



RESOLUCIÓN 008
(ENERO 11 DE 2019)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANUAL ESTRATEGICO
DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
INSTITUCIONAL PARA LA VIGENCIA 2019 EN LA E.S.E HOSPITAL
DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION**

**EL SUSCRITO GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
RAFAEL DE FUNDACION**

DARWIN AVILA SIERRA, nombrado mediante Decreto N°501 de Octubre 13 de 2016 de la Gobernación del Magdalena y posesionado mediante el Acta N°195 de Octubre 13 de 2016, en uso de sus facultades constitucionales y Legales y en especial las otorgadas por la Ley 100 Art. 194, el Decreto 0203 del 7 de Abril del 2000 de la Gobernación del Magdalena, la Ley 715 de 2001 y:

CONSIDERANDO:

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 “por 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”. Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y se asigna al programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.



Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, correspondiéndole al programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción señalar los estándares que debemos cumplir las entidades públicas, para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que el Decreto número 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica, la Secretaria de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones el “Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias hacer de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”

Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.



Que el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que mediante la circular externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

Que en con base en lo anteriormente expuesto:

RESUELVE:

Artículo 1º APROBAR Y ADOPTAR el Plan Anual estratégico Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2019, para la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, contenido en el documento anexo.


DARWINA VILA SIERRA
GERENTE



INTRODUCCIÓN

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación, ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

El plan anticorrupción, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión el cual fue diseñado por la entidad e incluye cuatro componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; y, el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así mismo, se presenta por cada componente la presentación de acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016 para su implementación en la ESE. Para el primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la actual administración de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación.



OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología Estándar en la lucha contra la corrupción, mediante el establecimiento de un programa que permita la formulación, seguimiento y control de actividades que disminuyan el riesgo de corrupción y dar aplicación a la ley 1474 de 2011, relacionada con el código de buen gobierno y el código de ética, orientados hacia una gestión integra y transparente, con principios y valores éticos que permitan prestar un servicio eficaz.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar el programa de lucha contra la corrupción.
- Detectar y atacar las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de corrupción en la ESE y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los colaboradores, clientes internos, externos y en general toda la comunidad interesada.
- Identificar en el mapa de procesos las áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, realizando la revisión de los procedimientos identificando alarmas que permitan observar conductas, al igual que establecer las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgo acorde a la metodología implementada por el hospital.
- Fortalecer los mecanismos para acercar la administración al ciudadano, permitiendo el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.
- Abrir espacio en las reuniones de COPACO y veedurías ciudadanas, así como también en los comités formados por la comunidad en el tema de salud y alianzas de usuarios, para que participen y comenten todas las inquietudes y /o informen los posibles actos de corrupción que evidencien para tomar los correctivos del caso.



ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la de la ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación.



MARCO NORMATIVO

La carta magna de Colombia para seguir los parámetros generales se encuentra en la Constitución Política de 1991, sin dejar a un lado la lucha contra la corrupción, dando importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos en los artículos: 23,90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 189, 209 y 270.

Entre otras leyes se encuentra:

- Ley 80 de 1993
- Ley 136 de 1994
- Ley 190 de 1995
- Decreto 2232 de 1995
- Ley 270 de 1996
- Ley 358 de 1997
- Ley 489 de 1998
- Ley 549 de 1999.
- Ley 550 de 1999
- Ley 610 de 2000
- Ley 617 de 2000
- Ley 678 de 2001
- Ley 734 de 2002
- Ley 909 de 2004
- Ley 795 de 2003
- Ley 819 de 2003
- Ley 850 de 2003
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1551 de 2012



PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION

Somos la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael, entidad pública de orden departamental prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, caracterizada por una atención humanizada, oportuna, eficiente, eficaz, efectiva y segura, centrada en el usuario y la gestión del conocimiento para el mejoramiento continuo, apoyados por un talento humano idóneo, comprometido y ético promoviendo el desarrollo científico a través de la relación docencia servicios, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de salud que se presenten.

VISION

Para el 2020 ser reconocidos como la empresa prestadora de servicio de mediana complejidad especialmente en la atención materno-infantil de toda la región Norte del Departamento del Magdalena, implementando un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Aumentar cobertura de la prestación de servicios de salud dirigidas a la atención de las personas, priorizando la atención según los grupos etarios más necesitados.
- Adoptar dentro de la cultura el mejoramiento continuo y permanente de nuestra empresa.
- Formular e implementar un sistema de gestión financiera que optimice los recursos y garantice la sostenibilidad de la ESE
- Establecer un programa de renovación tecnológica que permita aumentar los estándares de los servicios especializados
- Contribuir a la generación de conocimiento científico a través de aumentar apoyo a convenios docencia.
- Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial



- Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

La empresa rige su desempeño por los siguientes principios:

- **Respeto a la dignidad humana:** Consiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilo de vida, que mantengan en alto la dignidad del enfermo.
- **Universalidad:** Corresponde a la posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos. Sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida; de acuerdo con las necesidades del usuario. Es la garantía de la protección para todas las personas,
- **Solidaridad:** Es apoyar a través de nuestras acciones las necesidades de los demás para beneficio y fortalecimiento del individuo, del grupo, motivados por la convicción de la justicia e igualdad.
- **Integralidad:** Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendida las acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación.
- **Asertividad:** Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.
- **Eficiencia:** Indica que la atención brindada debe ser efectiva, pero a un costo razonable.
- **Eficacia:** Indica la aplicación de un saber o tecnología cuya utilidad ha sido previamente demostrada.
- **Calidad:** Satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes externos de una empresa.
- **Oportunidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades de salud del usuario en el momento que requiere el servicio.



POLITICA DE CALIDAD

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación como prestadora de servicios de salud de mediana complejidad está comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de sus procesos, brindando servicios de salud seguros, oportunos, confiables, integrales, accesibles y pertinentes, que satisfagan las expectativas y contribuyan con el bienestar físico, mental y social de nuestros usuarios, la comunidad en general, con personal ético, competente y comprometido; disposición de tecnología y uso adecuado de los recursos, cumpliendo con los estándares y requerimientos aplicables, mediante el establecimiento y mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión; Y además, lograr solidez financiera, liderazgo, permanencia en el mercado y mayor competitividad.

MAPA DE PROCESOS

El Mapa de procesos del Hospital Departamental San Rafael de Fundación, además de crearse para dar cumplimiento a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno, se actualizó pensando en una nueva forma de alcanzar resultados, estableciendo un modelo por procesos que permita a la Entidad y a los funcionarios alinear sus actividades en una sola dirección, de manera que estén orientadas a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y la comunidad en general.

El modelo de operación por procesos del Hospital Departamental San Rafael de Fundación actual, se estableció a partir de la identificación de procesos y sus interrelaciones, los cuales fueron agrupados en tres grandes macro procesos de acuerdo con las definiciones tanto del MECI, el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema integrado de Gestión, estos son:

Macroproceso Estratégico: Incluye procesos relativos a la planificación y establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos estratégicos y de calidad, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, auditoría y revisiones por la dirección. Está compuesto por los procesos

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión Jurídica



Macroproceso Misional: Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Está compuesto por los procesos

- Gestión Ambulatoria
- Gestión de Hospitalización y Cirugía
- Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Macroprocesos de Apoyo: Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales. Está compuesto por los procesos:

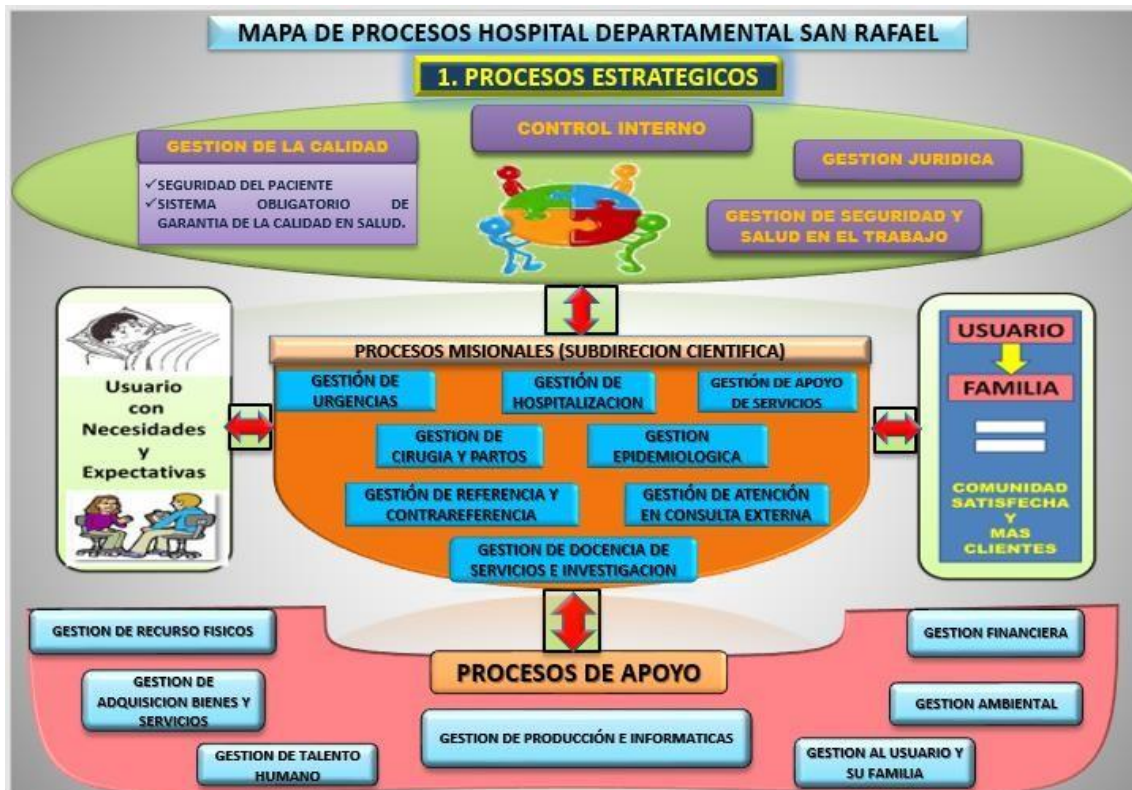
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Recursos Financieros
- Control Interno
- Gestión de Recursos Físicos
- Gestión Recursos Tecnológicos
- Gestión de Información
- SIAU

Es importante anotar que el actual mapa de procesos es susceptible de cambios y modificaciones acordes con el nuevo direccionamiento estratégico y gestión gerencial.



MAPA DE PROCESOS

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION



Fuente: Área Control Interno HSR



COMPONENTES DEL PLAN

El Gobierno Nacional establece la metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenida en el documento adjunto “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual es parte integral del Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Dicha metodología señala cuatro componentes primordiales para poder llevar a cabo con éxito el plan anticorrupción:

1. Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción,
2. Estrategia Anti-trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Los responsables, de cada dependencia formularon los riesgos de corrupción del Macro proceso, logrando elaborar el mapa de riesgos de corrupción institucional 2018, estableciendo acciones, responsables y tiempos para el seguimiento del mismo y así lograr el menor impacto en el Hospital Departamental San Rafael de Fundación

De conformidad con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que hace parte integral del Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del Plan.



2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

La estrategia anti-trámites se crea con el objetivo de facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios de salud que brinda la ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación a través de la simplificación, la estandarización y optimización de los mismos mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En la vigencia 2019, se prevé actividades como la construcción, actualización y socialización de planes, estatutos y manuales, y demás información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para a Estrategia Anti trámites, las cuales se mencionan a continuación:

- *Identificación de Trámites:* Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario. Para lograr esto se realiza una observación de los procesos administrativos de forma constante.
- *Análisis normativo:* Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. En este análisis es necesario conocer los factores internos y externos que inciden en los aspectos jurídicos de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación como lo son el pago, costo y tiempo de la solicitud.



- *Racionalización de Trámites:* Proceso que permite disminuir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. Para racionalizar los tramites se necesita:
 - *Simplificación:* Estrategias efectivas en los trámites, para ser eficientes, directos y oportunos como lo son la reducción de costos operativos en la E.S.E. y para el usuario, de documentos, de requisitos, del tiempo de duración del trámite.
 - *Estandarización:* La gerencia debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona.
 - *Eliminación:* implica la supresión de todos aquellos requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano.
 - *Optimización:* Iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario como lo es reducir tiempo de atención, modernizar la comunicación, consultas entre áreas o dependencias de la entidad.

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios del Hospital.



3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Gobierno Nacional a través del documento Conpes 3654 de 2010, establece la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública. El objetivo final es el control social buscando mostrar la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión. Es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos mediante los cuales, las entidades de la administración pública territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos. Tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

Para el 2019 como punto de partida con la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como los informes de seguimiento se continuará con la publicación de la información en el sitio web con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión institucional.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.



En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados por la ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación a sus usuarios, se llevarán a cabo un conjunto de acciones durante el año 2018, que permitirán contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre el ciudadano y la entidad.

El objetivo es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, mediante la puesta en marcha de una estrategia hacia una excelente de atención al ciudadano en cabeza de un buen gobierno.

Para el 2019, las actividades como mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano continúan representando una prioridad dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano son de mencionar, como es fortalecer tecnológicamente los canales para la participación ciudadana, divulgar las acciones de la ESE en la página WEB para promover la transparencia y lucha contra la corrupción, ejecutar acciones que promuevan la seguridad de la información, afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, y adecuar y mejorar la infraestructura física de la Entidad, para el mejoramiento de la atención Ciudadana.

A continuación, se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- **Proceso de Contratación:** Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de los contratos celebrados y/o adjudicaciones, con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben haber publicado en su totalidad las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post-contractuales de los contratos celebrados o a celebrar (SECOP).



- **Proceso de Gestión:** Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Conforme al art. 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:
 - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
 - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
 - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

- **Proceso de toma de decisiones:** Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
- **Proceso de vigilancia y control:** Permitir a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- Hallazgos de auditorías internas.
- **Control Interno:** La entidad debe organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores Públicos de conformidad con el Art.76 ley 734/2002.
- Veedurías Ciudadanas.

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, en este caso para efectos de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, queda a cargo de la oficina de Control Interno, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. “La verificación de la elaboración, de su socialización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas.



A continuación, se presenta el mapa de riesgos de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael para sus posteriores seguimientos:

MAPA DE RIESGO

RIESGO 1: GESTION CONTRACTUAL

<i>RIESGO</i>	<i>DETALLE</i>	<i>INDICADOR</i>
SOLICITAR DADIVAS O ACCEDER A SOBORNOS	Tolerar por parte de los supervisores el incumplimiento de las obligaciones de los contratos bien sean en la calidad, cantidad, oportunidad o certificar como recibida a entera satisfacción una obra o suministro sin cumplir la totalidad de los requisitos técnicos exigidos.	No de contrato recibidos a entera satisfacción / total contratos suscritos
FAVORECIMIENTO A TERCERO	Favorecer en forma deliberada la selección de contratos de insumos, servicios, obras a proveedores y contratistas de manera amañada para lucrarse o beneficiarse de ello.	Precios facturados / precio del mercado
CONFLICTO DE INTERESES	Incurrir en presentar un interés o beneficio económico por parte de un funcionario del hospital o de algún miembro de su familia en primer grado de consanguinidad, primero civil que tenga o busque tener una relación de negocio con el hospital.	No de quejas presentados por interés



RIESGO 2: TALENTO HUMANO

RIESGO	DETALLE	INDICADOR
TRÁFICO DE INFLUENCIA	Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas invocando influencias reales o simuladas, para obtener provecho personal para terceros.	No de denuncias sobre tráfico de influencia
PECULADO	Realizar pagos y/o recibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, obteniendo un beneficio particular o favorecer a terceros.	Total auditorias/ total pagos
CONFLICTO DE INTERESES	Permitir o tolerar el incumplimiento de las normas y obligaciones establecidas para los funcionarios públicos del hospital y la aplicación de los manuales de procesos y procedimientos y manuales de funciones y competencias a cambio de dinero dadas o beneficios particulares.	No de quejas presentadas por incumplimiento de funciones/total funcionarios
CONFLICTO DE INTERESES	Cuando un colaborador, funcionario o miembro de junta directiva no se declare impedido para actuar en un asunto cuando tenga intereses particular y directo en su regulación, gestión control, decisión o la tuviere su conyugue compañero o compañera permanente o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, socio de hecho o de derecho.	No de quejas presentadas por este motivo.



RIESGO 3: GESTION FINANCIERA

RIESGO	DETALLE	INDICADOR
ACCEDER A COHECHO-SOBORNO (INDEBIDO MANEJO DE PAGOS)	Realizar pagos a proveedores por servicios no prestados o por cuantía superior a lo legal con el fin de obtener provecho propio y/o cambio de dineros, dadas o beneficios particulares.	No de quejas presentadas por este motivo.
COHECHO	Generar obstáculo de tramites abusando de su cargo o de su funciones con el fin de obtener dadas, prebendas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios a cambio de agilizar los trámites para la asignación de citas y/o servicios a los que tiene derecho el usuario del Hospital	No de quejas presentadas por este motivo.
MANEJO INDEBIDO DE DINERO (CAJA, FACTURACIÓN)	Apropiación para así mismo o para terceros, o Jineteo de dineros en efectivos recaudado en las cajas de presentación de servicios asistenciales.	Arqueo de caja mensual.



RIESGO 4: INFRAESTRUCTURA

RIESGO	DETALLE	INDICADOR
PECULADO POR APROPIACIÓN	Utilización impropia de los recursos, infraestructura, infraestructura, insumos, dispositivos y equipos del hospital buscando provecho particular, usufructo y/o apropiamiento de los mismos en detrimento de la institución.	<ul style="list-style-type: none">➤ Inventarios realizados/inventarios programados➤ Elementos de kardex por servicio/total elementos inventario entrega


DARWIN AVILA SIERRA
GERENTE