamentos de control.	Formato de verificación de control.	Dic 31	Validar la ejecución de las verificaciones de los medicamentos de control.	Profesional Especializado de Servicios Farmacéuticos	Proporción de centros de atención con verificación periódica de medicamentos de control.

Gestión de Servicios de Apoyo y Complementarios en Salud	servicios de laboratorio, farmacia, radiología y traslado de pacientes como servicios que complementan la atención en salud	Ejercer la profesión particular con recursos de la institución	Generación de culturas indebidas tanto para otros profesionales como para la comunidad usuaria. Sobrecostos institucionales. Deterioro de las finanzas empresariales.	4	Moderado	Moderada	Sensibilización sobre delitos en la administración pública. Procedimientos de prestación de servicios en la empresa	3	Moderado	Moderada	2017	Confrontar atenciones en salud con agenda de citas y/o lista de triage	Reporte de tiempos utilizados para atención en salud	Jun 30	Verificar la ejecución del control de tiempos utilizados por los profesionales de la salud.	Jefe Oficina de Servicios en Salud	Proporción de profesionales de la salud con control de uso de tiempo
Gestión Hospitalaria	Prestar servicios de urgencias para la atención en salud para la comunidad.	Uso de las ambulancias por fuera de la norma de traslado	Deterioro de los vehículos para transporte asistencial. Sobrecostos en el consumo de combustible. Sanciones por parte de autoridades sanitarias.	3	Catastrófico	Extrema	Guía para el traslado de pacientes.	2	Moderado	Moderada	2017	Implementar Chip de ubicación de ambulancias	Georreferenciación	Abr 30	Verificación de la implantación del chip a las ambulancias.	Líder Proceso de Gestión Hospitalaria	Proporción de ambulancias con chip
Gestión Administrativa	Realizar actividades presupuestales para buscar la eficiencia financiera de la institución.	Intercambio de equipos biomédicos	Mal funcionamiento de los equipos utilizados para la prestación del servicio. Sobrecostos institucionales. Baja de activos por obsolescencia.	4	Mayor	Alta	Sensibilización sobre delitos en la administración pública. Verificación periódica de inventarios	2	Moderado	Moderada	2017	Continuar la marcación de equipos biomédicos	Registro de equipos marcados	Dic 31	Validar la marcación de equipos biomédicos	Líder Programa de Gestión Administrativa y Financiera	Proporción de equipos biomédicos marcados.



E. RECURSOS

Teniendo en cuenta que la para la vigencia fiscal del 2017 se cuenta con un presupuesto limitado, la gran mayoría de las acciones plasmadas dentro del plan de transparencia y atención al ciudadano están soportadas económicamente en la gestión que debe ser realizada por el talento humano de la empresa. Para aquellas metas definidas que requieren recursos mayores, se estima que con la gestión externa o conforme a la evolución del presupuesto de rentas puedan asignarse algunos dineros para avanzar en los propósitos definidos por el Gobierno Nacional. Es importante anotar, que las actividades más exigentes en términos económicos no fueron excluidas dado que se consideran importantes dentro del plan, de igual forma en el transcurso del año se harán las evaluaciones para definir los recursos adicionales.

RICHARD NELSON ROMÁN M
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Enero de 2017



ASSBASALUD E.S.E
Calle 27 # 17 - 32
Pbx: 57(6) 872 21 13
Nit. 800.044.967-8
www.assbasalud.gov.co

