



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDIO  
NIT. 801001440-8

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
RED SALUD ARMENIA E.S.E.



ARMENIA (QUINDÍO)  
ENERO DE 2018

VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Ciudadano: 8500079 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 01800091035

La red que cuida de ti  
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa CP 630001  
Conmutador: 7371010  
[www.redsaludarmenia.gov.co](http://www.redsaludarmenia.gov.co)



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

**Consolidación del Documento**  
Proceso de Planeación  
**Colaboradores en la Elaboración**  
Líderes de Procesos de Red Salud Armenia ESE.  
**Fecha**  
Enero de 2018  
**Impresión**  
Red Salud Armenia ESE.



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

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente plan, fue diseñado teniendo en cuenta no solo 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, sino la Política de Transparencia, Participación y Servicio Ciudadano que Red Salud Armenia ESE adoptó como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Acuerdo No. 05 del 30 de Abril de 2013, de la Junta Directiva) en su artículo Sexto (6°) establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "...determinará una estrategia anual de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para Red Salud Armenia ESE., en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011".

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 QUINDIO  
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 Especificos**

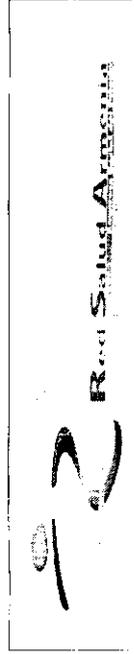
1. Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción
2. Institucionalizar en la Administración Pública las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
3. Promover la activa participación de las TIC en la lucha contra la Corrupción.
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 QUINDIO  
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 2017, determinando si en el momento de su seguimiento estos constituyeron como 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, estableciéndose por ende los siguientes mapas de riesgos de corrupción:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDO  
N.T. 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 de Documento: Mapa de Riesgos de Corrupción  
Unidad Administrativa: Subgerencia de Planificación Institucional

### Entidad: RED SALUD ARMENIA E.S.E.

Procesos / Componente	Identificación del Riesgo		Análisis del Riesgo				Valoración del Riesgo				Monitoreo y revisión					
	Causa	Riesgo	Consecuencia	Riesgo Inherente		Controles		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo						Periodo de ejecución	
Proceso: Gerencia	Asesoría de análisis técnico de costo beneficio en la contratación de EAPB y/o proveedores de bienes y servicios para el costo beneficio hospitalario	Celebración de contratos con EAPB y/o proveedores de bienes y servicios sin estudio del costo beneficio para el hospital	Nivel de actividad económica del hospital intermedio y costo beneficio hospitalario	Probable (4)	Catastrófico (20)	Extremo (60)	Control Detectivo	Catastrófico (20)	Alta (40)	2018	Realizar estudios pertinentes de costo beneficio previos a las negociaciones con EAPB y Proveedores de bienes y servicios	30 de Abril de 2018 - 30 de Agosto de 2018 y 30 de Diciembre de 2018	Verificar el cumplimiento de los procesos de contratación y proveedores de bienes y servicios	Gerencia	Cumplimiento de los procedimientos en las negociaciones con las EAPB y proveedores de bienes y servicios	
Proceso: Gerencia	Concentración de cartera de contratos de alto valor en la sede superior a 350 camas	Negociación de EAPB en tarifas inferiores a las contratadas por proveedores económicos de servicios para el hospital	Incremento y concentración del ingreso patrimonial	Posible (3)	Catastrófico (20)	Extremo (60)	Control Detectivo	Catastrófico (20)	Extremo (60)	2018	Acortar procesos jurídicos en etapa contractual y post contractual	Actas de reuniones de seguimiento parcial a la ejecución de reuniones de conciliación bajo acuerdos de regularización de reportes a la Superintendencia Nacional de Salud	30 de Abril de 2018 - 30 de Agosto de 2018 y 30 de Diciembre de 2018	Realizar los seguimientos en la etapa contractual y post contractual que permita tomar acciones oportunas	Gerencia	Documentados con evidencia de las gestiones adelantadas

Responsable: *Lucy Carvajal*  
Vaquita Carvajal



**RED SALUD ARMENIA**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QJINDIO  
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 de Documento: Mapa de Riesgos de Corrupción      Unidad Administrativa: Subgerencia de Planeación Institucional

**Entidad: RED SALUD ARMENIA E.S.E.**

Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y revisión			
Procesos / Objeto	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo		Controles	Riesgo Resaca			Acciones asociadas al control		Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Periodo de ejecución	Acciones	Registro				
Proceso Control Interno	Falta de independencia en la ejecución de actividades relacionadas con el control interno. Falta de independencia en la evaluación de procesos	Colusión entre funcionarios relacionados con los hechos de corrupción que tenga conocimiento favorablemente de servidores públicos y terceros	Lesión de la imagen, a credibilidad y la transparencia	Probable (3)	Mayor (10)	Control Preventivo	Mayor (6)	Alta (30)	2018	Se publica oportunamente en la página web de la entidad información acerca de los hechos de corrupción y la ciudadanía	Actas de visita a la página Web	30 de Abril de 2018 - 31 de Agosto de 2018 y 31 de Diciembre de 2018	Ejecución de Plan de Trabajo a Oficina	Jefe de proceso	Hechos de corrupción detectados a través de procesos auditivos reportados a Representante Legal

Responsable: *[Firma]*  
César Luis Restrepo



Red Salud Armenia

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDO  
N° 801007400-8

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.**

Procesos/Objetos	Identificación del Riesgo	Riesgo	Valoración del Riesgo de Corrupción					Acciones	Responsable	Fecha	Verificable	Vencible y fecha
			Análisis de Riesgo		Valoración de Riesgo							
			Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Controles	Probabilidad					
<p><b>PROCESO:</b> Gestión de recursos humanos</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Asignación de recursos humanos de acuerdo a las necesidades de la institución</p>	<p><b>Riesgo:</b> Falta de personal calificado para el desarrollo de las actividades de la institución</p>	<p><b>Probabilidad:</b> Alta</p> <p><b>Impacto:</b> Medio</p>	<p><b>Zona de Riesgo:</b> Medio</p>	<p><b>Controles:</b> Control de personal</p>	<p><b>Probabilidad:</b> Baja</p> <p><b>Impacto:</b> Bajo</p>	<p><b>Valoración:</b> Medio</p>	<p><b>Acciones:</b> Implementación de programas de capacitación y actualización de personal</p>	<p><b>Responsable:</b> Gerente de Recursos Humanos</p>	<p><b>Fecha:</b> 03/03/2013</p>	<p><b>Verificable:</b> Sí</p>	<p><b>Vencible y fecha:</b> 31/12/2013</p>	
<p><b>PROCESO:</b> Gestión de recursos humanos</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Asignación de recursos humanos de acuerdo a las necesidades de la institución</p>	<p><b>Riesgo:</b> Falta de personal calificado para el desarrollo de las actividades de la institución</p>	<p><b>Probabilidad:</b> Alta</p> <p><b>Impacto:</b> Medio</p>	<p><b>Zona de Riesgo:</b> Medio</p>	<p><b>Controles:</b> Control de personal</p>	<p><b>Probabilidad:</b> Baja</p> <p><b>Impacto:</b> Bajo</p>	<p><b>Valoración:</b> Medio</p>	<p><b>Acciones:</b> Implementación de programas de capacitación y actualización de personal</p>	<p><b>Responsable:</b> Gerente de Recursos Humanos</p>	<p><b>Fecha:</b> 03/03/2013</p>	<p><b>Verificable:</b> Sí</p>	<p><b>Vencible y fecha:</b> 31/12/2013</p>	

*[Handwritten Signature]*

Responsable: **Marta Inés Martínez Arías**

Ejecutor: **Comité de Gestión de Riesgo de Corrupción** Revisor: **Comité de Atención**

4 páginas



Red Salud Armenia

EMPRESA SOCIAL DE ESTADO  
ARMENIA S.A. S.A. S.C.

Código ESP: F00002  
Versión: 2  
Fecha de elaboración: 03/03/2020  
Fecha de revisión: 02/03/2021  
Página: 06

Nombre del Documento: Valoración del Riesgo de Corrupción | Unidad Administrativa: Subgerencia de Planificación y Evaluación

RED SALUD ARMENIA E.S.E.

Identificación del Riesgo	Valoración del Riesgo de Corrupción				Monitoreo y revisión
	Impacto	Probabilidad	Exposición	Residual	
<p><b>Riesgo de corrupción:</b></p> <p>El personal de la institución podría ser influenciado por sobornos, favores, presiones o amenazas de parte de funcionarios públicos o privados para obtener beneficios indebidos.</p> <p><b>Proceso: Compra y Servicios</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Garantizar la adquisición de bienes y servicios de calidad, a precios justos y oportunos, cumpliendo con los requisitos legales y técnicos.</p> <p><b>Descripción:</b> El proceso de compra y servicios implica la selección de proveedores, la adjudicación de contratos y la ejecución de los mismos.</p>	<p>Alto</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>	<p>Revisión trimestral de los contratos y ejecución de los mismos.</p> <p>Revisión semestral de los precios y condiciones de los contratos.</p> <p>Revisión anual de los procedimientos de compra y servicios.</p>
<p><b>Riesgo de corrupción:</b></p> <p>El personal de la institución podría ser influenciado por sobornos, favores, presiones o amenazas de parte de funcionarios públicos o privados para obtener beneficios indebidos.</p> <p><b>Proceso: Contratación de Personal</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Garantizar la contratación de personal calificado y honesto, cumpliendo con los requisitos legales y técnicos.</p> <p><b>Descripción:</b> El proceso de contratación de personal implica la selección de candidatos, la evaluación de sus antecedentes y la contratación de los mismos.</p>	<p>Alto</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>	<p>Revisión trimestral de los antecedentes de los candidatos.</p> <p>Revisión semestral de los procedimientos de contratación.</p> <p>Revisión anual de los procedimientos de contratación.</p>

*[Handwritten signature]*

Subgerente de Planificación y Evaluación

Revisión Comité de Ética

Revisión Comité de Ética

Entidad		RED SALUD ARMENIA E.S.E.														
Identificación del Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y revisión						
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					Registro
<b>Proceso:</b> Gestión Financiera <b>Objetivo:</b> Coordinar y Liderar la ejecución consistente de los procesos de facturación cartera tesorería contabilidad costos cuentas y presupuesto del área financiera Recomendar y apoyar acciones de racionalización de gasto en procura de conservar el equilibrio financiero de la entidad.	Ausencia de registro de pago recibido por un servicio prestado	Apropiación de efectivo por parte del personal de facturación por servicios de salud prestados	Pérdida de recursos para la institución	Probable (4)	Moderado (5)	Control Detectivo	Probable (4)	Moderado (5)	Moderada (20)	2018	Aplicación de arqueos aleatorios a las cajas de facturación, requerir implementos de seguridad para puntos de facturación	Informe de arqueos de caja y oficinas de solicitud de seguridad para puntos de facturación	30 de Abril de 2018, 31 de Agosto de 2018 y 31 de Diciembre de 2018	Verificar que se cumplan los procedimientos establecidos	Líder de proceso	Arqueos realizados según necesidad. Número de solicitudes de implementos de seguridad para puntos de facturación
inexistencia de procedimiento documentado para la administración de las cuentas bancarias	Concentración del manejo de las cuentas transacciones bancarias en una sola persona	Pérdida de recursos para la institución	Rara Vez (1)	Catastrófico (20)	Control Preventivo	Rara Vez (1)	Catastrófico (20)	Moderada (20)	2018	Establecer con las entidades bancarias generación y reporte de alertas, establecer un protocolo interno de seguridad que incluya los accesos a los responsables de autorizar y pagar	Reporte Bancario y protocolo elaborado	30 de Abril de 2018, 31 de Agosto de 2018 y 31 de Diciembre de 2018	Verificar que se cumplan los procedimientos establecidos	Coordinador Financiero	Documentos soportes del seguimiento	

Responsable: *Oria Edna Hurtado Campos*  
 Alexander Marín Grajales

Subgerente de Planificación Institucional: Luz Estrella Marín Herrán *Luz Estrella*



**RED SALUD ARMENIA E.S.E.**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA OJUNDIC  
N° 190/951442/8

Código ESF: 0035  
Versión 2  
Fecha de elaboración: 03/03/2013  
Fecha de revisión: 03/03/2016  
Página: de 1

Nombre del Documento: Mapa de Riesgos de Corrupción | Unidad Administrativa: Subgerencia de Planificación y Sistematización

**Entidad: RED SALUD ARMENIA E.S.E.**

**Identificación del Riesgo: Valoración del Riesgo de Corrupción**

Proceso/Actividad	Clase	Riesgo	Causas	Evaluación de Riesgo		Valoración del Riesgo		Acciones	Responsable
				Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto		
<p><b>Proceso:</b> Gestión de Recursos Humanos</p> <p><b>Actividad:</b> Selección y contratación de personal</p> <p><b>Objetivo:</b> Contratar personal calificado y comprometido</p> <p><b>Riesgo:</b> Selección de personal no calificado o con conflictos de interés</p> <p><b>Impacto:</b> Pérdida de productividad, aumento de costos, mala atención al paciente</p> <p><b>Probabilidad:</b> Alta</p> <p><b>Acciones:</b> Implementar un proceso de selección transparente y con comité de selección; Realizar entrevistas con preguntas de filtro; Verificar antecedentes de los candidatos; Informar a la gerencia de los resultados.</p>				Alta	Alto	Alta	Alto	<p>Implementar un proceso de selección transparente y con comité de selección;</p> <p>Realizar entrevistas con preguntas de filtro;</p> <p>Verificar antecedentes de los candidatos;</p> <p>Informar a la gerencia de los resultados.</p>	Gerente

Responsable: María del Pilar Véliz | Firma: *[Firma]*

Estado: Planificación | Grabado en guía para la gestión de Riesgo de Corrupción



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

## **2. COMPONENTE SEGUNDO: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El Gobierno Nacional expidió 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"* para tal fin, 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.

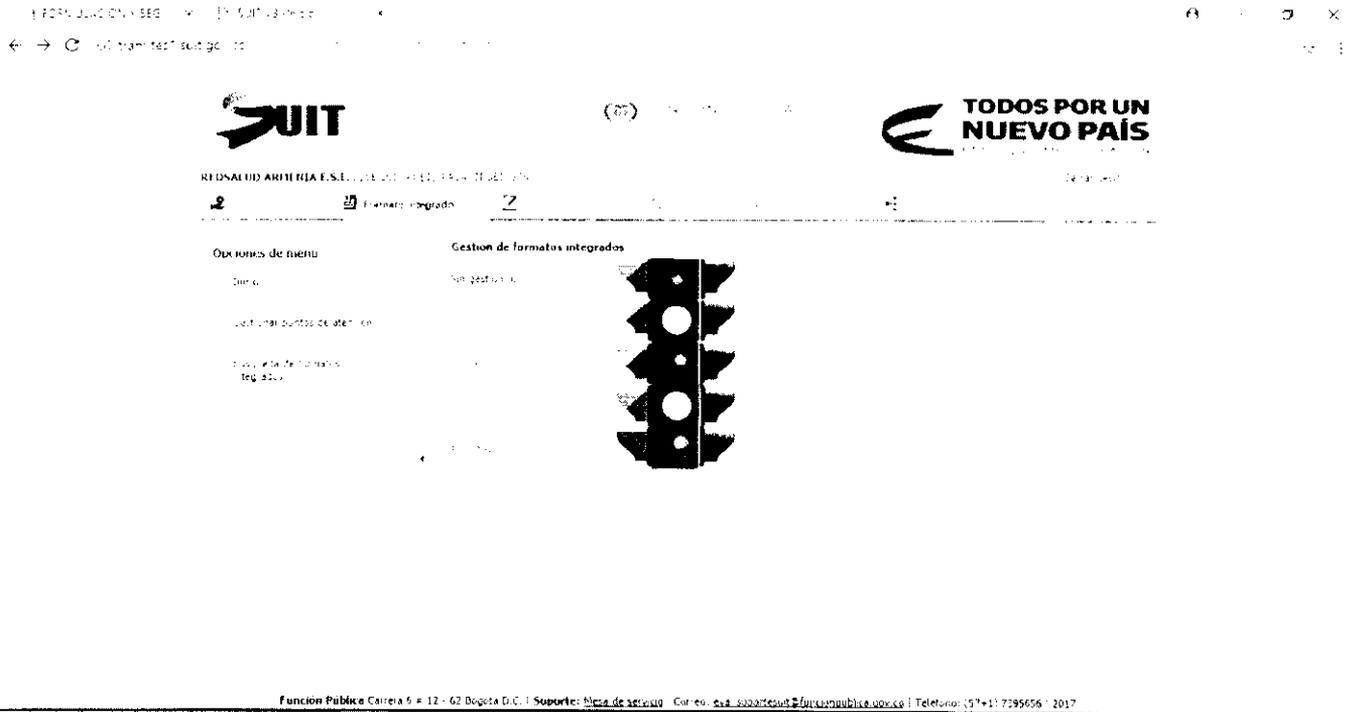
Red Salud Armenia ESE durante el 2017 realizó la gestión de los trámites a través de la nueva plataforma SUIT 3.0, en esta ya estaban inscritos siete de los nueve trámites que se priorizaron por parte del Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites, es de anotar que dos de ellos, no fue posible inscribirlos, ya que no contaban con las características requeridas.

De los siete trámites que fueron propuestos por la entidad 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; y no se aprobaron tres (3): certificado laboral, certificado de retención en la fuente y recepción y respuesta PQRSD.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDIO  
NIT. 801001440-8

Pantallazo de ilustración del proceso:





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ARMENIA QUINDIO  
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 2016, 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 cuando se realizaría la audiencia pública de rendición de cuentas, en esta se recomendó realizarla un día miércoles con el fin de que pudiera participar más comunidad, líderes sociales y políticos y autoridades civiles; esto con el fin de realizar el reporte en la página web de la SUPERSALUD y empezar su 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 2016, se invitó a la comunidad a participar e inscribirse, y se informó sobre la audiencia a los entes de control y 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 28 de marzo de 2017.

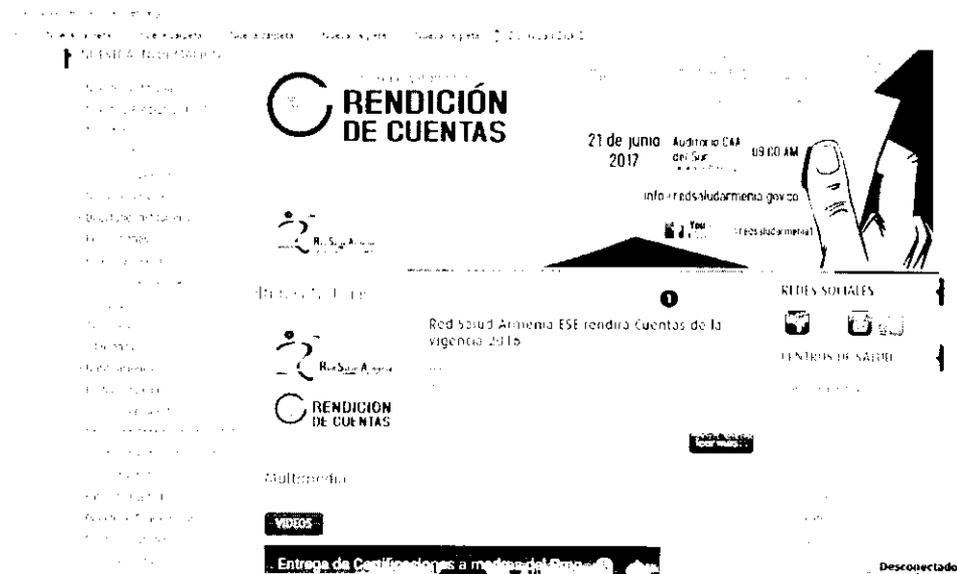
##### **1.2. INVITACIÓN POR MEDIOS DIGITALES**



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

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.

Se publicó la invitación por la página web institucional en la sección de noticias y eventos, además en las redes sociales de la institución:



### 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
- Presidentes de Junta de Acción Comunal
- Veedores de la salud
- Asociación de usuarios de la salud

### 1.4. SOCIALIZACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS



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

Durante el comité Número 03 de 2017 de Gobierno en Línea, se llevó a cabo la socialización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, explicando cada uno de los procesos que se deben desarrollar para hacer exitoso el evento.

Dentro de estos aspectos, se hizo énfasis en los componentes, en lo qué es y no es una rendición de cuentas, ante quien se debe rendir cuentas y la información que esta debe llevar.

### **1.5. SOCIALIZACIÓN CON LOS USUARIOS**

Con el fin de dar a conocer el proceso de Rendición de Cuentas de la ESE con los usuarios y lograr la participación activa de los mismos durante todo el proceso, se realizó una primera convocatoria el 01 de junio de 2017, con el fin de socializar cada uno de los aspectos que se deben tener en cuenta durante la rendición pública de cuentas; este llamado no fue atendido por los usuarios, finalmente, asistió el representante de los usuarios en la junta directiva de Red salud Armenia ESE.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 08 de junio 2017, se citó una nueva reunión con los usuarios, para la socialización de la rendición pública de cuentas de la vigencia 2016 de la ESE, a este espacio asistieron cuatro usuarios; allí se socializó cada uno de los aspectos que se debían desarrollar para que tuviera éxito la actividad, cómo podían participar activamente y cuál era la información que llevaría la presentación de Rendición de cuentas de la vigencia 2016.

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

## **2. PLANEACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

El proceso de Planeación de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2016 de la ESE, estuvo direccionada por la Gerente, Magda Lucía Carvajal Iriarte, con el apoyo del Comité de Gobierno en Línea de la Entidad y las diferentes áreas que tenían funciones asignadas para el día del evento; las acciones se desarrollaron según lo establecido en el cronograma de actividades.

Se construyó la presentación de los resultados de la Entidad con la participación de los líderes de los proceso de la Empresa y teniendo en cuenta las recomendaciones



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

hechas por parte de los usuarios; asimismo, 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 2016, se realizó el día 21 de junio de 2017, desde 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 70 personas.

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

#### **REGISTRO FOTOGRÁFICO**





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

#### **4. CONCLUSIONES**

Este espacio de participación ciudadana que busca la transparencia en la administración pública, permitió que los usuarios se acercaran a la Empresa y conocieran los logros alcanzados durante la vigencia 2016, también los objetivos alcanzados, los que están en desarrollo y los que no se cumplieron.

Es de anotar, se generaron los espacios de participación de los usuarios en el proceso de la Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2016, lo que permitió conocer la percepción de estos frente a la empresa y la aclaración de sus dudas por parte de la gerente y su equipo de trabajo.

Con la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2016, Red Salud Armenia ESE, cumplió con la normatividad vigente; es de anotar, que la norma exige como mínimo realizar una rendición de cuentas por vigencia, y participar en otros espacios de diálogo con la comunidad.

Llevar a cabo estos espacios, permite que la Empresa identifique las falencias y realice el mejoramiento continuo de los procesos, programas y servicios; llevándonos a perfeccionar la calidad en la prestación y humanización de los servicios.



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

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

Para este punto Red Salud Armenia E.S.E. establece a continuación las siguientes actividades:

- Página Web <http://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/> con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Sistema de Atención al Usuario (SIAU), encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de peticiones, consultas, quejas, reclamos y denuncias:
  - ✓ A través de la página Web
  - ✓ Requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Socialización permanente de derechos y deberes a los usuarios, 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/](http://www.redsaludarmenia.gov.co/v2/)
  - ✓ A través del correo electrónico [info@redsaludarmenia.com.co](mailto:info@redsaludarmenia.com.co), presente sus consultas.
  - ✓ Sede de la Entidad: Avenida Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa.
  - ✓ Personalmente: en las oficinas de la Unidad Intermedia del Sur (Hospital del Sur) y en los 13 Centros de Salud.
  - ✓ Buzón físico ubicado en la Unidad Intermedia del Sur (Hospital del Sur) y en los 13 Centros de Salud.
  - ✓ En la líneas telefónicas: (6) 7371010 ext.102 - (6) 7482696.
  - ✓ Chat en línea.



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

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

Inicio | Servicio al Ciudadano | Servicios | Nuestra Institución | Mapa del Sitio | Contáctenos

**TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**ESTRUCTURA ORGANICA**

- Organización de la Estructura Orgánica
- Fundaciones y Depto. de
- Oficinas de Soporte
- Divisiones y Departamentos
- Oficina de Atención al Ciudadano

**Presupuesto y Plan de Acción**

- Ejecución Presupuestal
- 2014 - 2014 - 2015 - 2016
- Plan de Acción
- 2014 - 2015 - 2016 - 2017
- Planes Generales de Carrera
- 2014 - 2015 - 2016 - 2017
- Plan de Gestión
- 2014 - 2015 - 2016 - 2017
- Informe de Gestión
- 2012 - 2013 - 2014 - 2015 - 2016

**Talento Humano**

- Escuela Colombiana

**Planificación de Recursos Humanos**

- Normativa
- Manuales
- Manuales
- Manuales
- Indicadores de Gestión
- Resoluciones

**Contribución**

- Plan Anual de Adquisiciones
- 2015 - 2016 - 2017
- Contribución Social

**REDES SOCIALES**

**CENTROS DE SALUD**

**SOLICITUD DE VINCULACION EN DIRECTORIO DE OFERENTES**

**BOLETIN INFORMATIVO**

**RECIBIR EL BOLETIN**

**Enviar**

**Correo Institucional**

**Desconectado. Desé su navegador.**

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>).



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



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](http://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, trámites y servicios, activos de información y datos abiertos, entre otros.

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.



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

## **6. COMPONENTE SEXTO: INICIATIVAS ADICIONALES**

Red Salud Armenia E.S.E., a través de la Resolución 365 del 17 de Diciembre de 2014, expidió el nuevo código de Ética y Buen Gobierno, en el cual compila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, con el fin de generar confianza en los funcionarios y clientes externos. Con la expedición de éste código de ética y buen gobierno 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 se encuentran la plataforma estratégica (Misión, Visión), los principios corporativos (Mejoramiento continuo, oportunidad, eficacia, eficiencia, efectividad, universalidad) los valores organizacionales (Honestidad, respeto, responsabilidad, compromiso, lealtad, trabajo en equipo, solidaridad, ética).

Adicionalmente para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará el direccionamiento de la misma en su gestión para la prestación del servicio, teniendo como fin principal la satisfacción de las necesidades en materia de salud del primer nivel de atención de la población objeto y en cumplimiento de los mandatos legales.

Para cumplir con tal cometido, la Gerencia y su equipo de trabajo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, realizar periódicamente la rendición de cuentas, ser eficaces en la realización de sus quehaceres, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población.

Adicionalmente este código contempla las políticas para la gestión de la entidad (compromiso ético, compromiso con la integridad, política de calidad, política de responsabilidad social, compromiso con la comunidad, compromiso de rendición de cuentas, política frente al sistema de control interno, política de responsabilidad frente al medio ambiente, política para la gestión del talento humano, política financiera, política de mercadeo, política de prestación de servicios, políticas que orientan la gestión de la empresa con los procesos de información y comunicación, política de relación con los órganos de control externo, política que orienta la gestión de la empresa con sus clientes externos, en materia de intereses sectoriales y en la contratación de servicios.



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

En el capítulo IV el código de ética y buen gobierno hace alusión a la interacción del proceso con los agentes de control internos y externos, en su capítulo V control a directivos y gerentes públicos, capítulo VI conflicto de intereses, capítulo VII principios de la comunicación desde el liderazgo de la organización y manejo de la información, capítulo VIII relaciones con la revisoría fiscal e instancias relacionadas, y capítulo IX procesos e instancias de control de la gestión de la política de buen gobierno.