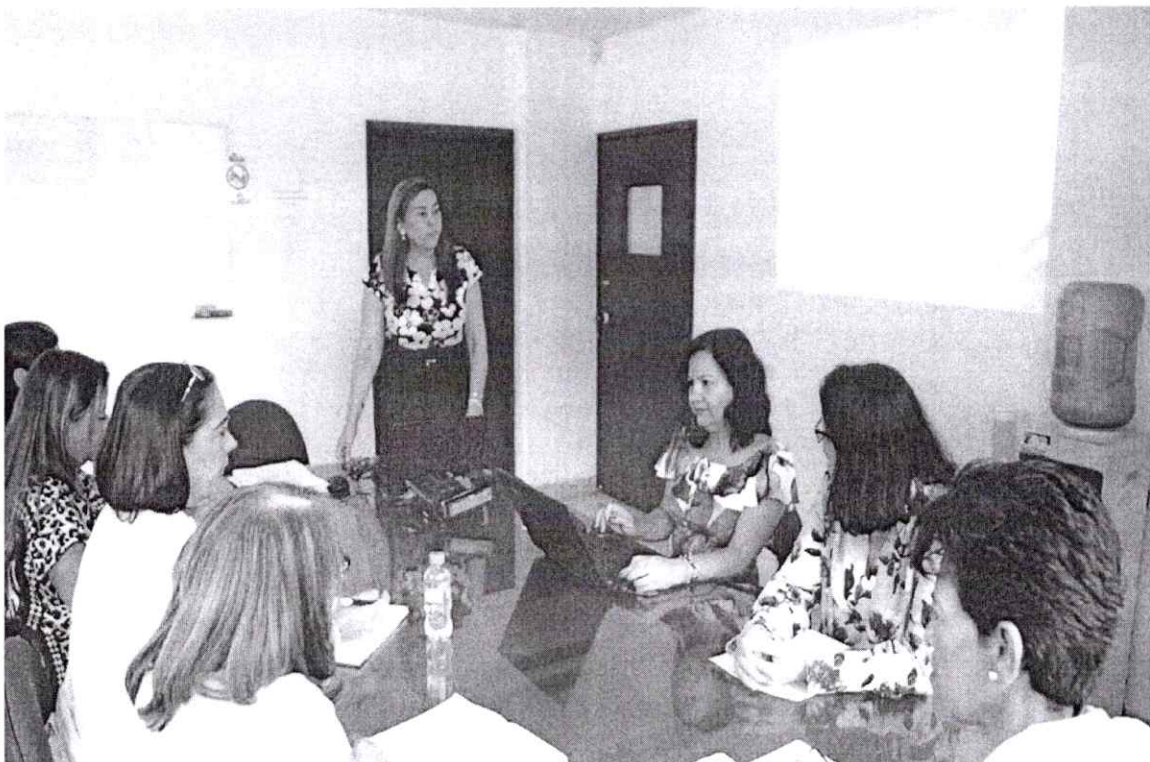




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

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



**ARMENIA (QUINDÍO)
ENERO DE 2019**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

Consolidación del Documento

Líder de Planeación

Colaboradores en la Elaboración

Líderes de Procesos de Red Salud Armenia ESE.

Fecha

Enero de 2019

Impresión

Red Salud Armenia ESE.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1. Objetivo General	5
2.2. Objetivos Específicos.....	5
1. COMPONENTE PRIMERO: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
2. COMPONENTE SEGUNDO: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	13
3. COMPONENTE TERCERO: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	14
4. COMPONENTE CUARTO: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	26
5. COMPONENTE QUINTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	27
6. COMPONENTE SEXTO: INICIATIVAS ADICIONALES.....	30



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

1. INTRODUCCIÓN

El presente plan, fue diseñado teniendo en cuenta las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, de la Presidencia de la Republica.

Es de resaltar, que este plan se construyó con la participación del personal que trabaja en Red Salud Armenia ESE, teniendo presente los siguientes roles:

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

Por último, se estructuró un plan desarrollando los seis componentes requeridos por la norma:

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



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo General

Estructurar un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para Red Salud Armenia ESE, que permita a la Entidad establecer estrategias propias para la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

2.2. Objetivos Específicos

1. Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción
2. Institucionalizar en la Administración Pública las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
3. Promover la activa participación de las TIC en la lucha contra la Corrupción.
4. Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.
5. Implementar Estrategias Antitrámites.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

1. COMPONENTE PRIMERO: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la construcción de este componente, se invitó a los líderes de proceso para que revisaran los Mapas de Riesgos construidos en la vigencia 2018, determinando si en el momento de su seguimiento estos constituyeron insumo suficiente o si por el contrario se identificaron otras posibles actividades que ocasionaran riesgo en la institución y ajustarlos conforme el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Versión 2; adicionalmente se tuvo en cuenta las recomendaciones hechas por la oficina de Control Interno, en los seguimientos realizados en la vigencia anterior, estableciéndose por ende los siguientes mapas de riesgos de corrupción:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDIO NIT: 801001440-8		Código: ES-PL-FO-005 Versión: 2 Fecha de elaboración: 03/03/2013 Fecha de revisión: 02/03/2016 Página: 1 de 1
	Mapa de Riesgos de Corrupción		
	Unidad Administrativa: Subgerencia de Planificación Institucional		
	RED SALUD ARMENIA E.S.E.		

Entidad		Valoración del Riesgo de Corrupción	
----------------	--	--	--

Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo		Valoración del Riesgo				Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
				Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control						Monitoreo y revisión	
				Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Período de ejecución	Acciones						Registro
	Ausencia de análisis técnico de costo beneficio en la celebración de contratos con EAPB para la entidad	Celebración de contratos con EAPB sin estudio del costo beneficio para la entidad	Pérdida de recursos	Probable (4)	Catastrófico (20)	Extremo (80)	Catastrófico (20)	Alta (40)	2019	Realizar los estudios pertinentes de costo/beneficio previo a las negociaciones con EAPB	Oficios y/o correos electrónicos de entrega de Costo mercado. Actas de reunión de revisión de las propuestas con estudio de costos y portafolio de servicios que serán presentados a las EAPB	30 de Abril de 2019 - 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019	Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos	Gerencia	Estudio costo beneficio realizado
Proceso: Gerencia	Concentración de cartera de valor alto en edades superior a 360 días	Pérdida de recursos Deterioro patrimonial	Inviabilidad financiera y/o liquidación de la Entidad	Probable (4)	Catastrófico (20)	Extremo (80)	Catastrófico (20)	Alta (40)	2019	Adelantar gestiones de cobro persuasivo, coactivo y jurídico a las diferentes EAPB	Gestiones realizadas por parte de Gerencia Jurídica Cartera (Requerimientos, oficios, correos electrónicos)	30 de Abril de 2019 - 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019	Trazabilidad a la gestión de cobro realizada	Gerencia Jurídica Cartera	Documentos radicados con evidencia de las gestiones adelantadas

Responsable: **Magda Lucía Carvajal Iriarte**

Magda Lucía Carvajal Iriarte


Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
---------------------------	-----------------

Nombre del Documento: Mapa de Riesgos de Corrupción Unidad Administrativa: Subgerencia de Planificación Institucional

Entidad		RED SALUD ARMENIA E.S.E.														
Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción														
Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Riesgo Residual			Acciones asociadas al control			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Período de ejecución	Acciones	Registro				
Proceso: Gestión Jurídica Objetivo: Asesorar la entidad en materia de Contratación, revisiones de legalidad de contratación, realizar defensa judicial y extrajudicial, revisión de la legalidad de los actos administrativos, emitir conceptos jurídicos.	Intereses personales en el proceso de contratación con la intención de favorecer a un tercero en la contratación.	Estudios y documentos previos (anexos 1, 2 y 3) con facilidades de ser manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación Directa.	Deterioro patrimonial.	Improbable (2)	Mayor (10)	Moderada (20)	Rara vez (1)	Mayor (10)	Baja (10)	2019	Establecer revisión con anterioridad a los contenidos de documentos y estudios previos (anexos 1, 2 y 3) y la aplicación de los de lista de exigencias contractuales entregados oportunamente.	Expedición de anexos 1, 2 y 3 y aplicación de 2019 y de lista de exigencias contractuales.	30 de Abril de 2019, 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019.	Revisión de todos los documentos precontractuales, establecer que exista concordancia entre la necesidad y el objeto contractual.	Subgerencia respectiva, Líder del Proceso y oficina de contratación.	Número de estudios previos (anexos 1, 2 y 3) -revisados/total de estudios previos (anexos 1, 2 y 3) -receptados en la oficina de contratación.
Omisión en la revisión de los requisitos, habilitantes y de selección.	Omisión en la revisión de los requisitos, habilitantes y de selección.	Ajudicación de contrato sin el cumplimiento de requisitos.	celebración indebida de contratos por incumplimiento de requisitos legales.	Rara vez (1)	Mayor (10)	Baja (10)	Rara vez (1)	Mayor (10)	Baja (10)	2019	Revisar los requisitos habilitantes y de selección de los procesos de convocatoria pública, conforme a lo preceptuado por la legislación en materia de contratación.	Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos.	30 de Abril de 2019, 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019.	Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos.	Comité de Contratación.	Número de procesos con verificación de requisitos habilitantes y de selección/Número de procesos contractuales publicados.


Responsable: Jherson Alberto Jaramillo Valpeña

Elaboró: Planeación - (Tomeño de la guía para la gestión de Riesgo de Corrupción) Revisó: Comité de Archivo Aprobó: Gerente

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT: 801001440-8	Código: ES-PL-FO-005
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 03/03/2013
		Fecha de revisión: 02/03/2016
		Página: 1 de 1

Nombre del Documento:	Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
-----------------------	-------------------------------	------------------------	--

Entidad		RED SALUD ARMENIA E.S.E.													
Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción													
Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo		Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control		Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones				
Proceso: Control interno	Falta de independencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno	Ocultar o alterar información relacionada con posibles hechos de corrupción de los cuales se tenga conocimiento favorablemente a servicios públicos y/o terceros	Lesión de la imagen, la credibilidad y la transparencia	Probable (4)	Mayor (10)	Alta (40)	Posible (3)	Mayor (10)	Alta (30)	2019	Emitir alertas, sugerencias y recomendaciones de forma verbal y/o a través de informes circulares y oficios	30 de Abril de 2019, 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019	Ejecución del Plan de Trabajo de la Oficina	Lider de proceso	1. Posibles hechos de corrupción reportados ante las autoridades competentes 2. Información publicada en página Web o aplicativos requeridos

Responsable: 
 Fecha de actualización: 29/07/2019

Elaboró: Planeación - (Tomado de la guía para la gestión de Riesgo de Corrupción)	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
---	---------------------------	-----------------



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT: 801001440-8

Código: ES-PL-FO-005

Versión: 2

Fecha de elaboración: 03/03/2013

Fecha de revisión: 02/03/2016

Página: 1 de 1

Subgerencia de Planificación Institucional

Unidad Administrativa:

Mapa de Riesgos de Corrupción

RED SALUD ARMENIA E.S.E.

Valoración del Riesgo de Corrupción

Monitoreo y revisión

Procesos / Objetivo	Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo				Acciones asociadas al control		Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
	Causa	Riesgo	Análisis del Riesgo		Riesgo Residual		Periodo de ejecución	Registro					
			Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto							
Proceso: Gestión Financiera Objetivo: Coordinar y Liderar la ejecución consistente de los procesos del área financiera.	Ausencia de registro de pago recibido por un servicio prestado	Apropiación de efectivo por parte del personal de facturación por servicios de salud prestados.	Probable (4)	Moderado (5)	Moderado (5)	Moderada (20)	2019	Arqueos de caja. Solicitud de requerimiento	30 de Abril de 2019, 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019	Verificar que se cumplan las actividades establecidas	Lider de facturación	Arqueos realizados. Número de solicitudes de implementos de seguridad	
	Pérdida de recursos para la institución		Probable (4)	Moderado (5)	Moderado (5)	Moderada (20)	2019	Realizar arqueos de caja. Requerir implementos de seguridad	Boletín de tesorería firmado por auxiliar de tesorería y líder facturación	30 de Abril de 2019, 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019	Verificar que se cumplan las actividades establecidas	Lider de facturación	Número de boletines soporte de verificación.
	Inexistencia de procedimiento documentado para la administración de las cuentas bancarias	Concentración del manejo de las cuentas y transacciones en una sola persona	Rara Vez (1)	Catastrófico (20)	Rara Vez (1)	Catastrófico (20)	2019	Planillas de control de pagos	Enviar oficio con la descripción del procedimiento de pagos y la implementación de la planilla de pago, firmado por Gerencia.	30 de Abril de 2019, 31 de Agosto de 2019 y 31 de Diciembre de 2019	Verificar que se cumplan las actividades establecidas	Gerencia. Coordinador Financiero	Documentos soportes del seguimiento

Subgerente de Planificación Institucional: Luis Fernando Jimenez Gomez

Responsable: Orfa Edilia Hurtado Campos

Alexander Marin Grajales

Elaboró: Planeación - (Tomado de la guía para la gestión de Riesgo de Corrupción)

Revisó: Comité de Archivo

Aprobó: Gerente



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT: 801001440-8

Código: ES-PL-FO-005

Versión: 2

Fecha de elaboración: 03/03/2013

Fecha de revisión: 02/03/2016

Página: 1 de 1

Nombre del Documento:	Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
-----------------------	-------------------------------	------------------------	--

Entidad		RED SALUD ARMENIA E.S.E.														
Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción														
Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Riesgo Residual			Acciones asociadas al control			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro				
<p>Proceso: Bienes y Servicios</p> <p>Objetivo: Desarrollo de las actividades orientadas a prestar un servicio eficiente y oportuno del suministro de los insumos y servicios necesarios y requeridos para el cumplimiento de la función administrativa y asistencial, y a su vez velar por aquellos que quedan en previsión en existencias o se encuentran en trabajo por el almacén</p>	<p>Opilidades en el proceso de adquisición de los recursos</p>	<p>Provisión de Bienes y Suministros, sin el cumplimiento de los requisitos legales establecidos.</p>	<p>Hechos cumplidos con disponibilidad de vigencias de licitaciones, adjudicaciones, inmensarías</p>	<p>Posible (3)</p>	<p>Moderado (5)</p>	<p>Moderada (15)</p>	<p>Posible (3)</p>	<p>Moderada (5)</p>	<p>Moderada (15)</p>	<p>2019</p>	<p>Garantizar que el 100% de las compras que realice el proceso de bienes y suministros, se ajusten al Manual de Contratación y cuenten con su respectivo CDP y Rp</p>	<p>Expediente con los soportes de la compra</p>	<p>30 de Abril de 2019 31 de agosto de 2019 31 de Diciembre de 2019</p>	<p>Verificar que todos los bienes y suministros adquiridos cuenten con el debido soporte (CDP, Rp, FACTURA)</p>	<p>Lider de Proceso</p>	<p>Compras realizadas ajustadas al procedimiento/Total de compras realizadas</p>
<p>Ausencia de control en los inventarios</p> <p>Ausencia de control en puntos de acceso a la red</p>		<p>Perdida continua de activos de la entidad</p>	<p>Poner en riesgo la prestación del servicio de salud</p> <p>Detrimiento patrimonial</p>	<p>Casi Seguro (5)</p>	<p>Mayor (10)</p>	<p>Alta (50)</p>	<p>Posible (3)</p>	<p>Moderada (5)</p>	<p>Moderada (15)</p>	<p>2019</p>	<p>Establecer plan de trabajo para el manejo y control de los activos, realizando un inventario semestral en cada Centro de Salud y la U.S.</p> <p>Realizar solicitud en cuanto a la seguridad de la red según el riesgo y necesidad, implementar y socializar formato para la entrega de activos</p>	<p>Reportes generados por el sistema de información, actos de entregas, y registro en formatos</p>	<p>30 de Abril de 2019 31 de Agosto de 2019 31 de diciembre de 2019</p>	<p>Verificar que se cumplan los procedimientos establecidos, utilizar herramientas de control y seguridad en los puntos de acceso a la red</p>	<p>Lider de Proceso</p>	<p>Documentos soportes de las gestiones adelantadas para asignación de herramientas de control y seguridad en los puntos de acceso a la red</p> <p>Documento soporte del total de inventarios asignados y recibidos de los funcionarios, registrados en los sistemas de información en tiempo real</p>

Sandra Griseta Sarmiento

Responsable: Sandra Griseta Sarmiento

Elaboró: Planeación - (Tomado de la guía para la gestión de Riesgo de Corrupción)	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
---	---------------------------	-----------------

Nombre del Documento: Mapa de Riesgos de Corrupción Subgerencia de Planificación Institucional

Entidad		RED SALUD ARMENIA E.S.E.														
Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción														
Procesos / Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo				Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo					Periodo de ejecución	Acciones asociadas al control
Proceso: Gestión Farmacia Objetivo: Desarrollar actividades procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo relacionados con medicamentos y dispositivos médicos utilizados en actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y el tratamiento de enfermedades de baja complejidad	Insuficiencia de recursos para la provisión oportuna de los medicamentos y dispositivos médicos quirúrgicos con registro INVIMA, sin el cumplimiento de los requisitos legales para la prestación de servicios en la entidad y la norma	Provisión de medicamentos y dispositivos médico quirúrgico con registro INVIMA, sin el cumplimiento de los requisitos legales para la prestación de servicios en la entidad y la norma	Hechos cumplidos con disponibilidad de vigencias futuras	Posible (3)	Mayor (10)	Alta (30)	Rara vez (1)	Mayor (10)	Baja (10)	2019	Garantizar que el 100% de las compras que realice el servicio se ajusten al Manual de Contratación y cuenten con su respectivo CDP y Rp. No recibir ningún insumo ni medicamento que no esté debidamente facturado, según procedimiento	Expediente con los reportes de la compra	30 de Abril de 2019 31 de agosto de 2019	Verificar que todos los insumos que ingresan al Servicio Farmacéutico cuenten con el debido soporte (CDP, RP, FACTURA)	Líder de Proceso	Compras realizadas ajustadas al procedimiento/total de compras realizadas

Responsable: *Manra del Pilar Molina Osorio* Revisó: Comité de Archivo Aprobó: Gerente



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

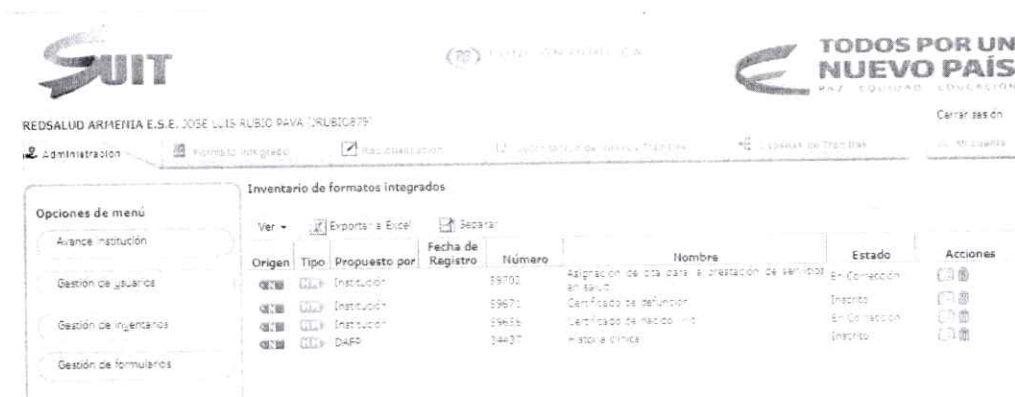
2. COMPONENTE SEGUNDO: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Gobierno Nacional, a través de la Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” y el Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, la política pública atenderá, entre otros, a los siguientes principios:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos, y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Red Salud Armenia ESE durante el 2018, realizó la gestión de los trámites a través de la nueva plataforma SUIT 3.0, en esta se cuenta con cuatro (4) trámites inscritos, se aprobaron al 100% dos (2): copia de historia clínica y certificado de defunción; están en revisión dos (2): certificado nacido vivo y asignación de citas.

Pantallazo de ilustración del proceso:



Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de Registro	Número	Nombre	Estado	Acciones
		Institución		59702	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	En Comprobación	
		Institución		59671	Certificado de defunción	Inscrito	
		Institución		59635	Certificado de nacido vivo	En Comprobación	
		DAFP		34437	Historia clínica	Inscrito	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

3. COMPONENTE TERCERO: RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento de la normatividad vigente y haciendo uso de las buenas prácticas de la administración pública, la gerente de Red Salud Armenia ESE, Magda Lucía Carvajal Iriarte, llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, la cual se realizó en el auditorio del CAA del Sur y se invitó a todos los actores sociales y políticos del municipio, y la comunidad en general.

Este tipo de espacios que deben ser generados por todos los Organismos de la Administración Pública, busca la participación de personas naturales y jurídicas y las organizaciones sociales, con el fin de intercambiar información, explicar, evaluar y proponer, acerca de políticas y programas a cargo de cada entidad y el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas y los planes trazados para cada vigencia.

PROCESO

Se realizó la definición de la fecha, el lugar y la hora, de cuando se realizaría la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2017. Se recomendó realizarla el día miércoles 15 de agosto de 2018, con el fin de mejorar la participación de la comunidad, líderes sociales y políticos y autoridades civiles. A partir de ello, se hizo el reporte en la página web de la SUPERSALUD y se inició el proceso de divulgación, participación, planeación, entre otros.

Para lograr este objetivo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. INFORMAR

Proceso en el cual se realizó la divulgación de la rendición pública de cuentas de la vigencia 2017, se invitó a la comunidad a participar e inscribirse en la audiencia, y se informó sobre la misma a la SUPERSALUD.

1.1. REPORTE SUPERSALUD

Se reportó en la página web de la SUPERSALUD en el link de Rendición de Cuentas - Programación, esto con el fin de dar cumplimiento a la circular única de dicha Entidad, la cual requiere de estos procesos en el espacio de participación ciudadana. Dicho reporte, se realizó el 27 de marzo de 2018.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8



LIBERTAD Y ORDEN



Por la defensa de los derechos de los usuarios

Atencion Usuario	Fecha	Hora	Ubicación	Nombre del Usuario	Teléfono	NIT
Rendición Cuentas	27/11/2014	08:00	Carrera 19 calle 44 esquina	Rubén Darío Londoño Londoño	7371010 ext 147	801001440
Rendición Cuentas	04/28/2015	09:00	Carrera 19 calle 44 esquina	Rubén Darío Londoño Londoño	7371010 ext 147	801001440
Asociaciones Usuarios	03/17/2018	09:00	Carrera 19 # 44 Esquina - CAA del Sur	Rubén Darío Londoño Londoño	7371010 ext 147	801001440
Salir de la Aplicación	05/21/2017	09:00	Carrera 19 calle 44 esquina	Magda Lucía Carvajal Iriarte	7371010 ext 147	801001440
Salir de la Aplicación	08/15/2018	09:00	Carrera 19 calle 44 esquina	Magda Lucía Carvajal Iriarte	7371010 ext 147	801001440

1.2. INVITACIÓN POR MEDIOS DIGITALES

Se envió por correo electrónico la invitación a los medios de comunicación del municipio, con el fin de realizar la difusión para toda la comunidad e invitar estos actores del municipio al proceso de rendición de cuentas.

AUDIENCIA PÚBLICA DE
RENDICIÓN DE CUENTAS
RED SALUD ARMENIA ESE

Magda Lucía Carvajal Iriarte
Gerente de Red Salud Armenia ESE

Tiene el gusto de invitarlo (a), a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, la cual se llevará a cabo:

Fecha	Lugar	Hora
15 de agosto de 2018	Auditorio CAA del Sur Carrera 19 # 44 esq.	09:00 AM



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8600870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 0180009-0383



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Se publicó la invitación por la página web institucional en la sección de noticias y banner:

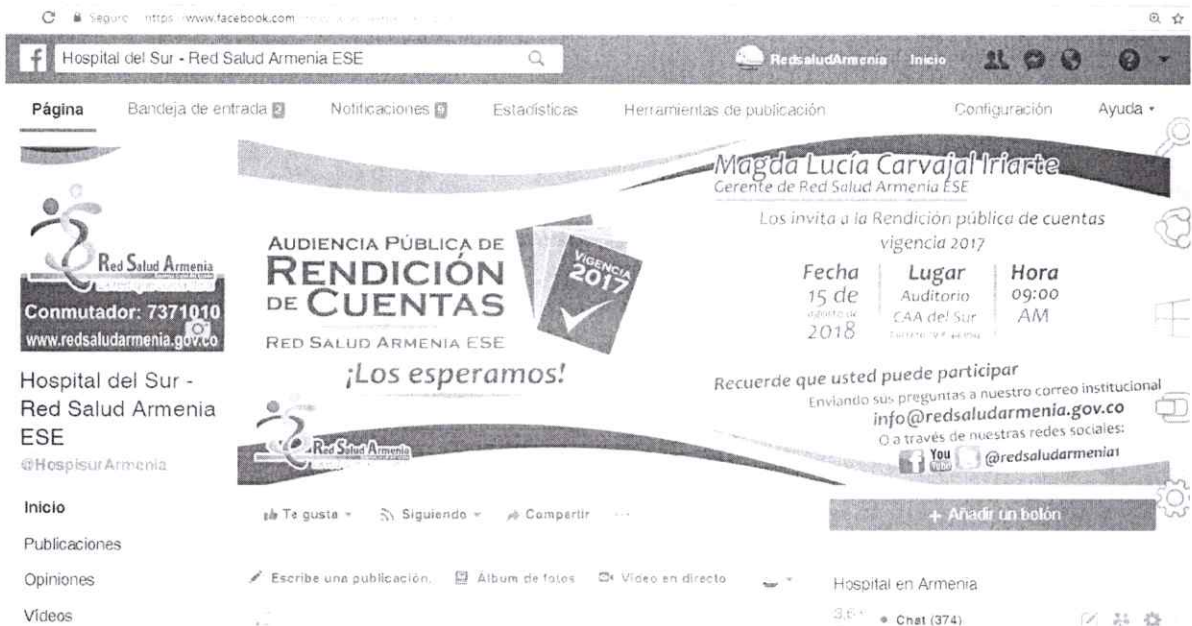
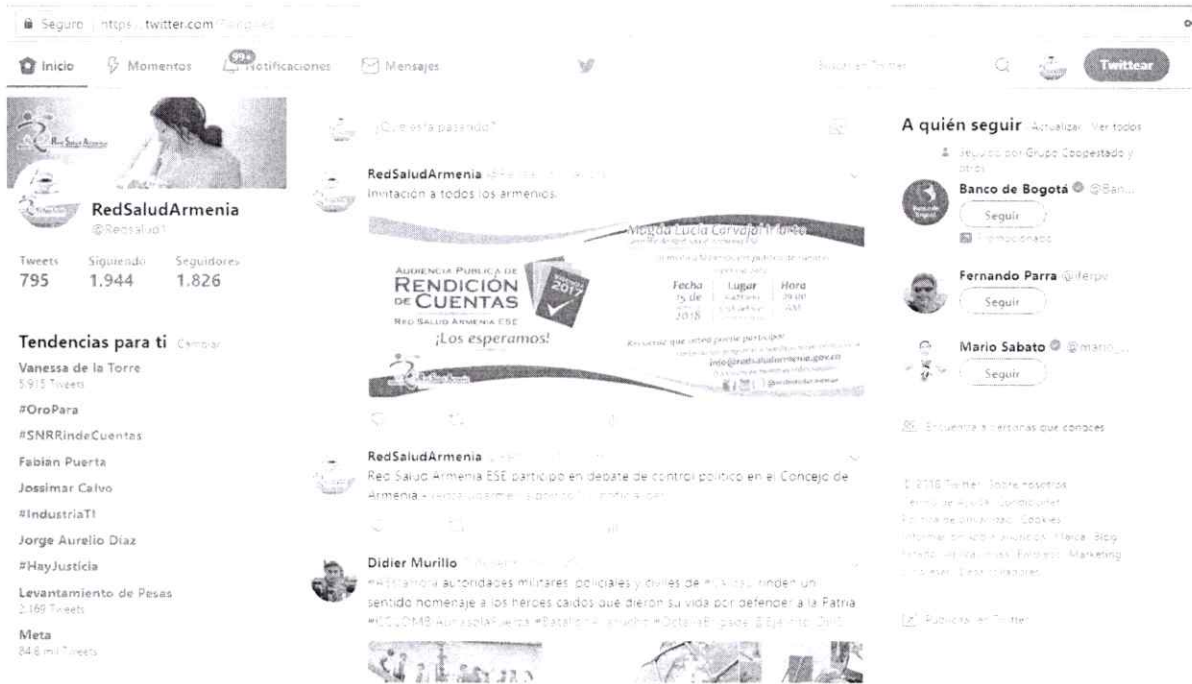
VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8600870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000810385

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP 630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Se publicó un banner informativo en las redes sociales de la entidad (Facebook y twitter)



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8600870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

1.3. INVITACIÓN DIRECTA

Se envió tarjeta de invitación al:

- Alcalde y Secretarios de Despacho
- Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Personería, Defensoría del Pueblo)
- Concejales de Armenia
- Ediles de Armenia
- Veedores de la salud
- Asociación de usuarios de la salud
- Entre otros.

1.4. SOCIALIZACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS

Se utilizaron los siguientes canales para incentivar la participación en la rendición de cuentas de la vigencia 2017, por parte de los colaboradores:

- **Intranet:** Mensajes por el mensajero interno, donde se informaba el proceso de la audiencia pública, hora, lugar y fecha de cuando se realizaría.
- **Fondos de pantalla:** Se diseñó el fondo de pantalla de los meses de julio y agosto, donde se explicaba el proceso de rendición de cuentas y la fecha en que se realizaría la de Red Salud Armenia ESE.

Rendición de Cuentas
Vigencia 2017

Agosto 2018

D	C	M	J	J	S
			1	2	3 4
5	6	7	8	9	10 11
12	13	14	15	16	17 18
19	20	21	22	23	24 25
26	27	28	29	30	31



Rendir cuentas a la comunidad, es la posibilidad de dar a conocer la gestión que se hace con los recursos públicos.

Red Salud Armenia
La red que cuida de ti

Todos somos Red Salud Armenia ESE

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa CP 630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co

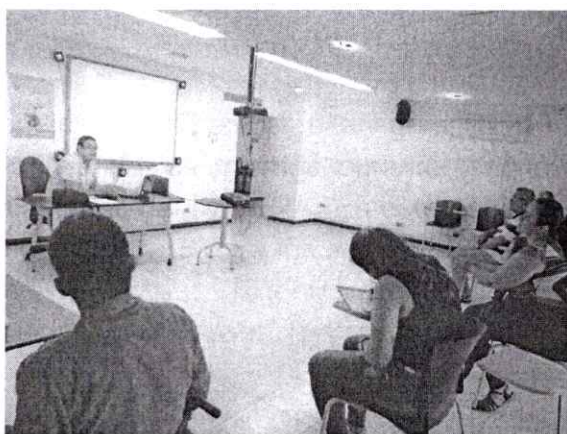
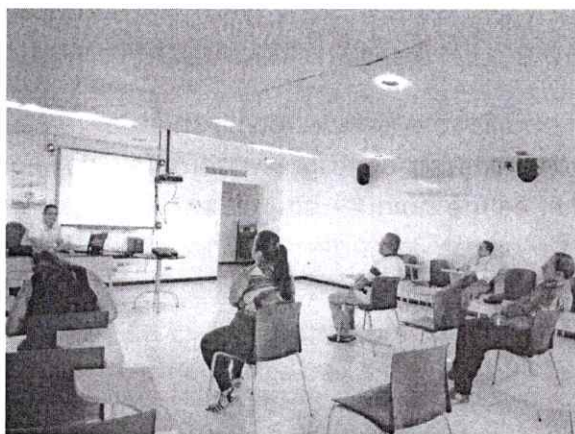


**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

1.5. SOCIALIZACIÓN CON LOS USUARIOS

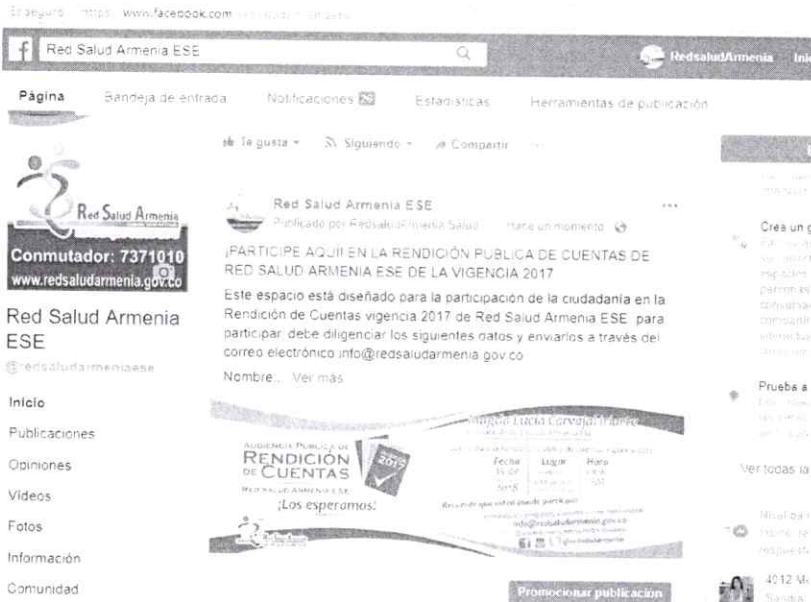
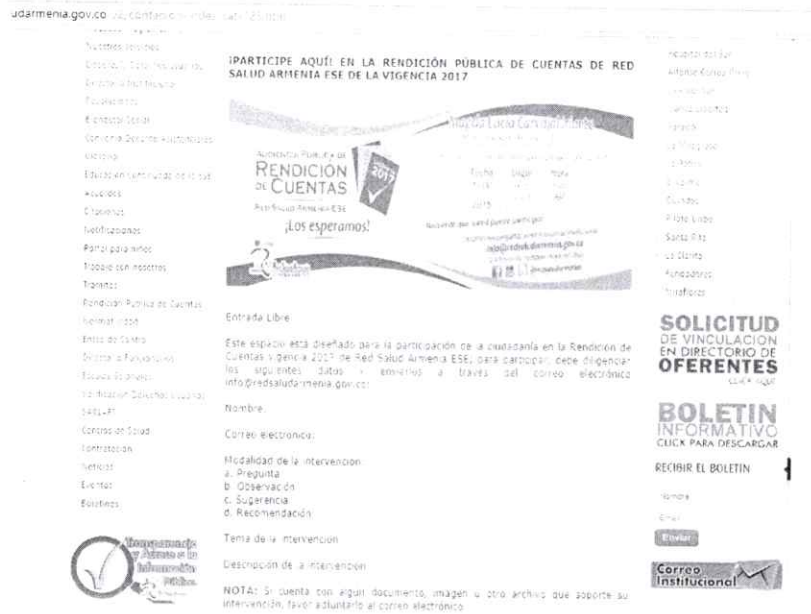
Con el fin de dar a conocer el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 con los usuarios y lograr la participación activa de los mismos durante todo el proceso, se realizó una reunión en las instalaciones del IMDERA. En este espacio al que asistieron seis usuarios, se dio a conocer cada uno de los aspectos que se debían desarrollar para que tuviera éxito la Rendición de Cuentas, cómo podían participar activamente y cuál era la información que llevaría la presentación de Rendición de cuentas de la vigencia 2017.

Al finalizar la charla de socialización, se les entregó un formato de preguntas, con el fin de que plasmaran sus inquietudes y poderlas resolver en el evento de Rendición de Cuentas del 15 de agosto del 2018.



1.6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se publicaron en la página web y la red social Facebook, las formas para poder participar en la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas. A continuación se anexan pantallazos de las publicaciones:





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

2. PLANEACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de Planeación de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, estuvo a cargo de la Gerente, Magda Lucía Carvajal Iriarte, con el apoyo de las subgerencias científica y de planificación institucional, las áreas de Comunicaciones y planeación y las diferentes áreas que tenían funciones asignadas para el día del evento. Es de anotar, que las acciones se desarrollaron según lo establecido en el cronograma de actividades.

En esta ocasión, se planteó realizar el proceso de Rendición de cuentas de la vigencia 2017 con el apoyo audiovisual. Teniendo en cuenta lo anterior, se hizo la grabación de tres videos, donde cada líder, entregaba los resultados de su área. Asimismo se construyeron tres presentaciones, donde se realizaban cuadros comparativos de los resultados en las vigencias 2016 y 2017. En ese orden de ideas, los bloques para mostrar los resultados se denominaron: Gestión Hospitalaria, Gestión Ambulatoria y Gestión Administrativa.

Durante la planeación, se definieron las estrategias de comunicación a utilizar para la divulgación del evento, siempre buscando la participación de todos los actores sociales.

3. REALIZACIÓN DEL EVENTO

La audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2017, se realizó el día 15 de agosto de 2018, a las 09:00 AM, en el auditorio del Centro de Atención Ambulatoria (CAA del Sur), el cual está ubicado en la carrera 19 con calle 44 esquina, asistieron 66 personas.

La presentación estuvo a cargo de la Gerente de la ESE, Magda Lucía Carvajal Iriarte.

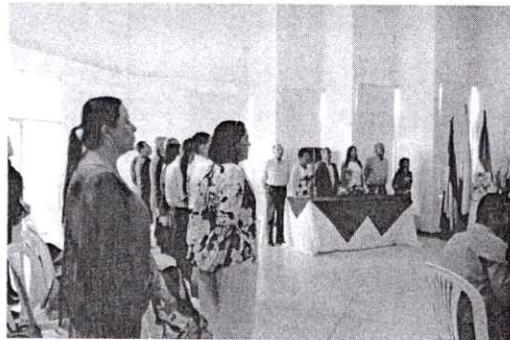
3.1. ORDEN DEL DÍA

El siguiente fue el orden del día diseñado para el evento:

1. Recomendaciones comité de emergencias
2. Himno a la república de Colombia
3. Himno al municipio de Armenia
4. Palabras (saludo) del secretario de salud municipal, Fernando Vivas Grisales

5. Explicación del reglamento
6. presentación de la gestión institucional de la vigencia 2017 a cargo de la gerente de Red Salud Armenia ESE, Magda Lucía Carvajal Iriarte.
7. Espacio de intervención del sector social y ciudadanía: planteamiento de preguntas, inquietudes, recomendaciones y resolución de las mismas.
8. Evaluación del evento: aplicación encuesta

3.2. REGISTRO FOTOGRÁFICO





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8




VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6620870 — Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP 630001
Conmutador: 7371010
www.redsaludarmenia.gov.co

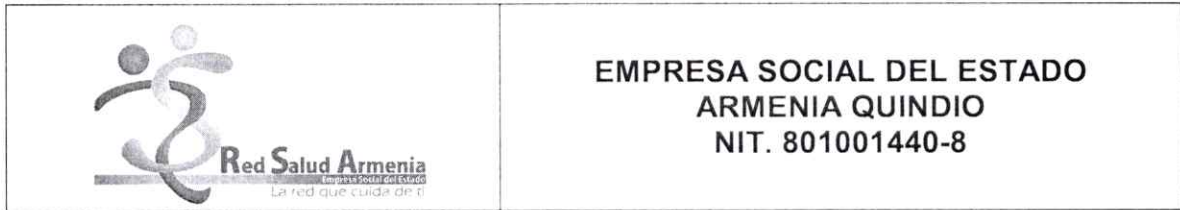


4. CONCLUSIONES

Durante el evento de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, los usuarios pudieron conocer de primera mano, los resultados obtenidos por la empresa en el 2017, los cuales fueron comparados con la vigencia 2016. Esto arrojó resultados positivos en la gran mayoría de datos, pues a pesar de estar pasando la empresa por momentos económicos difíciles, se logró mantener gran cantidad de indicadores.

Es importante resaltar, que desde la empresa se ha incentivado a la participación de los usuarios en el proceso de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2017, aunque ha sido mínima la participación de los mismos en el proceso de socialización de la audiencia. Por tal motivo, en próximos procesos de rendición pública de cuentas, se debe buscar incentivos para que estos participen.

La socialización de los resultados por parte de la Gerente de la ESE y su equipo de trabajo, permitieron que los diferentes públicos de la Empresa, conocieran los resultados obtenidos en la anterior vigencia y que se les aclarara sus dudas. Por otro lado, estos espacios permite que la Empresa identifique las falencias y realice



el mejoramiento continuo de los procesos, programas y servicios; llevándola a perfeccionar la calidad en la prestación y humanización de los servicios.

Finalmente, Red Salud Armenia ESE cumplió con la normatividad vigente, puesto que la norma exige como mínimo realizar una rendición de cuentas por vigencia, y participar en otros espacios de diálogo con la comunidad.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

4. COMPONENTE CUARTO: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dando alcance a este componente Red Salud Armenia ESE adelanta acciones tales como:

- Página Web <http://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/> con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), oficina encargada de atender, asesorar y brindar la información requerida por los usuarios, acerca de los diferentes servicios prestados por la ESE, de forma presencial y telefónica.
- Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:
 - ✓ A través de la página Web
 - ✓ A través de los buzones de sugerencias ubicados en la Unidad Intermedia del Sur (Hospital del Sur) y en los 12 Centros de Salud.
 - ✓ A través de la ventanilla única de correspondencia, ubicada en la Unidad Intermedia del Sur (Hospital del Sur).

A las PQRSD se les da trámite y respuesta oportuna, dentro de los términos de Ley, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de Atención al Usuario de la ESE.

- Socialización permanente de derechos y deberes tanto al cliente interno como externo, actividad realizada por la oficina de SIAU.
- Medición del nivel de satisfacción de nuestros usuarios a través de la aplicación de encuestas en todos los servicios asistenciales de la red, actividad realizada por la oficina de SIAU.
- Interactúe con la Entidad en: www.redsaludarmenia.gov.co/v2/
 - ✓ A través del correo electrónico info@redsaludarmenia.com.co, presente sus consultas.
 - ✓ En la Sede de la Entidad: Avenida Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- ✓ Personalmente: en las oficinas de la Unidad Intermedia del Sur (Hospital del Sur) y en los 12 Centros de Salud.
- ✓ En la líneas telefónicas: (6) 7371010 ext.102 - (6) 7482696.
- ✓ Chat en línea.

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

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional 1712 de 2014, Red Salud Armenia E.S.E., cuenta en su página web con el Link Transparencia y acceso a la información pública (<http://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/contenido-index-id-11.htm>).



Este link contiene información que contribuye a garantizar el derecho de acceso a la información pública, teniendo en cuenta que toda información en posesión bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada si no por disposición constitucional o legal; aplicando además los principios de:

- Transparencia
- Buena Fe
- Facilitación
- No discriminación
- Gratuidad
- Celeridad
- Eficacia
- Calidad de la información
- Divulgación proactiva de la información
- Responsabilidad en el uso de la información

La información dispuesta en la página Web www.redsaludarmenia.gov.co, contiene la descripción de la estructura orgánica de la institución, funciones y deberes, ubicación de las sedes (Centros de Salud), divisiones o departamentos, horario de atención, ejecuciones presupuestales, planes de acción y de compras, informes de gestión, talento humano, planeación, contratación, control interno, trámites y servicios, activos de información y datos abiertos, entre otros.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Es de anotar, que la información consignada en este link, se actualiza periódicamente y se informa sobre el cumplimiento de cada uno de los ítems a control interno.

Transparencia y Acceso a la Información Pública

REDES SOCIALES

CENTROS DE SALUD

SOLICITUD DE VINCULACION EN DIRECTORIO DE OFERTENTES

INFORMATIVO

RECIBIR EL BOLETIN

Correo Institucional

CALENDARIO DE EVENTOS

ENCUESTA

Control

Tramites y Servicios

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8600870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional : 01 80009 10383



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

[Normatividad sobre Trámites
Solicitudes, Quejas y Reclamos
Gobierno en Línea](#)

[Registro de Publicaciones](#)

[Activos de Información](#)

[Índice de Información Clasificada y Reservada](#)

[Datos Abiertos](#)

[Esquema de Publicación \(Política de privacidad y condiciones de uso\)](#)

[Esquema de Publicación Ley 1712](#)

[Programa de Gestión Documental](#)

[Tasas de Retención](#)

[Informe de Solicitudes](#)

[Matriz de cumplimiento Ley 1712 -](#)

[2015 - 2016](#) [2016 - 2017](#) [2017 - 2018](#)

Compartir en:



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

6. COMPONENTE SEXTO: INICIATIVAS ADICIONALES

Red Salud Armenia ESE, a través de la Resolución 372 del 10 de Diciembre de 2018, adoptó el Código de Buen Gobierno y el Código de Integridad.

El Código de Buen Gobierno compila los compromisos en esta materia de la alta dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, con el fin de generar confianza en los funcionarios y clientes externos.

El Código de Buen Gobierno se constituye en una herramienta para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad al interior de la organización, por lo que sus contenidos y aplicación están acordes con la estructuración y adecuación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC).

Con su expedición, la Gerencia busca que todos los niveles de la administración, los usuarios y la comunidad en general, dispongan de un instrumento legal y ético de orientación y guía, para actuar en sus diversas interacciones y relaciones, que garantice el cumplimiento de su Plataforma Estratégica y Objetivos Institucionales.

Como parte del contenido del código de Buen Gobierno, se encuentran la plataforma estratégica (Misión, Visión), principios corporativos, objetivos institucionales, estructura organizacional y las diferentes políticas institucionales, como son:

- Políticas institucionales
 - Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
 - Política financiera
 - Política de Austeridad del gasto
- Política de Talento Humano
 - Política de gestión del talento humano
 - Política del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)
 - Política de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas
 - Política ambiental
- Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Política de servicio al ciudadano
- Política de participación ciudadana en la gestión pública
 - Deberes, derechos y mecanismos de participación ciudadana
 - Mecanismos de participación



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- Política de rendición de cuentas
- Política de racionalización de trámites
- Política de seguridad digital
 - Políticas de seguridad y privacidad de la información
 - Políticas de utilización de nueva tecnología de información
 - Política de comunicación
- Política de defensa jurídica
 - Política de prevención del daño antijurídico en la entidad
 - Política de defensa judicial
- Política de Calidad
- Política de Atención Humanizada
- Política de Seguridad del Paciente
- Política de Control Interno
- Política de responsabilidad frente al medio ambiente
- Política frente a los conflictos de interés

De otra parte el Código de Integridad se elaboró de acuerdo a los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de la Política de Integridad, El Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cual se establecieron unos mínimos de integridad para todos los servidores públicos, para el caso de Red Salud Armenia ESE cada uno de los valores que incluyó el Código, determinó una línea de acción cotidiana para los servidores, quedando compendiados cinco (5) valores así, Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia, con su inclusión en el componente de Política de Talento Humano

El Código de Integridad contempla el concepto del Deber Ser, basado en los valores morales y éticos, en los deberes hacia sí mismo y los demás, los cuales deben regir su vida dentro de la sociedad, donde el éxito individual se logra solo sobre la base del éxito colectivo y en la justa medida, de las posibilidades del individuo.

También es indispensable que los servidores públicos y la entidad se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias. Es decir, para avanzar en el fomento de la integridad pública es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y ciudadanos. Hoy más que nunca, es fundamental que los servidores públicos se



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

sientan reconocidos, felices y orgullosos por su trabajo y que los ciudadanos conozcan la grandeza de los servidores y confíen en su gestión.

Esa es la apuesta del Código de Integridad, instrumento que es un homenaje a esos servidores que representan los estándares de integridad que deben guiarnos a todos en nuestro trabajo, y a la vez una guía de acción para que identifiquemos y repliquemos las buenas prácticas y reconozcamos y ajustemos las malas. Es así como nace este Código de Integridad, que sirva de guía, sello e ideal de cómo debemos ser y obrar los servidores públicos, por el hecho mismo de servir a la Comunidad.