

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ASSBASALUD E.S.E. - 2018

### 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; desafortunadamente el Índice de Percepción de la Corrupción (CPI) de la ONG Transparencia Internacional, Colombia, por su parte, ocupa el puesto 90 entre 176 países, de acuerdo con el listado divulgado, meses atrás.

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 documento, Assbasalud ESE da a conocer las acciones que va a realizar en el plan anticorrupción y atención al ciudadano en cada uno de sus cinco componentes, el cual fue elaborado teniendo en cuenta evaluaciones anteriores, la revisión por parte del Comité de Gerencia, y en especial la voz del cliente por medio de consulta ciudadana realizada el pasado 28 de noviembre, en donde se estableció la percepción de los usuarios en diferentes temas que hacen parte del presente plan.

### 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 de la ESE

- 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.



ASSBASALUD E.S.E  
Calle 27 # 17 - 32  
PBX: 57(6) 872 21 13  
NIT. 800.044.967-8  
[www.assbasalud.gov.co](http://www.assbasalud.gov.co)



- 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.
- 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

**OBJETIVO GENERAL.** 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.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 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.
- 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. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN:

**Antes:** El 28 de noviembre de 2017 en asamblea ordinaria de Asociación de Usuarios se realizó consulta ciudadana para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2018 en los componentes de atención al ciudadano, racionalización de trámites y riesgos de corrupción

**Durante:** Sesión del comité de gerencia realizada el 23 de enero de 2018

**Después:** El 27 de febrero de 2018 se hará la socialización del Plan durante la audiencia pública de rendición de cuentas.

Será publicado el 31 de enero en la página web de la ESE , en el sistema de documentación estratégica de la empresa, en la intranet institucional y se enviarán comunicaciones a través del correo interno.

**E.PLAN ATENCIÓN AL CIUDADANO**

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Política de Participación Social en Salud	Gerencia	Elaboración y puesta en marcha del plan de la apolítica de participación social en salud	100%	Revisión y Análisis De la Resolución 002063 de 2017 por medio de la cual se adopta la política de participación social en salud PPSS	Enero 2018	Enero 2018	Gerente Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Elaborar un diagnóstico institucional con base en la política, Determinar la línea base	Enero 2018	Febrero 2018	Gerente Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Adoptar y adaptar mediante resolución la PPSSS	Febrero 2018	Marzo 2018	Gerente
				Elaborar el plan de la PPSS	Febrero 2018	Mayo 2018	Gerente Profesional Universitario Servicio al Cliente Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistema
				Poner en marcha el plan PPSS	Junio 2018	Diciembre 2018	Gerente y todos los involucrados

Fortalecimiento de los Canales de Atención							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Canales de Atención Fortalecidos	Gerencia	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 Programa Gestión Administrativa y Financiera
				Evaluar los canales de atención existentes a través de la construcción de indicadores de medición	Dic 1	Dic 30	Gerencia Comunicaciones
				Mejorar el ambiente de atención del área de Servicio al Cliente, brindando un sitio para atención más personalizada.	Jun 1	Dic 31	Gerencia Líder Programa Gestión Administrativa y Financiera

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	Líder Programa Gestión Humana (Profesional Universitario Bienestar Laboral)
				Socializar las diferentes temáticas de humanización del servicio a los colaboradores asistenciales y administrativos relacionados con atención al usuario.	Feb 16	Nov 30	Líder Programa Gestión Humana (Profesional Universitario Bienestar Laboral) Profesional Universitario Servicio al Cliente

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%	Elaborar el protocolo integral de servicio al ciudadano	Febrero	Marzo	Líder Programa Gestión Humana (Profesional Universitario Bienestar Laboral) Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Incluir en procedimientos de inducción y reintroducción el protocolo integral de servicio al ciudadano	Febrero	Marzo	Líder Programa Gestión Humana (Profesional Universitario Bienestar Laboral)
				Elaborar procedimiento para recepción, respuesta y control de derechos de petición	Mar 1	Mar 31	Jefe Oficina Asesora Jurídica
				Socializar los procedimientos que favorecen la atención ciudadana con los diferentes grupos de interés	Jul 1	Agosto 31	Profesional Universitario 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 Asesora Jurídica
				Publicar el registro de los derechos de petición	Mar 1	Dic 31	Comunicaciones
				Realizar seguimiento al cumplimiento normativo interno sobre derechos de petición	Abr 1	Dic 31	Jefe Oficina Control Interno

Mejoramiento del Servicio Ë Consulta Ciudadana							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Percepción de Servicio Mejorado en relación a asignación de citas, entrega de medicamentos y continuidad del servicio	Gerencia	Porcentaje de ejecución del plan de mejoramiento de los servicios de consulta ciudadana	100%	Realizar sesiones de trabajo para definir plan de intervención para asignación de citas, entrega de medicamentos y continuidad del servicio.	Feb 1	Feb 20	Gerente Jefe Oficina Servicios en Salud Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Especializado Servicios Farmacéuticos
				Elaborar plan de mejoramiento para el proceso de asignación de citas, entrega de medicamentos y continuidad del servicio.	Feb 21	Feb 26	Gerente Jefe Oficina Servicios en Salud Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Especializado Servicios Farmacéuticos
				Ejecutar plan de mejoramiento elaborado para el proceso de asignación de citas, entrega de medicamentos y continuidad del servicio.	Mar 1	Dic 31	Gerente Jefe Oficina Servicios en Salud Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Especializado Servicios Farmacéuticos

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

DIAGNÓSTICO Y PREPARACIÓN EVENTO RENDICIÓN DE CUENTAS							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Eventos de Rendición de Cuentas preparado	Gerente	Proporción de actividades para el diagnóstico y preparación del evento Rendición de Cuentas ejecutadas	100%	Definir fecha, hora y lugar de los eventos de Rendición de Cuentas para la vigencia	Ene 15	Ene 31	Gerente
				Identificar las necesidades de información requeridas por la comunidad	Ene 15	5 de febrero	Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Definir puntos críticos a ser presentados en el evento de Rendición de Cuentas	Ene 15	Ene 15	Gerente
				Seleccionar equipo de colaboradores para ejecutar actividades del evento de Rendición de Cuentas	Ene 15	Ene 15	Gerente
				Preparar la información requerida para el evento de Rendición de Cuentas	Ene 15	Ene 31	Gerente Colaboradores Seleccionados
				Validar la información a ser presentadas en el evento de Rendición de Cuentas	Feb 1	Feb 1	Gerente
				Elaborar las presentaciones necesarias para el evento de Rendición de Cuentas	Feb 2	Feb 6	Gerente Colaboradores Seleccionados

EJECUCIÓN EVENTO RENDICIÓN DE CUENTAS							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Eventos de Rendición de Cuentas realizados	Gerente	Número de eventos de Rendición de Cuentas realizados	1	Seleccionar los invitados a la Rendición de Cuentas	Ene 15	Ene 31	Gerente
				Realizar la invitación formal a las personas seleccionadas a través de medios tecnológicos	Feb 1	Feb 26	Call Center Web master
				Realizar la invitación formal a las personas seleccionadas a través de otros medios	Feb 1	Feb 26	Gerente Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Promocionar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Feb 1	Feb 26	Comunicaciones
				Separar lugar para la realización del evento de Rendición de Cuentas	Feb 1	Feb 1	Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Preparar los medios de transmisión del evento de Rendición de Cuentas	Feb 27	Feb 27	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas
				Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Feb 27	Feb 27	Gerente Colaboradores Seleccionados
				Recolectar formatos entregados para ser diligenciados por los asistentes	Feb 27	Feb 27	Profesional Universitario Servicio al Cliente
		Proporción de actividades adicionales de rendición de cuentas ejecutado	100%	Seleccionar actividades adicionales de rendición de cuentas a desarrollar durante la vigencia	Ene 15	Ene 15	Gerente
				Elaborar Plan de Ejecución de las actividades adicionales de rendición de cuentas	Ene 16	Ene 31	Gerente Comunicaciones
				Ejecutar plan de actividades adicionales de rendición de cuentas	Mar 1	Dic 31	Gerente



Cierre Proceso							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Evento de Rendición de Cuentas cerrado	Gerente	Número de eventos de Rendición de Cuentas cerrados	1	Tabular las encuestas de percepción sobre el evento de Rendición de Cuentas	Marzo 1	Marzo 15	Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Incluir todas las preguntas del evento dentro del sistema DIME para ser procesadas como solicitud	Febrero 28	Marzo 1	Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Dar respuesta a solicitud de información realizada dentro del evento Rendición de Cuentas	Febrero 28	Marzo 20	Gerente Líderes de Proceso involucrados
				Elaborar informes sobre la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Marzo 2	Marzo 21	Gerente Profesional Universitario Servicio al Cliente
				Reportar la información sobre el evento Rendición de Cuentas a la Superintendencia de Salud	Marzo 27	Marzo 27	Gerente Profesional Universitario Servicio al Cliente

Generación de Incentivos							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Incentivos del evento de Rendición de Cuentas definidos	Gerente	Proporción de colaboradores participantes en el evento de Rendición de Cuentas que reciben incentivos	100%	Definir incentivos a ser entregados a colaboradores participantes del evento de Rendición de Cuentas	Feb 1	Marzo 30	Gerente Comisión de personal
				Elaborar resolución de gerencia y socializar el plan de incentivos	Feb 1	Marzo 30	Gerente Líder Programa Gestión Humana
				Hacer entrega de incentivos a colaboradores participantes en el evento de Rendición de Cuentas en ceremonia de reconocimiento público	Nov 30	Nov 30	Gerente

Evaluación y Monitoreo							
RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE RESULTADO	INDICADOR	META	ACTIVIDAD	FECHAS		RESPONSABLE ACTIVIDAD
					INI	FIN	
Eventos de Rendición de Cuentas evaluados	Jefe Oficina Control Interno	Número de evaluaciones realizadas	2	Realizar la evaluación interna a los eventos programados de Rendición de Cuentas	Junio 30	Julio 10	Jefe Oficina Control Interno
				Elaborar y socializar los informes sobre los eventos realizados de Rendición de Cuentas	Diciembre 31	Enero 10 de 2019	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	Febrero 1	Febrero 28	Gerente
				Socializar la política de acceso a la información a los diferentes grupos de interés.	Marzo 1	Junio 30	Gerente 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 Gobierno Digital	Enero 15	Dic 31	Gerente Colaboradores relacionados
				Ejecutar Plan de Comunicaciones Institucional	Enero 15	Dic 31	Gerente Colaboradores relacionados
				Ejecutar Plan de Gestión documental electrónica (PGDE)	Enero 15	Dic 31	Gerente Colaboradores relacionados

**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	Gerente	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	Febrero 1	Feb 28	Comité de Gobierno Digital
				Realizar el análisis de racionalización de trámites	Marzo 1	Abril 30	Comité de Gobierno Digital
				Documentar los nuevos procedimientos o instructivos para los trámites definidos	Marzo 1	Junio 30	Comité de Gobierno Digital
				Socializar con los grupos de interés la forma de abordaje de los trámites ya racionalizados	Abril 1	Julio 31	Profesional universitario de Servicio al Cliente
				Gestionar la racionalización de trámites que afecten la prestación integral de los servicios ante otras entidades que los originan.	Marzo 1	Diciembre 31	Comité de Gobierno Digital
				Implementar los trámites racionalizados.	Abril 1	Septiembre 30	Gobierno Digital Líderes de proceso asociados
				Incluir en página Web, trámites en línea y fuera de línea identificados	Julio 1	Diciembre 31	Gerencia Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas
				Verificar con comunidad el funcionamiento de los trámites racionalizados	Agosto 1	Diciembre 31	Profesional Universitario Servicio al Cliente

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

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 investigación y 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	2018	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	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas	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	Modorada	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	2018	Implementar visualización exclusiva de historia clínica en el ámbito de la consulta	Log de Acceso a consulta de Historias Clínicas.	Jul 30	Verificar acceso a historias clínicas solo para la atención.	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas  Ingeniero de desarrollo	Número de bloqueos desarrollados para el acceso a 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.	2	Mayor	Modorada	Sensibilización delitos en la administración pública. Entrega Ley 734	2	Mayor	Modorada	2018	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	Jefe Oficina Control Interno 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 calidad y transparencia enmarcados en la normatividad vigente.		Favorecimiento propio o de terceros en la adjudicación contractual		1	Mayor	Baja	Manual de Contratación. Comité de Compras. Publicación en página Web de algunos procesos.	1	Mayor	Baja	2018	Evaluar los procesos contractuales posterior a su adjudicación.	Ficha de evaluación de procesos contractuales.	Jul 30	Evaluar la puesta en marcha y continuidad de la evaluación de procesos contractuales	Jefe Oficina Asesora Jurídica  Contratación	Proporción de contratos adjudicados evaluados

PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROB	IMP	RIESGO	CTRLS	PROB	IMP	RIESGO	PE	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESP	INDICADOR
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, violando régimen de incompatibilidades e inhabilidades		1	Moderado	Baja	Evaluación periódica de la ejecución de programas y proyectos. Evaluación presupuestal periódica.	1	Moderado	Baja	2018	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 contra el Plan Anual de Adquisiciones	Líder 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		1	Moderado	Baja	Administración de horarios y cuadros de turnos por parte de la Jefe de Servicios en Salud	1	Moderado	Baja	2018	Verificar periódica y aleatoriamente el cabal cumplimiento de los cuadros de turnos	Formato de verificación de cumplimiento de turnos	Jun 30	Verificar cambios de turnos	Jefe Oficina de Servicios en Salud	Cumplimiento de la política de cambio de turnos.
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	2018	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	Jefe Oficina Control Interno 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	Mayor	Alta	Procedimientos de prestación de servicios. Actas de socialización al personal asistencial y a usuarios	4	Mayor	Alta	2018	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 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	Sensibilización delitos en la administración pública. Entrega Ley 734	2	Moderado	Baja	2018	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

PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROB	IMP	RIESGO	CTRLS	PROB	IMP	RIESGO	PE	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESP	INDICADOR
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		Omitir o modificar el registro de atenciones en salud.	Dificultades en la construcción de información para toma de decisiones. Dificultades para la defensa ante una demanda.	3	Moderado	Moderada	Circulares de Facturación. Validación de información.	3	Moderado	Moderada	2018	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.	3	Moderado	Moderada	Análisis de las funciones de cada cargo	2	Moderado	Baja	2018	Capacitar a colaboradores sobre procedimiento para registro 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	4	Mayor	Alta	2018	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	Jefe Oficina Control Interno 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 indebidamente a los usuarios en favor o en contra de terceros.	Incremento de los trámites administrativos. Pérdida de credibilidad administrativa en los usuarios.	2	Mayor	Moderada	Procedimientos SIAU	2	Mayor	Moderada	2018	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.	2	Mayor	Moderada	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	2018	Culminar el desarrollo de salidas y bloqueos automáticos de cuentas de acceso cuando exista inactividad superior a un tiempo determinado.	Registro de cuentas bloqueadas	Jul 31	Constatar el funcionamiento del bloqueo de cuentas de acceso	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Ingeniero de desarrollo	Número de ejecutables implementados

PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROB	IMP	RIESGO	CTRLS	PROB	IMP	RIESGO	PE	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESP	INDICADOR	
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 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	2018	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.	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas  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	Moderado	Baja	Procedimientos de archivo Seguridad de Acceso al archivo central	1	Moderado	Baja	2018	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 indebido de equipos para labores no institucionales	Deterioro de los inventarios.	1	Moderado	Baja	Sensibilización delitos en la administración pública.	1	Moderado	Baja	2018	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 de Cómputo/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	2018	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.	Líder Programa Gestión Administrativa y Financiera  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	3	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	2	Mayor	Moderada	2018	Realizar los arqueos de caja menor.	Informe de arqueos 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.

PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROB	IMP	RIESGO	CTRLS	PROB	IMP	RIESGO	PE	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESP	INDICADOR		
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	Modera do	Baja	Verificación de componentes de equipos dentro de los mantenimientos preventivos	1	Modera do	Baja	2018	Confrontar estado de los equipos(cómpu to o y biomédicos) y coherencia con los inventarios.	Formato de verificación de coherencia de equipos físicos con inventarios.	Dic 31	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 indebido de activos	Deterioro rápido de los activos	1	Modera do	Baja	Procedimiento para salida de activos de la empresa. Realización periódica de inventarios. Sensibilización sobre delitos en la administración pública.	1	Modera do	Baja	2018	Verificar registros de salidas de equipos.	Autorización de salida de equipos.	Jun 31	Verificar la existencia de la carpeta de salida de equipos.	Líder 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	3	Mayor	Alta	2018	Evaluación de consumos en las diferentes clínicas de la empresa.	Formato de evaluación de consumos en clínicas	Perman ente	Revisar movimientos de consumo en las diferentes clínicas de la empresa.	Líder Programa Gestión Administrativa y Financiera Profesional Universitario de Bienes y servicios	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								2018	Verificar trazabilidad entre atención y facturación	Formato de trazabilidad HC y Facturación	Perman ente	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.								1	Mayor	Baja	Inventario periódico de medicamentos de control. Custodia exclusiva de auxiliares de droguería. Medicamentos ubicados en lugar diferente e independiente.	1	Mayor	Baja



PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROB	IMP	RIESGO	CTRLS	PROB	IMP	RIESGO	PE	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESP	INDICADOR
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.	3	Modera	Modera	Sensibilización sobre delitos en la administración pública Procedimientos de prestación de servicios en la empresa	3	Modera	Modera	2018	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.	2	Modera	Modera	Guía para el traslado de pacientes.	2	Modera	Modera	2018	Implementar Chip de ubicación de ambulancias o adquisición de GPS	Georreferenciación	Abr 30	Verificación de la implantación del chip a las ambulancias o GPS	Líder Proyecto de Gestión Hospitalaria	Proporción de ambulancias con chip o GPS
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.	2	Modera	Modera	Sensibilización sobre delitos en la administración pública Verificación periódica de inventarios	2	Modera	Modera	2018	Continuar la marcación de equipos biomédicos	Registro de equipos marcados	Dic 31	Validar la marcación de equipos biomédicos	Líder Programa Gestión Administrativa y Financiera	Proporción de equipos biomédicos marcados.

## E. RECURSOS

Teniendo en cuenta que para la vigencia fiscal del 2018 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 MARÍN**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Fecha: Enero 30 de 2018



ASSBASALUD E.S.E  
Calle 27 # 17 - 32  
PBX: 57(6) 872 21 13  
NIT. 800.044.967-8  
[www.assbasalud.gov.co](http://www.assbasalud.gov.co)

