



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Martha Cecilia Castrillón Suárez
Gerente ESE Metrosalud

Adriana Patricia Rojas Eslava
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Lina María Cataño Álvarez
Diego Jokhe Cossio Betancur
John William López Tamayo
Miriam Gaviria Ramírez
Grace Gómez Gonzalez
Natalia Peláez Miyar
Profesionales Especializados

Oficina Asesora de Planeación

*Medellín, Enero del 2014
Versión 01*



Tabla de contenido

Plataforma Estratégica	7
Nuestras Líneas Estratégicas del Plan de Desarrollo	14
Componente 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.....	20
Componente 2: Estrategia Antitrámites.....	22
Componente 3: Rendición de Cuentas.....	24
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	26
Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario	28
Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario	28
Actualización y/o modificación del plan.....	28
Formulación y Aprobación del plan.....	28
Anexo 1	29
1. Levantamiento del Mapa de Riesgos.....	29
a. Diagnóstico de riesgos institucionales.	29
b. Resultados del instrumento.	31
Anexo 2	32
Anexo 3. Relación de Obligaciones Legales ESE Metrosalud Año 2013 ..	34



Junta Directiva

CARLOS MARIO RAMIREZ RAMIREZ
Presidente delegado Del Alcalde de
Medellín

**CARLOS ALBERTO GONZALEZ
TRUJILLO**
Representante Gremios de la Producción

GABRIEL JAIME GUARÍN ALZATE
Secretario de Salud

MARCO AURELIO SOSSA GIRALDO
Representante Asociaciones Científicas

OCTAVIO DE JESÚS AGUIRRE CARMONA
Representante Asociación de
Usuários

MIRIAM GAVIRIA RAMIREZ
Representante de los Profesionales de la Salud

MARTHA CECILIA CASTRILLÓN SUÁREZ
Gerente E.S.E. Metrosalud

MARIA PAULINA BEDOYA LONDOÑO
Secretaria

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



Comité de Gerencia

MARTHA CECILIA CASTRILLÓN SUÁREZ
Gerente E.S.E.

MARÍA PAULINA BEDOYA LONDOÑO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ADRIANA PATRICIA ROJAS ESLAVA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JUAN MANUEL LEMA HURTADO
Subgerente Red de Servicios

OLGA CECILIA MORALES RENDÓN
Subgerente Administrativa y Financiera

GLORIA GONZÁLEZ MADRID
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación

SANDRA MARÍA LAVERDE RESTREPO
Jefe Oficina Mercadeo y Negocios Institucionales

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



Directores UPSS Metrosalud

CARLOS ALBERTO ROMERO BOTERO

Director UPSS San Javier

IVÁN DE JESÚS GARCÍA RINCÓN

Director UPSS Manrique

BERTHA INÉS ZAPATA LÓPEZ

Directora UPSS Doce de Octubre

GLADIS PATRICIA RENDÓN CASTRILLÓN

Directora UPSS Castilla

CECILIA MARÍA TABORDA PÉREZ

Directora UPSS Santa Cruz

NATALIA MONTOYA PALACIO

Directora UPSS San Antonio de Prado

VALENTINA SOSA CARVAJAL

Directora UPSS San Cristóbal

FRANCISCO JAVIER LÓPEZ BERNAL

Director UPSS Belén

IVÁN DARIO OCHOA PELÁEZ

Director UPSS Buenos Aires

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



Red Hospitalaria Metrosalud



Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



Plataforma Estratégica

Misión.

Somos una organización de carácter público, comprometida con generar cultura de vida sana, en la población de la ciudad de Medellín y de la región, que brinda servicios de salud integrales y competitivos a través de una amplia y moderna red hospitalaria; un talento humano con vocación de servicio, altamente calificado, cimentado en los valores institucionales y en armonía con el medio ambiente.

Visión.

Al 2020 seremos la primera referencia en redes de servicios de salud de Colombia con procesos eficientes, innovadores y seguros, con un talento humano reconocido por su integridad, coherencia y compromiso en la promesa de valor con nuestros clientes, nuestros usuarios y su familia, la sociedad y el medio ambiente.

Valores.

Respeto: Aceptar las diferencias individuales, las creencias y los valores del otro, reconociendo que todos somos únicos.

Implica

- ✓ Brindar a todas las personas un trato humanizado y digno.
- ✓ Validar a nuestros semejantes demostrando aceptación, consideración y solidaridad.
- ✓ Acoger con objetividad las críticas y sugerencias.
- ✓ Ser puntual, sincero y actuar con vocación de servicio.
- ✓ Preservar el hábitat, el medio ambiente y la naturaleza para las generaciones futuras.

Compromiso: Poner a disposición todas nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se ha confiado, disfrutando de lo que se hace.

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



Implica

- ✓ Basar las actuaciones en el sentido del deber.
- ✓ Mantener una actitud responsable frente a lo que se hace, a quien se le hace y a la comunidad.
- ✓ Mantener las acciones de hoy, en torno al logro de las metas y la co-responsabilidad frente a las generaciones futuras.
- ✓ Actuar de acuerdo al interés colectivo de manera armónica y solidaria, y no según el interés particular.
- ✓ Trabajar de manera honesta y eficiente con los deberes confiados.
- ✓ Manejar eficientemente los recursos para garantizar la perdurabilidad de la empresa.

Calidad: Realizar nuestra labor buscando el mejoramiento continuo, la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario.

Implica

- ✓ Servir con oportunidad y equidad.
- ✓ Dar lo mejor desde el principio y durante el proceso.
- ✓ Desarrollar capacidad de análisis y toma de decisiones.
- ✓ Interés por la renovación del conocimiento.
- ✓ Realizar la prestación del servicio centrada en la seguridad del paciente.

Equidad: Actuar con responsabilidad y justicia social mediante comportamientos que garanticen darle a cada cual lo que le corresponde sin exclusión de ninguna índole.

Implica

- ✓ Garantizar a todos los usuarios el derecho a la información, el buen trato y la atención sin discriminación.
- ✓ Dirigir el hacer cotidiano en pos de la atención sin barreras hacia la población como nuestra razón de ser.
- ✓ Brindar iguales oportunidades de desarrollo a las personas para que mejoren los aspectos que afectan su bienestar.

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



- ✓ Generar condiciones favorables para contrarrestar las situaciones que impiden el acceso oportuno a los beneficios.

Nuestra ventaja competitiva.

Prestar servicios de salud seguros, humanizados e integrales, con enfoque en la estrategia de APS, diferenciándonos por:

- ✓ Un talento humano competente y altamente calificado.
- ✓ La ubicación y distribución de nuestra red de servicios.
- ✓ La innovación en nuestros procesos.
- ✓ La calidad de nuestros productos.

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



Nuestra promesa de servicio.

Orientada a resultados.

Somos una organización del sector salud comprometida activamente con generar valor, desarrollo y liderazgo en Redes Integradas de Servicios de Salud y Atención Primaria en Salud.

Diferenciable.

Nos caracterizamos por el diseño y desarrollo constante de servicios de salud, un talento humano competente, la atención humanizada y la cercanía a los usuarios, las universidades, los proveedores y demás entidades del sector.

Sostenible.

Con nuestras acciones, con la contribución decidida al desarrollo de nuestra sociedad, con la conservación del medio ambiente y con la convicción firme en nuestros valores y principios, lograremos el éxito.



El **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Metrosalud**, se convierte en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su estructura incluye cuatro componentes autónomos e independientes, establecidos en coherencia con el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentario de la Ley 1474 del 2.011 Estatuto Anticorrupción, su estructura se define como sigue:

Componente 1. Formulación del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos. En este se toma como referente el mapa de riesgos de la entidad, siendo insumo importante en el complemento del componente.

Componente 2. Estrategias antitrámites, donde se establecen acciones orientadas a la racionalización de trámites en la Entidad.

Componente 3. Rendición de cuentas, donde se definen acciones concretas para informar a la comunidad y a la ciudadanía sobre la gestión en la entidad, convirtiéndose en un proceso continuo y bidireccional.

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que genere espacios de diálogo entre la entidad, el usuario, su familia y la comunidad. En este, se planean acciones y proyectos encaminados a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrece al usuario y su familia a fin de fortalecer la satisfacción en la atención.

La estructura del plan se articula con el Plan de Desarrollo de la ESE Metrosalud 2012 – 2020, “Saludable y Comprometida con la Vida”. De esta forma, todas las estrategias y el desarrollo de acciones y proyectos orientados al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, permiten a su vez el logro de los objetivos y metas trazados en el Direccionamiento Estratégico de la entidad para el período 2012 – 2020, orientación hacia la cual está enmarcada y alienada cada uno de los macro procesos de las Institución.

Por último, a partir de su formalización el instrumento será publicado para consulta en la página web de la entidad, y deberá renovarse cada año. Al realizar la revisión y actualización, se llevará un registro de la misma, referenciando en la presentación, la fecha de actualización y aprobación del cambio, el responsable y la justificación del mismo.

Direccionamiento Estratégico



A través de un proceso de construcción participativo e integral, la Empresa Social del Estado Metrosalud formuló su plan de desarrollo 2012 – 2020 denominado **“Saludable y Comprometida Con la Vida”**. Este instrumento se fundamentó entre otras, teniendo como referente las bases del direccionamiento estratégico, estructurado a partir del estudio de prospectiva realizado en el año 2011, del análisis reflexivo de los elementos de la Plataforma Estratégica y del análisis interno y externo de oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas, elementos que condujeron a la definición de las opciones estratégicas necesarias para el logro de los objetivos corporativos.

Para la E.S.E. Metrosalud el Plan de Desarrollo 2012 – 2020 fortalece el sistema de planeación institucional y permite mantener un enfoque en el futuro sin perder de vista el presente, permanecer firmes en la coherencia entre las acciones y nuestra visión, y asignar los recursos de manera objetiva para el cumplimiento de los aspectos estratégicos.

El abordaje metodológico en la formulación del plan de desarrollo se realizó de manera participativa, incluyente y colaborativo, con el propósito de que la esencia del mismo convocara distintos saberes en su construcción y asociara e integrara esfuerzos mancomunados para el despliegue y ejecución del mismo.

La conducción metodológica de este nuevo direccionamiento estratégico se hizo partiendo de la comprensión individual y colectiva que como sistema se tiene de la E.S.E. Metrosalud, y a partir de allí se realizaron los análisis reflexivos respectivos, para construir un diagnóstico interno y externo que diera cuenta de las situaciones problema o de los posibles focos de desarrollo que en la actualidad se presentan.



Metrosalud®

Nuestras Líneas Estratégicas del Plan de Desarrollo

Línea uno.

La Prestación de Servicios de Salud Integrales y con Calidad, Centrados en el Usuario y su Familia, Nuestra Razón de Ser

Objetivo

Desarrollar un modelo de prestación de servicios de salud integral e integrada, centrado en el usuario y su familia, bajo la estrategia de Atención Primaria en Salud, que articule las acciones extramurales e intramurales y los diferentes niveles de atención.

Componente. Fortalecimiento de la red de servicios, en busca del liderazgo

Objetivo. Brindar servicios de salud integrales e integrados, centrados en el usuario y su familia, cumpliendo cada uno de los atributos de la calidad y orientados a la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, para contribuir a mejorar la calidad de vida del individuo, la familia y la comunidad.

Programa 1. Atención integral e integrada por la salud individual y familiar

Desarrollar un modelo de atención bajo la estrategia de atención primaria en salud renovada, integral e integrada, que fomente la participación social organizada, involucrando al individuo, la familia y la sociedad, y propenda por la mejora de la calidad de vida de la población.

Programa 2. Reordenamiento de la capacidad instalada que permita operar eficientemente el Modelo de Prestación de Servicios propuesto.

Intervenir y reorganizar la red de servicios de acuerdo con, la normatividad vigente, la capacidad instalada, el talento humano disponible, las condiciones y nichos del mercado y las

Edificio El Sacatín –Cra. 50 N° 44 – 27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín



necesidades del usuario y su familia, según el Modelo de Prestación de Servicios de la ESE.

Línea 2. La Competitividad, Fuente de Sostenibilidad

Objetivo

Fortalecer la Gestión Organizacional en correspondencia con las necesidades del entorno y del mercado con el fin de mejorar la competitividad y alcanzar la sostenibilidad.

Componente 1. Metrosalud incluyente y en armonía con el entorno

Objetivo. Promover la participación social y del desarrollo del medio ambiente para fortalecer la responsabilidad social.

Programa: Participación Social.

Promover la cultura de la participación social mediante la formación, capacitación continua en el conocimiento y el ejercicio responsable de los derechos y el cumplimiento de los deberes relacionados con el proceso de atención en salud con énfasis en la corresponsabilidad con sujeción a la normatividad vigente como garantía de un efectivo control social.

Programa: Responsabilidad Social.

Generar relaciones de mutuo beneficio que contribuyan al desarrollo social y al cuidado, protección y conservación del medio ambiente.

Componente 2: Gestión de la Calidad y Desarrollo Organizacional

Objetivo. Desarrollar estrategias que permitan la identificación y cierre de brechas mediante la implementación de acciones de mejoramiento innovadoras que fomenten el aprendizaje organizacional y permitan la estandarización y mejoramiento continuo de los procesos y sus procedimientos para cumplir con los lineamientos estratégicos, con los objetivos y metas de la organización.



Programa: Direccionamiento Estratégico para el Desarrollo

Fortalecer el direccionamiento estratégico de Metrosalud mediante estrategias corporativas y un modelo que desarrolle los planes, programas y proyectos que permitan alcanzar los retos de largo plazo en correspondencia con las necesidades de la ciudadanía y los grupos de interés, ajustándolos a los cambios del entorno, con el fin de continuar su transformación y cumplir con sus objetivos misionales.

Programa: Sistema de Gestión Organizacional.

Desarrollar un sistema integrado de gestión organizacional articulado al direccionamiento estratégico y al pensamiento gerencial, en el cual se conciba la organización como un sistema cuyo objetivo es generar valor, aprendizaje organizacional, innovación y competitividad.

Programa: Gestión del control y la evaluación institucional.

Consolidar el sistema integral de gestión organizacional desde la perspectiva de la evaluación y el control del sistema, de los procesos, de la gestión y de los resultados, consultando los riesgos institucionales con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Componente 3: Gestión del Mercadeo

Objetivo: Fortalecer el posicionamiento de la marca ESE Metrosalud, mediante la optimización de los productos y/o servicios, el desarrollo de nuevos productos y mercados y la generación de alianzas estratégicas, que conduzca a lealtad del cliente.

Programa: Gestión Mercadeo Corporativo. Implementar un sistema de mercadeo institucional a partir del análisis de las oportunidades del mercado, la construcción de una cultura frente al mercado interno y externo y las capacidades organizacionales con el propósito de generar alternativas de servicios que desarrollen y satisfagan las necesidades de los clientes y aseguren la sostenibilidad de Metrosalud.

Programa: Desarrollo de servicios. Desarrollar el portafolio de servicios de Metrosalud articulado a la plataforma estratégica de Metrosalud y en correspondencia con las necesidades de los clientes institucionales con el fin de introducir en el mercado un servicio nuevo o mejorado.



Línea tres

La eficiencia administrativa y financiera, nuestro reto

Objetivo

Optimizar los recursos humanos, físicos y financieros, que faciliten el buen funcionamiento de los procesos organizacionales, impactando positivamente en la eficiencia y la eficacia; propendiendo por la rentabilidad social, el equilibrio financiero y su permanencia en el tiempo.

Componente 1: Gestión Financiera y Administrativa

Objetivo: Lograr para la ESE Metrosalud, el equilibrio financiero en el tiempo mediante la optimización de los recursos.

Programa: Metrosalud, Modelo de Eficiencia y Solidez.

Contribuir al uso racional y eficiente de los recursos mediante una acertada aplicación y gestión de costos, una gestión oportuna de la cartera, la sostenibilidad de los servicios actuales y la generación de nuevos servicios especializados que contribuyan a la perdurabilidad empresarial.

Programa: Legalidad y Eficiencia Administrativa

Suministrar de manera oportuna, en las condiciones de calidad requeridas y en la cantidad suficiente, todos los bienes, insumos y servicios, requeridos para el correcto funcionamiento de los servicios de la red pública hospitalaria. Así mismo, en el contexto misional de prestador de servicios de salud, desplegar acciones preventivas para consolidar desde lo jurídico políticas y medidas encaminadas a la eficaz y eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de Metrosalud y de los usuarios, en el entorno del derecho a la salud.



Línea cuatro

El conocimiento y la Innovación Para Potencializar el Desarrollo y el Cambio Institucional

Objetivo

Promover la gestión del conocimiento con el fin de contribuir al desarrollo de los procesos institucionales y a la búsqueda de soluciones a problemáticas relevantes desde el punto de vista científico, social e institucional. Así mismo propiciar en los servidores el desarrollo de las competencias necesarias para asumir los nuevos retos de una Metrosalud comprometida con la excelencia y la innovación.

Componente 1: Aprendizaje e innovación

Objetivo: Promover la generación y ampliación del conocimiento, para fortalecer procesos institucionales y contribuir a la solución de problemáticas relevantes, permitiendo a su vez el desarrollo de competencias necesarias para asumir los nuevos retos de una Metrosalud comprometida con la excelencia y la innovación.

Programa: Capital humano fuente del desarrollo, con enfoque hacia la humanización de la atención: Implementar estrategias de intervención a los servidores públicos y colaboradores de la E.S.E. Metrosalud en el marco del fortalecimiento de sus competencias, conocimientos y comportamientos orientados a la humanización en el servicio, destacando y reconociendo sus logros y oportunidades de mejora, con el fin de crear valor en los resultados individuales y colectivos para desarrollar una ventaja competitiva sostenible y sustentable en el largo plazo.

Programa: Gestión del Conocimiento. Promover la generación y ampliación del conocimiento, para fortalecer procesos institucionales y contribuir a la solución de problemáticas relevantes, permitiendo a su vez el desarrollo de competencias necesarias para asumir los nuevos retos de



una Metrosalud comprometida con la excelencia y la innovación.

Enmarcado en el plan de desarrollo institucional 2012 - 2020 y en el plan nacional, territorial y local de salud, la Gerencia actual define su **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Metrosalud**, el cual articula los proyectos y acciones orientadas a fortalecernos como red de servicios de salud integrada.

Dicho plan se realiza en correspondencia con los requerimientos normativos trazados en la resolución 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentario de la Ley 1474 de 2011

Se estructura en cuatro componentes los cuales se describen a continuación:

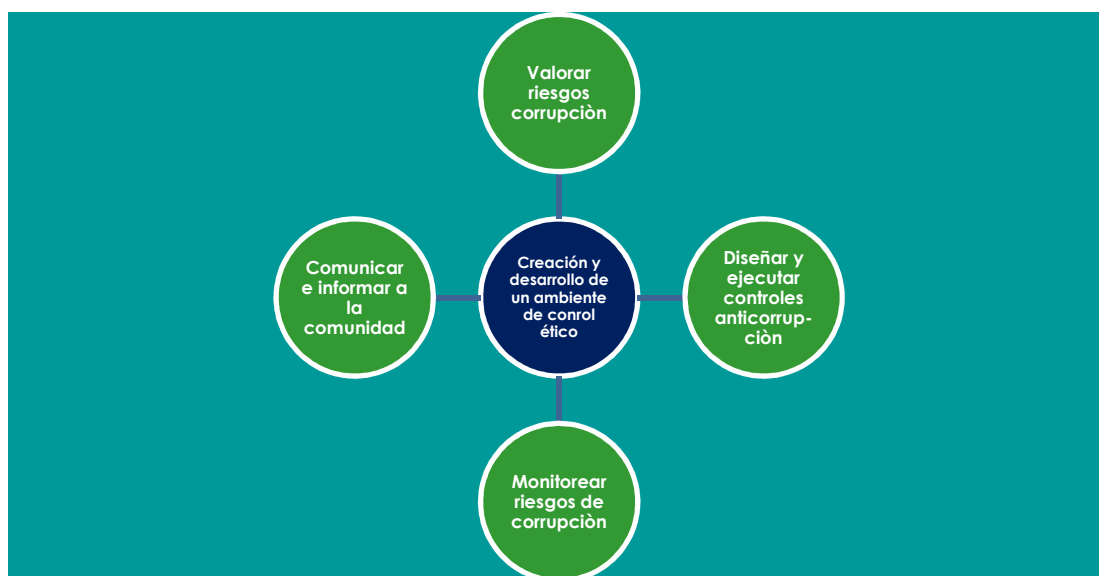
- **Mapa de riesgos anticorrupción y medidas para mitigarlo.**
- **Estrategia Antitrámites**
- **Rendición de Cuentas**
- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**



Componente 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.

La E.S.E. Metrosalud de conformidad con las normas que regulan los sistemas de administración de riesgos realizó la identificación, análisis y evaluación de riesgos durante el año 2012 y su correspondiente actualización en el año 2013. El Mapa de riesgos de corrupción se relaciona en el **Anexo 1**.

Para el desarrollo del modelo de gestión de riesgos de corrupción se plantea desarrollar la estrategia institucional para el fortalecimiento de la gestión ética, la cual incluye los siguientes aspectos:



En pro del fortalecimiento del sistema de administración de riesgos se definió el Procedimiento de Gestión Ética Institucional, el cual mantiene la siguiente estructura:



Gestión ética institucional	Conformar equipo responsable
	Realizar diagnóstico ético
	Elaborar y aprobar el código de ética y buen gobierno
	Desplegar el código de ética y buen gobierno
	Realizar seguimiento a la Gestión Ética
	Ajustar o modificar el código de ética y buen gobierno

La estrategia de gestión ética incluye actividades de fortalecimiento que abarcan:

- Definir y formalizar el modelo de gestión ética.
- Caracterizar y desplegar el procedimiento de gestión ética institucional.
- Incluir los valores Empresariales en cada proyecto institucional.
- Promover los valores corporativos al interior de cada área organizacional (a partir de la implementación del proceso de Modernización institucional).
- Promover los valores éticos a través del plan de formación y capacitación institucional.
- Promover la Ética a los Grupos de Interés (a través de los espacios y mecanismos de Participación Social).
- Elaborar el manual de tratamiento de situaciones no éticas.
- Actualizar los riesgos de corrupción y fraude institucionales.
- Definir las oportunidades de mejora de la gestión ética institucional
- Autoevaluar el cumplimiento de las prácticas de transparencia por parte de la Gerencia y la Junta Directiva.



Componente 2: Estrategia Antitrámites

La E.S.E. Metrosalud en concordancia con los lineamientos del gobierno nacional y de conformidad con las leyes que la rigen en la materia, se compromete a simplificar, estandarizar, suprimir, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos institucionales, modernizando e incrementando la eficiencia de las operaciones de sus procesos con el fin de facilitar el acceso a los servicios de salud a los ciudadanos.

Para tal fin se fundamentara en los principios, valores y competencias corporativas. En correspondencia con ello mantendrá observancia en la actuación de todos los servidores, de planta o contratados, en el marco de los siguientes aspectos:

Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.

Atención al ciudadano a través del uso de mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fé.

Proporción de las herramientas que faciliten la gestión de los servidores.

Atención humanizada, amable y cálida con el usuario y su familia.

Intercambio de información con entidades públicas o privadas a través de sitios Web, cadenas de relaciones, software u otros mecanismos que permitan la integración.

La estrategia antitrámites definida por la ESE Metrosalud abarca los siguientes componentes, y será ejecutada de manera articulada con la nueva estructura de procesos, y en especial con la caracterización de procesos y procedimientos que se realiza desde el año 2013. Es importante mencionar que esta estrategia se encuentra inmersa en el plan de acción de la vigencia:



Para el año 2013 la ESE Metrosalud tiene planteado dentro de la acción institucional denominada **“Gestión de Procesos Corporativos”** la siguiente estructura de trabajo:

Actividades	Tareas	Responsable	Fecha de Inicio y Finalización
Caracterizar los procesos y procedimientos institucionales requeridos	Revisar y ajustar la documentación de los procesos y procedimientos y definir los equipos responsables por proceso	Jefes de Unidades administrativas. Corresponsable: Equipo de trabajo, Profesional Especializado	01/01/2014 - 31/12/2014
	Desplegar los procesos y procedimientos caracterizados	Jefes de Unidades administrativas. Corresponsable: Equipo de trabajo, Profesional Especializado	01/01/2014 - 31/12/2014
Aplicar los instrumentos de autoevaluación y evaluación de procesos y procedimientos	Aplicar puntos de control en los procedimientos institucionales	Jefes de Unidades administrativas Corresponsable: Equipo de trabajo	01/01/2014 - 31/12/2014

De conformidad con el avance planteado en este sentido, se desarrolla el siguiente programa para reducción y optimización de trámites y procedimientos:

Actividades	Tareas	Responsable	Fecha de Inicio y Finalización
Identificar los trámites a intervenir	Identificar los trámites institucionales a intervenir	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/01/2014 - 31/12/2014
	Priorizar los trámites a intervenir		
	Elaborar diagnóstico de trámites a intervenir		
Racionalizar los trámites	Simplificar, eliminar y optimizar los trámites a intervenir	Jefes de Unidades Administrativas Acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/01/2014 - 31/12/2014



Actividades	Tareas	Responsable	Fecha de Inicio y Finalización
	Estandarizar los trámites intervenidos	Jefes Unidades Administrativas y Capacitación de Talento Humano (PIC)	
	Realizar seguimiento y evaluación a la efectividad de los trámites intervenidos	Oficina Control Interno y Evaluación	
	Desplegar el modelo de interoperabilidad	Dirección Gestión clínica y de la promoción y prevención	

Componente 3: Rendición de Cuentas

Actuando en correspondencia con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, en donde se establece que todas las entidades deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. De igual forma en concordancia con el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010.

Desde el direccionamiento estratégico de la entidad en marcado en el Plan de Desarrollo 2012 – 2020, el cual se viene ejecutando a través de planes operativos anuales, se orienta a través de la línea estratégica número 2 la responsabilidad social como programa y una acción definida como: El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia. Ver cuadro siguiente:

LINEA ESTRATEGICA	PERSPECTIVA	OPCIONES ESTRATÉGICAS	COMPONENTES	PROGRAMAS	ACCIONES Y PROYECTOS
2. La Competitividad , Fuente de Sostenibilidad	USUARIOS - CLIENTES	Fidelización de clientes y usuarios, vía relaciones de mutuo beneficio	Metrosalud incluyente y en armonía con el entorno	Responsabilidad Social Empresarial	La gestión ambiental, un compromiso El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia Desarrollo de relaciones con grupos de interés.



Es así como para el año 2014, dentro del plan de acción y el plan anticorrupción, se establecen alrededor del cumplimiento en la rendición de cuentas, los siguientes compromisos.

Proyecto o Acción	Actividades	Tareas	Responsable	Fecha
El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia	Fortalecer la ética empresarial, transparencia, gobierno corporativo	Desplegar el código de ética y buen gobierno en página web y boletines	Gerente. Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Jefes Unidad administrativa	02/01/2013 – 31/12/2013
		Desarrollar el pacto por la cultura de la ética y el buen gobierno		
		Evaluar la aplicación del código de ética y buen gobierno		
	Mantener la rendición de cuentas	Programar la rendición de la cuenta	Gerente. Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Jefes Unidad administrativa	02/01/2013 – 31/12/2013
		Ejecutar la programación de la rendición de la cuenta		
		Monitorear el cumplimiento a la rendición de cuentas		

La rendición de cuentas está programada para el primer y segundo semestre del 2014, orientada tanto al público interno como externo. Para el público externo se propone realizar una actividad que permita convocar a los usuarios de la entidad, y demás organizamos de la comunidad. Para el público interno se propone la divulgación a través del programa de reinducción, actividad liderada por el área de talento humano, es de obligatorio cumplimiento para todo el recurso humano de la entidad y debe realizarse en la presente vigencia.

Por último, es importante anotar que la Empresa cuenta con un instrumento en formato de Excel elaborado por la Oficina de Gestión del Control para estar verificando las fechas en que se deben rendir cuentas a los diferentes entes de control. Este listado se detalla en el **Anexo 3**.



El procedimiento para rendición de cuentas corresponde a la siguiente estructura:

Rendición de cuentas	Programar rendición de cuentas a clientes internos y clientes externos
	Programar rendición de cuentas a órganos de control
	Realizar rendición de cuentas a clientes internos y clientes externos
	Realizar rendición de cuentas a órganos de control
	Evaluar rendición de cuentas a clientes internos y clientes externos
	Evaluar rendición de cuentas a órganos de control

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Dentro de este componente, desde el Plan de Acción 2014 de la ESE Metrosalud, instrumento que permite la ejecución del **Plan de Desarrollo “Saludable y Comprometida con la vida” 2012 -2020**, se tienen dos proyectos o acciones, planteadas, que permita contar, no solo con una comunidad informada, sino que también este capacitada y con competencias para evaluar y contribuir a mejorar la prestación de los servicios de atención en salud, de la población del área o sector al que pertenecen y representan. Es así, como a través de la Línea Estratégica Número 2 la Participación social como programa y dos acciones o proyectos definidos como: Participación activa: usuario, familia y comunidad, Formación ciudadana en salud. Ver cuadro siguiente:



LÍNEA ESTRATÉGICA	PERSPECTIVA	OPCIONES ESTRATÉGICAS	COMPONENTES	PROGRAMAS	ACCIONES Y PROYECTOS
2. La Competitividad, Fuente de Sostenibilidad	USUARIOS - CLIENTES	Fidelización de clientes y usuarios, relaciones de mutuo beneficio	Metrosalud incluyente y en armonía con el entorno	Participación Social	Participación activa: usuario, familia y comunidad Formación ciudadana en salud

En coherencia con lo anterior, se proponen las siguientes actividades y tareas para la vigencia 2014:

Proyecto o Acción	Actividades	Tareas	Responsable	Fecha
Participación Activa Usuario Familia y Comunidad	Gestionar el SIAU	Estandarizar los procedimientos del SIAU	Subgerencia Red de Servicios Dirección Gestión Clínica y PYP Dirección UPSS	02/01/2014 – 31/012/2014
	Desarrollar la estrategia de grupos focales como mecanismo de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, familia, comunidad y grupos de interés	Implementar la estrategia de grupos focales	Subgerencia Red de Servicios Dirección Gestión Clínica y PYP Dirección UPSS	02/01/2014 – 31/012/2014
		Monitorear y ajustar la implementación de la estrategia de grupos focales		
Formación Ciudadana en Salud	Monitorear la implementación del programa de formación continua para clientes internos y externos que incluya la realización de actividades lúdico-pedagógicas	Verificar ejecución del programa de formación continua para clientes internos y externos	Subgerencia Red de Servicios Dirección Gestión Clínica y PYP Direcciones UPSS	02/01/2014 – 31/012/2014
		Ajustar el programa de formación continua para clientes internos y externos		



Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario

El seguimiento al cumplimiento del plan, será liderado por la Oficina de Control Interno y Evaluación, como lo establece el plan anticorrupción, y para ello, se emplearán los instrumentos institucionales establecidos para tal fin. El seguimiento tendrá tres cortes de evaluación así:

Fechas de seguimiento a actividades	Período de seguimiento
30 de abril	Seguimiento al plan
31 de agosto	Seguimiento al plan
31 de diciembre	Seguimiento al plan

Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario

La divulgación del plan de hará a través de la página web de la Entidad, además de hacer despliegue por otros medios y canales de comunicación interna como los boletines y los mail master.

Actualización y/o modificación del plan.

Cuando por alguna circunstancia de tipo legal o técnica sea necesario actualizar el plan, este será llevado para su aprobación a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. En todo caso cualquier ajuste o modificación al plan, deberá solicitarse a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional quien evaluará la viabilidad de los ajustes, para ser aprobados 15 días antes al período de seguimiento del plan.

Formulación y Aprobación del plan

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, deberá formularse anualmente, en coherencia con el Direccionamiento Estratégico de la entidad, y ser aprobado en correspondencia con las normas vigentes, articulado al Plan de Acción de la Entidad. La aprobación la dará la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.



Anexo 1. Metodología de trabajo

1. Levantamiento del Mapa de Riesgos.

Con el fin de obtener la línea de base del sistema de administración de riesgos asociado a cada macroproceso y cada proceso corporativo se estructuró un instrumento para aplicar a una muestra de servidores de Metrosalud con el fin de establecer el Mapa de riesgos de corrupción por proceso.

a. Diagnóstico de riesgos institucionales.

Para levantar el mapa de riesgos de corrupción por proceso institucional se construyó un instrumento diagnóstico que incluyó la identificación de amenazas, el cual fue validado y aplicado como a continuación se presenta:

Definición de la metodología a aplicar

En reunión con el equipo institucional de riesgos se definió el abordaje metodológico a seguir en cuanto a la identificación, valoración e intervención de los riesgos institucionales, entre los cuales se encuentran los de corrupción. Se acordó utilizar la metodología institucional, referenciada y articulada con la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Identificación de amenazas por proceso

En un proceso concertado del equipo institucional de riesgos y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación se realizó un análisis de las amenazas institucionales, identificadas previamente, buscando complementar, homologar y unificar las que realmente se presentan en los procesos institucionales. Obteniendo así la relación definitiva a partir de la cual se procedería a valorar y priorizar los riesgos institucionales.

Validación del instrumento para levantamiento de información

De igual forma se realizó un análisis del instrumento a aplicar y la cobertura



que se le pretendía dar al mismo. De lo anterior se estableció como lineamiento de trabajo que al interior de cada unidad administrativa el superior inmediato jerárquico realizara con sus equipos de trabajo el análisis de las amenazas presentadas, para incluir otras que fueran necesarias o para ajustar las planteadas.

Aplicación del instrumento diagnóstico

El instrumento se aplicó en todas las unidades administrativas de la organización, incluyendo 9 Unidades Prestadoras de Servicios de Salud. Este fue aplicado de manera participativa en cada unidad administrativa.

La información recolectada se consolidó por el equipo de planeación y desarrollo organizacional y se elaboró el mapa institucional de riesgos, consolidado por proceso, por UPSS y Por toda la organización.

Análisis de riesgos por Macroproceso y por Proceso.

A partir de la información recolectada se obtiene el nivel de riesgo en que se encuentra toda la institución, el cual se define de acuerdo al área de riesgos donde se obtenga el mayor volumen de concentración de datos. En la metodología institucional se tienen establecidas tres áreas según el nivel de riesgo: Bajo, Medio, Alto. Estas áreas están articuladas con los criterios de frecuencia y severidad establecidos, de forma tal que en el sistema institucional completo, para cada proceso o para cada UPSS, se obtenga el nivel de riesgo en que se encuentra.

Este mapa de procesos se valida con el equipo institucional de riesgos y con base en él se elaborarán las estrategias y el plan de intervención de riesgos.

Consolidación del Mapa de riesgos institucional.

Preparación del informe del sistema de administración de riesgos.

El mapa institucional de riesgos se presenta al equipo directivo y a todas las áreas en el marco del informe del sistema de administración de riesgos para



la vigencia respectiva. A partir de este se establece el plan de intervención de riesgos institucional.

b. Resultados del instrumento.

A través de una reunión guiada por el equipo institucional de riesgos se procedió a aplicar el instrumento definido por el mismo, a través de las diferentes unidades administrativas y sus respectivos jefe (con sus equipos de trabajo) se actualizó el mapa de riesgos, a continuación se muestran los resultados encontrados:

[Informe preliminar del sistema de administración de riesgos de corrupción año 2013](#)

Anexo 2. Criterios de aplicación y análisis.

Criterios aplicados a través del instrumento de recolección de la información acogidos por el equipo institucional, que hacen parte de la metodología de administración de riesgos utilizada para levantar el panorama de riesgos.

CRITERIO DE SEVERIDAD (S)			
Se refiere una valoración que la persona hace del impacto que produce la materialización de la amenaza.			
NIVEL	Severidad si afecta procesos asistenciales	Severidad si afecta procesos administrativos	VLR
Evento catastrófico	Puede causar la muerte o incapacidad permanente mayor. El riesgo pone en peligro el logro del producto final con las características esperadas.	Afecta la seguridad de operación al servicio. No es posible prestar el servicio. El riesgo o Incidente pone en peligro el logro del producto final con las características esperadas.	10
Evento Mayor	Incapacidad temporal o permanente menor con alto grado de inconformidad por parte del usuario. El riesgo genera un producto o servicio con por lo menos una característica crítica no acorde a lo requerido. Cuando considera que el impacto en el resultado final es grave.	Efectos mayores sobre el uso del servicio. No apto para el uso. El riesgo o incidente genera un producto o servicio con por lo menos una característica crítica no acorde a lo requerido. Cuando considera que el impacto en el resultado final es grave.	7
Evento Moderado	Puede corregirse y su impacto sobre el paciente es mínimo. Cuando se considera que el impacto en el resultado final es leve.	El cliente lo notara inmediatamente en cuanto recibe el servicio. Deterioro del desempeño del servicio. Cuando se considera que el impacto en el resultado final es leve.	4
Evento Menor	Sin impacto sobre el paciente, es tan pequeño que incluso éste puede no notarlo. Cuando se considera que el impacto en el resultado final es insignificante o intrascendente.	No se nota. No hay efecto al servicio, ni al usuario final. Cuando se considera que el impacto en el resultado final es insignificante o trivial.	1



CRITERIO DE FRECUENCIA (F)		
Se refiere al número de veces que puede materializarse la amenaza.		
NIVEL	FRECUENCIA DEL RIESGO	VLR
Repetitivo	Puede ocurrir dentro de un breve periodo, muchas veces en el mes.	10
	La posibilidad que se materialice la amenaza (evento) a causa del riesgo es Repetitiva. Normalmente ocurre en el rango 1 en 10 a 1 en 49.	
Frecuente	Es posible que ocurra varias veces al mes.	7
	La posibilidad que se materialice la amenaza (evento) a causa del riesgo es Frecuente. Normalmente ocurre en el rango 1 en 50 a 1 en 99.	
Posible	Es probable que ocurra de varias veces en el año.	4
	Es Posible que se materialice la amenaza (evento) a causa del riesgo. Normalmente ocurre en el rango 1 en 100 a 1 en 499.	
Remoto	Su presentación es ocasional, puede ocurrir una vez al año o menos.	1
	La posibilidad que se materialice la amenaza (evento) a causa del riesgo es Remota. Normalmente ocurre 1 en 500 o más.	

CRITERIO POSIBILIDAD DE DETECCIÓN (PD)		
Capacidad que tiene el proceso para detectar una falla o defecto en el resultado a través de sus controles antes de la siguiente etapa o tarea		
NIVEL	FRECUENCIA DEL RIESGO	VLR
Casi imposible	No se conocen controles disponibles para detectar la falla o el modo de falla	4
Remoto	Posibilidad baja de que los controles detecten la falla o el modo de falla.	3
Moderado	Media posibilidad de que los controles detecten la falla.	2
Siempre detectable	Los controles actuales siempre detectan la falla.	1



Anexo 3. Relación de Obligaciones Legales ESE Metrosalud Año 2013

[Relación de Obligaciones Legales ESE Metrosalud Año 2014](#)

Anexo 4. De conformidad con la resolución 478 de 2013 a continuación se presenta el equipo institucional de riesgos:

Subgerente Administrativo y Financiero
Director Gestión Clínica y de la Promoción y Prevención
Director UPSS (San Antonio de Prado)
Líder de programa (Vigilancia epidemiológica, Dirección Gestión Clínica y de la Promoción y Prevención)
Líder de Programa (Aseguramiento, Dirección Administrativa)
Profesional Especializado (Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional)
Profesional Especializado (Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional)
Profesional Especializado (Abogado, Oficina Asesora Jurídica)
Profesional Especializado (Coordinador Asistencial, UPSS Buenos Aires)
Profesional Especializado (Salud Ocupacional, Dirección de Talento Humano)
Profesional Universitario (Coordinador Administrativo, UPSS, Manrique)
Profesional Universitario (Coordinador Centro de Salud El Salvador),
Profesional Universitario (Mantenimiento, Dirección Administrativa)
Profesional Universitario (Ingeniero sistemas, Dirección sistemas de información)
Profesional Universitario (Psicología Organizacional, Dirección de Talento Humano)
Profesional Universitario (Abogado, Oficina Control Interno Disciplinario)

Anexo 5. Plan Anticorrupción ESE Metrosalud 2014.

[Plan anticorrupción 2014](#)