

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 1 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

1. INTRODUCCIÓN

Como parte de la herramienta preventiva de control de la gestión, la ESE Hospital Mental de Antioquia se construyó el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante la metodología sugerida por el Departamento de Planeación Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública, que incluye cuatro componentes autónomos e independientes, como lo son el mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas y de Servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Consolidar los cuatro componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para definir estrategias de evaluación y control institucional.

3. ALCANCE

El presente plan, aplica a la ESE Hospital Mental de Antioquia, todas sus áreas, sedes y servicios.

4. CONTENIDO

4.1 COMPONENTES

4.1.1 COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Se establecieron los criterios generales para la identificación, prevención y manejo de los riesgos de corrupción de la ESE Hospital Mental de Antioquia, inmerso en el **Manual de Riesgos Institucional**, que opera para los diferentes procesos, teniendo en cuenta la metodología para la administración del riesgo, enmarcada en los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, constituyéndose en una herramienta gerencial que fortalece la gestión del Estado.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 2 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

Para el desarrollo del Manual se enmarcó en el proceso de planeación Institucional, los controles para garantizar el logro de los objetivos estratégicos institucionales, partiendo de la plataforma estratégica, con la participación de todos los servidores públicos de la ESE; permitiendo establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que constantemente están expuestos, incluyendo el de corrupción y poder de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno para lograr el más alto grado de eficacia y eficiencia institucional.

4.1.1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN POR OBJETIVOS

** Del documento Manual del Riesgo Institucional*

La identificación de los riesgos se fundamentó en los (7) siete objetivos corporativos definidos durante la construcción de la plataforma estratégica y de Plan de Desarrollo, y se analizó para cada uno, los factores de riesgos potenciales o existentes que pudieran obstaculizar su cumplimiento, incluyendo la Corrupción. Para el presente plan se extrae sólo los apartes del tema que nos reúne.

Corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 3 de 54



Causas: Matriz 2. Causas y efectos (Anexo 9 plan de desarrollo 2012-2015)

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
1. Disponer de un modelo integral de gestión con las características institucionales y la normatividad vigente, para lograr altos estándares de calidad en la prestación de servicios	Direccionamiento Estratégico	Inestabilidad del sistema de salud	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de la normatividad Interpretaciones de la norma que afectan la contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de la Institución. Insatisfacción de usuarios. Pérdida de Recursos Impacto Social
		Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> Falta de Compromiso del personal. Deficientes mecanismos de Control. Débil empoderamiento de los valores institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de Recursos Económicos Sanciones, Perdida de Imagen.
	Gestión Calidad	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento del modelo integrado de gestión. No adherencia a guías y protocolos de atención. Insuficientes controles, alarmas tempranas y barreras de seguridad. Insuficientes recursos humanos, físicos, tecnológicos para la gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de competitividad Interrupción del servicio. Sanciones y demandas Deterioro de la imagen
		Desacierto	<ul style="list-style-type: none"> Falta de competencias del personal. Mala interpretación del modelo. 	<ul style="list-style-type: none"> Inconformidad. Demandas. Pérdida de imagen. Sanciones
		Fallas de la tecnología de información y comunicación (tics).	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en los niveles de Energía Fallas técnicas del software Falta de capacitación al personal Equipos obsoletos Falta de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de Información Información no confiable Alteración en los procesos de atención Insatisfacción de los usuarios Pérdidas económicas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 4 de 54



OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
<p>2. Fortalecer la gestión del talento humano, para lograr su competencia, motivación y compromiso social, humano y científico, mediante procesos de formación, integración, capacitación, bienestar e incentivos.</p>	<p>Gestión Humana.</p>	<p>Incumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de personal para gestionar el talento humano. Fusión de procesos de gestión humana y jurídica. Multiplicidad y exceso de funciones. Desconocimiento de autoridad, políticas y reglamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal no competente. Personal sin compromiso. Alteración del Clima laboral. Insatisfacción del usuario. Reprocesos
		<p>Desacierto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y ejecución de planes no acordes con las necesidades. Desconocimiento del plan. 	<ul style="list-style-type: none"> Desmotivación, pérdida sentido de pertenencia.
		<p>Corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de personal no competente, ni idóneo. Presiones indebidas. Acoso laboral. Favorecimiento a terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Sanciones. Pérdida de clima laboral. Pérdida de imagen y credibilidad. Demandas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 5 de 54



OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
<p>3. Aumentar los niveles de satisfacción del usuario, mediante políticas de orientación y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.</p>	<p>Sistemas de información</p>	<p>Incumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de guías de atención • Incumplimiento de deberes del usuario y Abuso de los derechos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de imagen, de credibilidad, confianza,
		<p>Desacierto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mejoramiento sin impacto. • Políticas no acordes con la cultura institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de imagen. • Insatisfacción del usuario. • Aumento quejas.
		<p>Inestabilidad del sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el sistema de salud. • Crisis del sistema • Modificación de beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de trámites • Negación al servicio • Insatisfacción del usuario.
		<p>Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de innovación de tecnologías para acceder a los servicios. • Vulnerabilidad del sistema. • Problemas de conectividad. • Fallas telefónicas. • Fallas en redes eléctricas. • Insuficientes equipos (hardware), ni software necesarios para los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción del usuario • pérdidas de imagen • Demandas. • Sanciones • pérdidas económicas. • Pérdida de información
		<p>Corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. • Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. • Deficiencias en el manejo documental y de archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de informes y estancamiento de procesos. • Balances financieros poco confiables. • Perdidas de documentos, de historias clínicas. • Glosas y demandas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 6 de 54



OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
<p>4. Alcanzar la estabilidad financiera, mediante un manejo adecuado de los recursos y la aplicación de principios y técnicas gerenciales, que aseguren el crecimiento y capacidad de competir en el mercado.</p>	<p>Gestión Financiera. Compras y Contratación</p>	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de metas de venta de servicios. • Aumento o aparición de nueva competencia. Crisis del sector salud. • Cambio de normatividad. • falta de innovación del portafolio de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida económica • Inviabilidad.
		Desacierto	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas gerenciales para gestión de costos, facturación, cartera y glosas no pertinentes. • Deficientes habilidades en la negociación y mercadeo de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas económicas, sanciones,
		Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración indebida de contratos. • Designar interventores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función • Destinación indebida de recursos. • Presiones indebidas. • Favorecimiento a terceros • Inclusión de gastos no autorizados. • Archivos contables con vacíos de información. • Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones. • Detrimento patrimonial • Pérdida de imagen. • Re procesos.
		Inestabilidad del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis financiera • Cambios en la normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de ingresos • Modificaciones forzosas a trámites.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 7 de 54



OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
5. Liderar programas de salud mental integral en promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en el Departamento y la Nación	Evaluación y Manejo Ambulatorio de Pacientes. Hospitalización y Egreso	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de metas de prestación de servicios. • Insuficiente personal y capacidad instalada. • No identificación de oportunidades de negocio. • Poca innovación en el Portafolio de servicios. • Altos costos de estrategias de atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas económicas. • Pérdida de imagen
		Desacierto	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias no pertinentes a la demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de imagen.
		Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de innovación de tecnologías para ejecutar servicios. • Vulnerabilidad del sistema. • Problemas de conectividad. • Fallas telefónicas. • Fallas en redes eléctricas. • Equipos biomédicos obsoletos sin mantenimiento, ni software necesarios para los procesos. • Reacción negativa al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción del usuario. • pérdidas de imagen. • Demandas. • Sanciones. • Pérdidas económicas. • Pérdida de información. • Altos costos
	Apoyo Diagnóstico Gestión Farmacéutica	Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Débil selección técnica de los líderes de procesos. • Baja cultura de compromiso de los líderes. • Baja capacidad de veeduría por parte de la comunidad hospitalaria. • Falta de idoneidad del personal. • Falta de control del aprovechamiento de los recursos. • Falta de control de cumplimiento de la ética profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas económicas • Baja rentabilidad social y financiera del Hospital • Amenaza de la viabilidad empresarial • Deterioro de la imagen institucional. • Abusos de autoridad. Demandas • Mala utilización de equipos. Inviabilidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 8 de 54



OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
6. Fomentar el desarrollo científico, ampliando la contribución del centro de investigaciones al bienestar mental de todos los individuos.	Investigaciones Apoyo Diagnostico. Gestión Farmacéutica	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de legislación para investigaciones • Caída de la demanda de investigaciones. • Personal investigador insuficiente. • Falta de incentivos para el personal investigador. • Incumplimiento de protocolos de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descertificación por el Invima. • Pérdidas económicas
		Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de innovación de tecnologías. • Vulnerabilidad del sistema. Problemas de conectividad. • Fallas telefónicas. • Fallas en redes eléctricas. • Falta de equipos necesarios para los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas de imagen. • Pérdidas económicas. • Pérdida de información.
		Desacierto	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción poco clara o subjetiva en el protocolo para el desarrollo de un procedimiento a seguir que pueda ser interpretada de varias formas. • Pobre conocimiento ya baja claridad del protocolo por parte del investigador que lo aplica. • Omitir datos y/o tiempos para responder eventos significativos por negligencia o desconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Pone en riesgo la seguridad y la integridad del paciente sujeto de estudio. • Baja la confiabilidad en los datos finales de la Investigación. • Baja calificación de a la calidad del grupo de investigadores • Incumplimiento a las Buenas Prácticas Clínicas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 9 de 54



OBJETIVO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS
7. Readecuar la infraestructura física y tecnológica de manera que se constituya en un apoyo para la prestación de servicios	Apoyo Logístico Sistemas de Información. Compras y contratación	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad recursos financieros. Cambios en la normatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> Daños físicos, pérdida de imagen, insatisfacción de los usuarios.
		Desacierto	<ul style="list-style-type: none"> Adquisiciones no acordes con la institución y sus necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> Demandas, sanciones
		Siniestro	<ul style="list-style-type: none"> Fenómenos atmosféricos, incendios, inundaciones, hurtos, daños estructurales y de bienes 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas económicas, fallecimientos, demandas, interrupción de servicios
		Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> Falta de innovación de tecnologías. Vulnerabilidad del sistema. Problemas de conectividad. Fallas telefónicas. Fallas en redes eléctricas. Falta de equipos necesarios para los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas de imagen. pérdidas económicas. Pérdida de información.
		Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> Falta de verificación en la idoneidad del contratista. Falta de control y seguimiento a la ejecución del contrato. Falta de objetividad en la selección del contratista. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas económicas, sanciones, demandas. pérdida de imagen

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 10 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

4.1.1.2 ANALISIS DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Matriz 3. Frecuencia e impacto. (Anexo 9 Plan de desarrollo 2012-2015)

MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA AL RIESGO							
RIESGOS ESTRATEGICOS	PROBABILIDAD			IMPACTO			CALIFICACIÓN
	Baja (1)	Media Casi seguro (2)	Alta posible (3)	Leve (5)	Moderado (10)	Catastrófica./ único (20)	
Inestabilidad del sistema de salud	3			20			60: inaceptable
Incumplimiento.	2			20			40: importante
Desacierto.	2			20			40: importante
Corrupción.	2			20			40: inaceptable
Siniestros.	1			20			20: moderado
Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs).	2			20			40: importante

Matriz de Calificación, Evaluación Y Respuesta A Riesgos

Probabilidad	Valor									
Alta	3	15 Zona de Riesgo Moderado Prevenir el Riesgo	30 Zona de Riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger la Entidad Compartir	60 Zona de Riesgo Inaceptable Evitar el Riesgo Prevenir el Riesgo Proteger la Entidad Compartir						
Media	2	10 Zona de Riesgo Tolerable Aceptar el Riesgo Prevenir el Riesgo	20 Zona de Riesgo Moderado Prevenir el Riesgo Proteger la Entidad Compartir	40 Zona de riesgo Importante Prevenir el Riesgo Proteger la Entidad Compartir						
Baja	1	5 Zona de Riesgo Aceptable Aceptar el Riesgo	10 Zona de Riesgo Tolerable Proteger la Entidad Compartir	20 Zona de Riesgo Moderado Proteger la Entidad Compartir						
	Impacto	Leve	Moderado	Catastrófica						
	Valor	5	10	20						

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 11 de 54



4.1.1.3 VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Matriz 4. Análisis de Controles (Anexo 9 plan de desarrollo 2012-2015)

VALORACIÓN DE RIESGO CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS DE MEDICIÓN	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO		SI	NO
Elaborar, aprobar y socializar planes de capacitación, bienestar, incentivos y salud ocupacional,	X		<ul style="list-style-type: none"> Plan de bienestar e incentivos. Plan de incentivos por desempeño. Plan de Capacitación. Plan de salud Ocupacional 	X	
Identificar y aplicar los mecanismos de control existentes en la ESE por procesos	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Control de rendición de Cuentas e informes. Indicadores de Gestión. Normograma. Estatuto de contratación. Comité de compras y contratación. Procedimiento de interventoría. Control de inventarios. 	X	
empoderamiento de los valores institucionales	X		<ul style="list-style-type: none"> Existe un Código de Ética y del Buen Gobierno, construido de manera participativa. Estrategia Cultura HOMO, mediante la cual se trabajan los valores institucionales y deberes y derechos de usuarios 	X	
Disponer de personal competente e idóneo.	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de selección y vinculación de personal debidamente documentado y aplicado. Procedimiento de evaluación de gestión por competencias. Planes de mejoramiento individuales Capacitación por competencias. (PIC) 	X	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 12 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Delimitación Clara de funciones y jerarquías y espacios para la solución pacífica de conflictos.	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones y competencias. Comité de convivencia laboral 	X	
Disponer de Política de seguridad en sistema de información	X		<ul style="list-style-type: none"> Perfiles de usuarios de Sistemas de información restringidos por programa y por módulos 	X	
Establecer procedimientos para la planeación, registro, almacenamiento, tratamiento, comunicación y presentación de información institucional.	X		<ul style="list-style-type: none"> SAIA Tabla de retención documental. Inventario de gestión documental. 	X	
Fortalecer los procedimientos para el manejo y custodia de la historia clínica	x		<ul style="list-style-type: none"> Comité de Historias clínicas. 	x	
Disponer estatuto de Contratación debidamente actualizado a la luz de las normas que regulan la contratación estatal	x		<ul style="list-style-type: none"> Estatuto de contratación. 		X
Estandarizar las actividades para la vigilancia y el control de la ejecución de los contratos mediante seguimiento Técnicos, Administrativos y/ o Financieros, con el fin de asegurar el cumplimiento de su objeto	X		<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento documentado y actualizado de Interventorías. 	X	
Designar Interventores que cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	X		<ul style="list-style-type: none"> Informes de interventorías 	X	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 13 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Establecer estrategias de audiencias públicas y rendición de cuentas para facilitar el control social	X		<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Rendición cuentas 	X	
Dar cumplimiento a procedimientos de control interno contable	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliaciones bancarias y entre módulos de presupuesto, tesorería y contabilidad. • Cierres de mes. • Interfaces entre los diferentes módulos del Sistema XENCO ADVANCED. • Arqueos de caja. 	X	
Promover el desarrollo en competencias laborales en los empleados	X		<ul style="list-style-type: none"> • Plan institucional de Capacitación. • Convenios con el SENA 	X	
Promover el ejercicio de la veeduría por parte de la comunidad hospitalaria.	X		<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de participación • Reuniones de personal. • Mecanismos de participación e intervención. 		
Establecer un control operativo del aprovechamiento de los recursos materiales, laborales y financieros, tomando en cuenta, las normas de los gastos vigentes, a través de las cuales se llega al cumplimiento de las tareas planificadas respecto a los costos	X		<ul style="list-style-type: none"> • Se maneja el sistema de costos PERC. • Política de Austeridad en el gasto. • Indicadores 	X	
Establecer herramientas para vigilar cumplimiento de la ética profesional	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de ética. • Control interno disciplinario 	X	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 14 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

Elaborara un sistema de evaluación de desempeño para proveedores de servicios, estableciendo estándares de evaluación y ponderación, escala de calificación y periodicidad de evaluación.	X		<ul style="list-style-type: none"> Sistema de evaluación de proveedores de insumos. 		X
Establecer un sistema de interventorías internas y externas.	x		<ul style="list-style-type: none"> Cada contrato tiene asignado un interventor competente y comprometido 	X	

4.1.1.4 POLÍTICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

La ESE Hospital Mental de Antioquia se compromete a administrar los riesgos institucionales, determinando los factores internos y externos, identificando, analizando y valorando los riesgos y definiendo medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos de mayor probabilidad de ocurrencia y que generan un impacto considerable en los objetivos institucionales, realizando un seguimiento periódico a la efectividad de los controles, con el compromiso y participación de todas las áreas de gestión.

Todos los servidores públicos de la ESE Hospital Mental de Antioquia, nos comprometemos a controlar los riesgos y las no conformidades de los procesos del sistema de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de las normas y la misión institucional.

Vigilaremos con ahínco los posibles actos que puedan generar el riesgo de corrupción, haciendo seguimiento y monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Cada responsable o jefe de las diferentes áreas y líderes de los procesos, elaboraremos cada año el mapa de riesgos de corrupción, estructurando las medidas para reducirlos y evitarlos.

Nos comprometemos a:

- ✚ Generar una visión sistémica a cerca de la administración y evaluación de riesgos, y desde la alta dirección en coordinación con la Oficina de Control Interno, se promoverá los entornos seguros y la prevención de incidentes.
- ✚ Proteger los recursos del Estado.
- ✚ Introducir la administración del riesgo dentro de los procesos y procedimientos.
- ✚ Involucrar y comprometer a todos los servidores de la ESE HOMO, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- ✚ Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.³
- ✚ Asimismo, la ESE Hospital Mental de Antioquia se compromete con la actualización y adopción de las medidas, procesos y procedimientos que garanticen el establecimiento de una atención segura para el usuario, basada en el compromiso y la cooperación de los diferentes actores del proceso.
- ✚ Se adoptarán mecanismos y reglas de conducta con el propósito de prevenir la ocurrencia de hechos corruptos, lo anterior, como estrategia de lucha contra la corrupción

4.1.1.5 ESTRATEGIAS.

- ✚ Fomentando los valores institucionales, deberes y derechos a través de la Cultura Homo.
- ✚ Verificando requisitos legales y de competencia para el buen desempeño del cargo a proveer y validando la información consignada y aportada en las hojas de vida.
- ✚ Contando con un buen Plan de Bienestar e Incentivos para los funcionarios de la ESE.
- ✚ Controlando de manera sistemática y periódica que se cumpla con el deber y la responsabilidad de diligenciar la Declaración de bienes y rentas para servidores públicos y contratistas.
- ✚ Consolidando y publicando los estados financieros de la entidad en la página Web y en sitios dentro de la institución que sean de fácil acceso a la comunidad.
- ✚ Cumpliendo de manera estricta el Estatuto de Contratación de la ESE y actualizando permanentemente este documento con fundamentos en el Estatuto anticorrupción y en las normas que lo reglamentan.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 16 de 54



- ✚ Disponiendo de Línea telefónica gratuita y de medios de comunicación para recepcionar recomendaciones, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✚ Facilitando el acceso y la información a los entes de control interno y externos.
- ✚ Estableciendo mecanismos de control al delegatario de responsabilidades contractuales.
- ✚ Estructurando un sistema de información bien concebido con capacidad de procesamiento y análisis adecuado y que permita integración entre la información de fuente externa y la generada por la entidad.
- ✚ Dotando de tecnología adecuada y suficiente toda la institución
- ✚ Fortaleciendo la cultura de medición.
- ✚ Contando con manuales, protocolos e instrumentos de gestión actualizados.
- ✚ Elaborando indicadores de gestión y de desempeño.
- ✚ Haciendo la rendición de cuentas trimestralmente.
- ✚ Fortaleciendo y apoyando las veedurías ciudadanas.
- ✚ Contando con procesos y procedimientos bien diseñados y bajo revisión y actualización permanente por grupos de expertos.
- ✚ Simplificando planes y procedimientos.

4.1.1.6 LOS RIESGOS QUE SE VAN A CONTROLAR.

- ✚ Inestabilidad del sistema de salud
- ✚ Incumplimiento.
- ✚ Desacierto.
- ✚ Corrupción.
- ✚ Siniestros.
- ✚ Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs).

Los riesgos de CORRUPCIÓN y que se van a controlar en la ESE Hospital Mental de Antioquia son:

- ✚ Falta de Compromiso del personal.
- ✚ Deficientes mecanismos de Control.
- ✚ Débil empoderamiento de los valores institucionales.
- ✚ Celebración indebida de contratos.
- ✚ Contratación de personal no competente, ni idóneo.
- ✚ Designar interventores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función
- ✚ Falta de control y seguimiento a la ejecución del contrato.



- ✚ Falta de verificación en la idoneidad del contratista.
- ✚ Presiones indebidas.
- ✚ Acoso laboral.
- ✚ Favorecimiento a terceros.
- ✚ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- ✚ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- ✚ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- ✚ Destinación indebida de recursos.
- ✚ Inclusión de gastos no autorizados.
- ✚ Archivos contables con vacíos de información.
- ✚ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto
- ✚ Débil selección técnica de los líderes de procesos.
- ✚ Baja capacidad de veeduría por parte de la comunidad hospitalaria.
- ✚ Falta de control del aprovechamiento de los recursos.
- ✚ Falta de control de cumplimiento de la ética profesional.

4.1.1.7 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El seguimiento al mapa de riesgos se hará tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. En cumplimiento del al Decreto 2641 de 2012,

4.1.1.8 MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

Finalmente, está el mapa de riesgo como una herramienta gerencial, que señala situaciones de índole administrativa que, por sus características, pueden originar prácticas corruptas, desaciertos e incumplimientos y que incluye los controles para evitar, reducir o mitigar el impacto de la situación cuando se materializan los riesgos y señala los responsables de la acciones.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 18 de 54



MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

Misión: Prestar servicios especializados en salud mental con altos estándares de calidad y eficiencia, a través de un talento humano competente, comprometido a nivel social, humano y científico orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios.

IDENTIFICACION		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo Descripción	Posibilidad de materialización	Valoración. Tipo de Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Gestión Calidad. <p>1. Disponer de un modelo integral de gestión con las características institucionales y la normatividad vigente, para lograr altos estándares de calidad en la prestación de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de la normatividad Interpretaciones de la norma que afectan la contratación 	Inestabilidad del sistema de salud.	Alta	Preventivo	Evitar, prevenir y compartir el riesgo y proteger la entidad	Tomar medidas de austeridad en el gasto. Trazar convenios interadministrativos y alianzas estratégicas con otras entidades. Fortalecer la participación social que apunte a una concientización colectiva	Subgerente administrativo y financiero Gerente Comité anti trámites	% de Ejecución de Gastos Número de convenios interadministrativos. Monto de los convenios interadministrativos. Liga de usuarios conformada y funcional.
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de Compromiso del personal. Deficientes mecanismos de Control. Débil empoderamiento de los valores institucionales. 	Corrupción	Casi seguro	Preventivo y correctivo	Evitar, prevenir, compartir o transferir el riesgo y proteger la entidad	Elaborar, aprobar y socializar planes de capacitación, bienestar, incentivos y salud ocupacional.	Gestión Humana	% de ejecución de Planes establecidos.
						Identificar y aplicar los mecanismos de control existentes en la ESE por procesos.	Líderes de cada proceso. Gestión calidad	Puntos de control establecidos en los procedimientos.
						Empoderamiento de los valores institucionales	Cultura Homo	Cumplimiento de despliegue del código de ética y buen gobierno en programa de inducción y re inducción. % Cumplimiento del POA de cultura homo.
						Disponer de personal competente e idóneo.	Gestión Humana	Procesos de selección por perfiles y competencias Evaluación de desempeño
						Delimitación clara de funciones y jerarquías y espacios para la solución pacífica de conflictos.	Gestión Humana	Comité de convivencia operativo. Manual de funciones y competencias actualizado y socializado.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 19 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento del modelo integrado de gestión. No adherencia a guías y protocolos de atención. Insuficientes controles, alarmas tempranas y barreras de seguridad. Insuficientes recursos humanos, físicos, tecnológicos para la gestión. 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Evitar, prevenir y compartir el riesgo y proteger la entidad	Socialización y capacitación permanente en modelo integrado de gestión, normas, leyes, guías, manuales y protocolos de atención.	Gerencia Subgerencias Oficinas Asesoras	%Cumplimiento del plan de capacitaciones Informe consolidado de Inducción y de Re inducción.
						Establecer puntos de control, alarmas tempranas y barreras de seguridad.	Gerencia Subgerencias Oficinas Asesoras Servidores	Puntos de control establecidos en los procedimientos. Definición de barreras de seguridad ante la materialización de eventos adversos.
						Procurar suficientes recursos humanos, físicos, tecnológicos para la gestión.	Gerencia Subgerencias	Estudio técnico planta de cargos % ejecución de POA
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de competencias del personal. Mala interpretación del modelo. 	Desacuerdo	Media	Preventivo y correctivo	Reducir el riesgo y prevenir y controlar	Capacitación permanente en modelo integrado de gestión, normas, leyes, guías, manuales y protocolos de atención.	Gerencia Subgerencias Oficinas Asesoras	% de ejecución del PIC. Informe consolidado de Inducción y de Re inducción.
						Trazar planes de mejoramiento acorde y adecuado que den solución a las dificultades y debilidades de los procesos.	Líderes de procesos. Gestión calidad. Control Interno	% de ejecución de planes de mejoramiento Número de acciones abiertas y cerradas.
						Aplicar ciclo PHVA.	Líderes de procesos. Gestión calidad. Control Interno	Procesos enfocados al ciclo PHVA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 20 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

						Disponer de personal competente y calificado	Gestión Humana	Procesos de selección por perfiles y competencias N° de servidores capacitados por competencias
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los niveles de Energía • Fallas técnicas del software • Falta de capacitación al personal • Equipos obsoletos • Falta de mantenimiento 	<p>Fallas de la tecnología de información y comunicación (tics).</p>	<p>Media</p>	<p>Preventivo y correctivo</p>	<p>Reducir el riesgo y prevenir, compartir, controlar y asumir</p>	Elaborar e implementar planes de contingencias y medidas de protección.	Área de sistemas y servidores	Plan de contingencia adoptado e implementado.	
					Plan Estratégico de Sistemas de Información PESI		% ejecución PESI	
					Plan de mantenimiento preventivo y correctivo la Planta eléctrica.	Apoyo logístico	Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica % de cumplimiento de plan de mantenimiento.	
					Asegurar activos	Jurídica y almacén	Póliza de seguro vigente	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 21 de 54



IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo	Posibilidad de materialización	Valoración.	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
				Tipo de Control				
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Humana. <p>2. Fortalecer la gestión del talento humano, para lograr su competencia, motivación y compromiso social, humano y científico, mediante procesos de formación, integración, capacitación, bienestar e incentivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de personal para gestionar el talento humano. Fusión de procesos de gestión humana y jurídica. Multiplicidad y exceso de funciones. Desconocimiento de autoridad, políticas y reglamentos. 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Evitar, prevenir y compartir el riesgo y proteger la entidad	Gestionar estudio técnico planta de cargos	Gestión Humana	Resultado de estudio
						Hacer medición del clima laboral y riesgo sicosocial	Gestión Humana	% de clima laboral Resultado de estudio
	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y ejecución de planes no acordes con las necesidades. Desconocimiento del plan. 	Desacierto	Media	Preventivo y correctivo	Reducir el riesgo y prevenir y controlar	Elaborar y ejecutar plan de mejoramiento rediseño Gestión Humana	Gestión Humana	% de ejecución del Plan
						<ul style="list-style-type: none"> Contratación de personal no competente, ni idóneo. Presiones indebidas. Acoso laboral. Favorecimiento a terceros. 	Corrupción	Casi seguro
	Procedimiento de evaluación de gestión por competencias.	100% del personal evaluado						
Planes de mejoramiento individuales	N° de planes							
Capacitación por competencias.	No de personas capacitadas							
Delimitación Clara de funciones y jerarquías y espacios para la solución pacífica de conflictos.	Manual de funciones y competencias. Comité de convivencia laboral							

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 22 de 54



IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo	Posibilidad de materialización	Valoración.	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
				Tipo de Control				
<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de Información. <p>3. Aumentar los niveles de satisfacción del usuario, mediante políticas de orientación y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de guías de atención Incumplimiento de deberes del usuario y Abuso de los derechos 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir.	Socialización y capacitación permanente en modelo integrado de gestión, normas, leyes, guías, manuales y protocolos de atención Revisar y ajustar declaración de derechos y deberes de los usuarios	Subgerencia de Prestación de servicios	Acto administrativo
	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejoramiento sin impacto. Políticas no acordes con la cultura institucional 	Desacuerdo	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Trazar planes de mejoramiento acorde y adecuado que den solución a las dificultades y debilidades de los procesos.	Todos los servidores	Informes de seguimiento
	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en el sistema de salud. Crisis del sistema Modificación de beneficios 	Inestabilidad del sistema	Alta	Preventivo y correctivo	Evitar, prevenir y compartir el riesgo y proteger la entidad	Tomar medidas de austeridad en el gasto Trazar convenios interadministrativos y alianzas estratégicas con otras entidades Fortalecer la participación social que apunte a una concientización colectiva	Gerencia	% de Ejecución de Gastos % participación por cliente mensual (DSSA) % participación por cliente mensual (Otros)
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de innovación de tecnologías para acceder a los servicios. Vulnerabilidad del sistema. Problemas de conectividad. Fallas telefónicas. Fallas en redes eléctricas. Insuficientes equipos (hardware), ni software necesarios para los procesos. 	Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Trazar planes de contingencias y medidas de protección. Trazar Plan Estratégico de Sistemas de Información PESI Planta eléctrica. Asegurar activos.	Área de sistemas y servidores Apoyo logístico Jurídica y almacén	Plan de contingencia adoptado % ejecución PESI Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica Póliza de seguro vigente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 23 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

	<ul style="list-style-type: none"> Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. Deficiencias en el manejo documental y de archivo 	Corrupción	Casi seguro	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir.	Disponer de Política de seguridad en sistema de información	Área de sistemas y servidores	Política documentada
						Establecer procedimientos para la planeación, registro, almacenamiento, tratamiento, comunicación y presentación de información institucional.	Área de sistemas y servidores. Comunicaciones	Procedimiento de sistemas de información debidamente documentado y actualizado
						Fortalecer los procedimientos para el manejo y custodia de la historia clínica	Servidores y líder del proceso Subgerente de prestación de servicios	Cero historia clínicas perdidas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 24 de 54



IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo	Posibilidad de materialización	Valoración.	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
				Tipo de Control				
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera. Compras y Contratación <p>4. Alcanzar la estabilidad financiera, mediante un manejo adecuado de los recursos y la aplicación de principios y técnicas gerenciales, que aseguren el crecimiento y capacidad de competir en el mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de metas de venta de servicios. Aumento o aparición de nueva competencia Cambio de normatividad. Crisis del sector salud. falta de innovación del portafolio de servicios. 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir.	Trazar indicadores y metas medibles y alcanzables.	Líderes de procesos	Tablero de indicadores
						Identificar de oportunidades de negocio	Gerencia - comunicaciones	% de ejecución Plan de mercadeo
						Trazar estrategias para atender demanda insatisfecha	Gerencia Subgerencia de prestación de servicios	% de aumento en oferta de citas
						Ejecutar Plan de fortalecimiento financiero	Subgerente Financiera y activa	% de ejecución del plan
						Diversificación del Portafolio de Servicios	Gerencia - comunicaciones	N° de proyectos de diversificación
	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas gerenciales para gestión de costos, facturación, cartera y glosas no pertinentes. Deficientes habilidades en la negociación y mercadeo de servicios. 	Desacierto	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Manejar técnicas gerenciales para gestión de costos pertinentes.	Contadora	Sistema de costos.
						Fortalecer procesos de facturación, cartera y gestión de glosas.	Subgerente Financiera y activa	% de ejecución del plan de fortalecimiento financiero
						Desarrollar habilidades en la negociación y mercadeo de servicios.	Gerencia comunicaciones	% de ejecución Plan de mercadeo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 25 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

<ul style="list-style-type: none"> • Celebración indebida de contratos. • Designar interventores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. • Presiones indebidas. • Favorecimiento a terceros • Inclusión de gastos no autorizados. • Archivos contables con vacíos de información. • Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto. • Destinación indebida de recursos 	<p>Corrupción</p>	<p>Casi seguro</p>	<p>Preventivo y correctivo</p>	<p>Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir</p>	<p>Disponer estatuto de Contratación debidamente actualizado a la luz de las normas que regulan la contratación estatal</p>	<p>Gerente y Jurídica</p>	<p>Estatuto</p>
					<p>Estandarizar las actividades para la vigilancia y el control de la ejecución de los contratos mediante seguimiento Técnicos, Administrativos y/ o Financieros, con el fin de asegurar el cumplimiento de su objeto</p>	<p>Jurídica subgerencia financiera y administrativa</p>	<p>Procedimiento documentado de interventoría</p>
					<p>Designar Interventores que cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p>		
					<p>Disponer de un comité de compras y contratación operativo</p>	<p>Gerente comunicaciones</p>	<p>Nº de rendición de cuentas en el periodo</p>
					<p>Establecer estrategias de audiencias públicas y rendición de cuentas para facilitar el control social</p>		
					<p>Dar cumplimiento a procedimientos de control interno contable</p>	<p>Subgerencia de prestación de servicios.</p>	<p>Tablero de Indicadores de gestión. Política de austeridad. Sistema de costos</p>
					<p>Establecer un control operativo del aprovechamiento de los recursos materiales, laborales y financieros, tomando en cuenta, las normas de los gastos vigentes, a través de las cuales se llega al cumplimiento de las tareas planificadas respecto a los costos.</p>		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 26 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis financiera • Cambios en la normatividad 	Inestabilidad del sistema	Alta	Preventivo y correctivo	Evitar, prevenir y compartir el riesgo y proteger la entidad	Tomar medidas de austeridad en el gasto Trazar convenios interadministrativos y alianzas estratégicas con otras entidades.	Gerencia Subgerencia financiera y administrativa.	% de ejecución de gastos % participación por cliente mensual (DSSA) % participación por cliente mensual (Otros)
--	---	---------------------------	------	-------------------------	--	---	--	---

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 27 de 54



IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo	Posibilidad de materialización	Valoración.	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
				Tipo de Control				
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y Manejo Ambulatorio de Pacientes. Hospitalización y Egreso Apoyo Diagnóstico Gestión Farmacéutica <p>5. Liderar programas de salud mental integral en promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en el Departamento y la Nación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de metas de prestación de servicios. Insuficiente personal y capacidad instalada. No identificación de oportunidades de negocio. Poca innovación en el Portafolio de servicios. Altos costos de estrategias de atención 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir.	Trazar indicadores y metas medibles y alcanzables.	Líderes de procesos	Tablero de indicadores
						Procurar suficientes recursos humanos, físicos, tecnológicos para la gestión.	Gerencia Subgerencias	% de ejecución Plan de Compras. Estudio de cargas laborales
						Hacer estudio de cargas laborales	Gestión humana	Resultado de estudio
						Identificar de oportunidades de negocio	Gerencia Comunicaciones	% de ejecución Plan de mercadeo
						Innovar el portafolio de servicios.	Gerencia Comunicaciones	N° de proyectos de diversificación
	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias no pertinentes a la demanda. 	Desacierto	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir.	Trazar estrategias para atender demanda insatisfecha	Gerencia Subgerencias	% de aumento en oferta de citas
						<ul style="list-style-type: none"> Falta de innovación de tecnologías para ejecutar servicios. Vulnerabilidad del sistema. Problemas de conectividad. Fallas telefónicas. Fallas en redes eléctricas. Equipos biomédicos obsoletos sin mantenimiento, ni software necesarios para los procesos. Reacción negativa al cambio. 	Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	Media
	Trazar Plan Estratégico de Sistemas de Información PESI	% ejecución PESI						
	Planta eléctrica.	Apoyo logístico	Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica					
	Garantizar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos	Sistemas laboratorio	Contrato de mantenimiento					
Capacitar a los empleados en nuevas tecnologías	sistemas	N° de servidores capacitados						

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 28 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

	<ul style="list-style-type: none"> Débil selección técnica de los líderes de procesos. Falta de idoneidad del personal. Baja cultura de compromiso de los líderes. Baja capacidad de veeduría por parte de la comunidad hospitalaria.. Falta de control del aprovechamiento de los recursos. Falta de control de cumplimiento de la ética profesional. 	Corrupción	Casi seguro	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Promover el desarrollo en competencias laborales en los empleados.	Gestión humana	N° de personas capacitadas en competencias
						Promover el ejercicio de la veeduría por parte de la comunidad hospitalaria.	Gestión humana	N° de acciones de promoción
						Establecer un control operativo del aprovechamiento de los recursos materiales, laborales y financieros, tomando en cuenta, las normas de los gastos vigentes, a través de las cuales se llega al cumplimiento de las tareas planificadas respecto a los costos	Subgerencia de prestación de servicios.	indicadores hospitalarios
						Establecer herramientas para vigilar cumplimiento de la ética profesional	Jurídica	Estancia de Control interno disciplinario

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 29 de 54



IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo	Posibilidad de materialización	Valoración.	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
				Tipo de Control				
<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones Apoyo Diagnostico. Gestión Farmacéutica. <p>6. Fomentar el desarrollo científico, ampliando la contribución del centro de investigaciones al bienestar mental de todos los individuos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de legislación para investigaciones Caída de la demanda de investigaciones. Personal investigador insuficiente. Falta de incentivos para el personal investigador. Incumplimiento de protocolos de investigación. 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Estandarizar los Procedimientos Operativos del centro de Investigación	Centro de investigaciones. Calidad	Manual de calidad Guías Operativas del centro de investigaciones Comité de Ética en Investigaciones y laboratorio Clínico
						Trazar un plan de mercadeo e innovar el portafolio de servicios	Gerente Comunicaciones	% ejecución plan de mercadeo
						Procurar suficientes recursos humanos, físicos, tecnológicos para la gestión	Gerencia Subgerencias	% de ejecución Plan de Compras Resultado de estudio cargas laborales
						Trazar plan de bienestar e incentivos.	Gestión humana	% ejecución plan
						Facilitar y apoyar el entrenamiento al grupo de investigadores	Gerencia Líderes del proceso	N° de personas entrenadas
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de innovación de tecnologías. Vulnerabilidad del sistema. Problemas de conectividad. Fallas telefónicas. Fallas en redes eléctricas. Falta de equipos 	Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Trazar planes de contingencias y medidas de protección.	Área de sistemas	Plan de contingencia adoptado
						Trazar Plan Estratégico de Sistemas de Información PESI		% ejecución PESI
						Planta eléctrica.	Apoyo logístico	Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 30 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

	necesarios para los procesos.					Asegurar activos.	Jurídica y almacén	Póliza de seguro vigente
	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción poco clara o subjetiva en el protocolo. • Pobre conocimiento y baja claridad del protocolo por parte del investigador que lo aplica. • Omitir datos y/o tiempos para responder eventos significativos por negligencia o desconocimiento 	Desacerto	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Exigir al patrocinador protocolos claros y bien definidos y un sistema de monitorización de seguridad para hacer seguimiento al cumplimiento de los mismos, promoviendo el reporte de eventos adversos.	Centro de investigaciones. Calidad	Protocolos Informes de monitoreo N° de personas entrenadas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 31 de 54



IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo	Posibilidad de materialización	Valoración.	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
				Tipo de Control				
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo Logístico Sistemas de Información. Compras y contratación <p>7. Readecuar la infraestructura física y tecnológica de manera que se constituya en un apoyo para la prestación de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> No disponibilidad recursos financieros. Cambios en la normatividad. 	Incumplimiento	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Procurar suficientes recursos financieros para readecuar la infraestructura física y tecnológica	Gerente	% ejecución del plan de readecuación del ambiente físico
	<ul style="list-style-type: none"> Adquisiciones no acordes con la institución y sus necesidades 	Desacuerdo	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Trazar un plan de compras acorde con las necesidades de la institución	Subgerencia financiera y administrativa	% de ejecución del plan
	<ul style="list-style-type: none"> Fenómenos atmosféricos, incendios, inundaciones, hurtos, daños estructurales y de bienes 	Siniestro	Baja	Preventivo y correctivo	Proteger la Entidad Compartir	Trazar planes de contingencias y medidas de protección. Asegurar activos.	Salud Ocupacional Servicios generales Servidores	% de ejecución del plan
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de innovación de tecnologías. Vulnerabilidad del sistema. Problemas de conectividad. Fallas telefónicas. Fallas en redes eléctricas. Falta de equipos necesarios para los procesos 	Fallas de la Tecnología de información y comunicación (TICs)	Media	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Trazar planes de contingencias y medidas de protección. Trazar Plan Estratégico de Sistemas de Información PESI	Área de sistemas	% de ejecución del plan % de ejecución Plan
						Planta eléctrica.	Apoyo logístico	Guía Técnica de mantenimiento de Planta eléctrica
						Asegurar activos.	Jurídica y almacén	Póliza de seguro vigente
		<ul style="list-style-type: none"> Falta de verificación en la idoneidad del contratista. Falta de control y seguimiento a la ejecución del contrato. Falta de objetividad en la selección del contratista 	Corrupción	Casi seguro	Preventivo y correctivo	Prevenir el riesgo, proteger la institución, compartir	Elaborar un sistema de evaluación de desempeño para proveedores de servicios, estableciendo estándares de evaluación y ponderación, escala de calificación y periodicidad de evaluación.	Subgerencia financiera y administrativa y jurídica

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 32 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

						Establecer un sistema de interventorías internas y externas.		Informes de interventorías
						Disponer de un comité de compras y contratación operativo		N° de actas del comité

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 33 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

4.1.2 COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la ESE Hospital Mental de Antioquia, se viene trabajando en la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites institucionales, acorde con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Desde el año 2009, en el Plan de Gobierno en línea y simplificación de trámites se identificaron elementos que integran los trámites y procedimientos, se ajustaron procedimientos de acuerdo a una evaluación de la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario bajo el acompañamiento del DAFP, el cual se encuentra en proceso de revisión y aprobación.

4.1.2.1 Identificación de trámites

Con la asesoría de DAFP, se diligencio 5 fichas técnicas de los servicios que se encuentran identificados y reportados, las cuales fueron enviadas y se espera su aprobación.

- Cita médica
- Copia de historia clínica
- Prueba de laboratorio
- Atención por Urgencias
- Atención por hospitalización

Estos procedimientos de servicios se revisaron ante las condiciones de la estrategia anti trámites en cuanto a la actuación del usuario, el soporte normativo y el derecho ejercido por el usuario.

Dentro del Plan de Gobierno en línea se priorizan trámites y servicios para su intervención anual desde 2009, controlado por el comité respectivo, quien evidencia mejoras en sus actas mensuales.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 34 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

CITA MEDICA

13. Pasos que debe seguir el usuario desde las solicitud del SERVICIO hasta su obtención

n	Paso	Medios para solicitarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
	Describir el paso a solicitar, tenga en cuenta que el paso en la acción que debe ejecutar el solicitante del SERVICIO y no es ni un documento ni un requisito	Seleccione, marcando con una X el tipo de medios) para solicitar el SERVICIO	Describa el tipo de medio seleccionado
1	Consultar al primer nivel de atención para ser remitidos	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		X Otro	personalmente
		Página de Internet	
		Sistema de Información	
2	Solicitud de la cita médica por consulta externa	Audio respuesta	
		Cajero	
		X Centro de Atención Telefónica	Llamada telefónica
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		X Otro	personalmente
		Página de Internet	
		Sistema de Información	
3	Clasificación de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, para verificar los derechos	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	
		Página de Internet	Página de la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, para verificar afiliación al sistema General de Seguridad Social en Salud
		X Sistema de Información	Sistema de facturación
4	Elaboración de la factura	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	
		Página de Internet	
		X Sistema de Información	Sistema de Facturación
5	Cancelación de la consulta en la caja del Hospital	Audio respuesta	
		X Cajero	Caja del Hospital
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	
		Página de Internet	
		X Sistema de Información	Sistema de Facturación
6	Atención por el médico especialista en psiquiatría Neurología o del psicólogo	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		X Otro	Personalmente
		Página de Internet	
		Sistema de Información	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 35 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLINICA

#	Paso	Medios para realizarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
1	Recibir o atender la solicitud.	Centro de Atención Telefónica	
		Cajero	
		Audio respuesta	
		Correo electrónico	
		Correo	
		Manual	
		Oficina de la entidad	Oficina de Orientación al usuario, Piso 1, Oficina 109.
		Otro	x
		Página de Internet	
Sistema de Información			

#	Paso	Medios para realizarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
2	Solicitar la historia clínica al Archivo de Historias Clínicas.	Centro de Atención Telefónica	
		Cajero	
		Audio respuesta	
		Correo electrónico	
		Correo	
		Manual	
		Oficina de la entidad	Archivo de historias clínicas
		Otro	x
		Página de Internet	
Sistema de Información			

#	Paso	Medios para realizarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
3	Remitir la historia clínica a la Fotocopiadora.	Centro de Atención Telefónica	
		Cajero	
		Audio respuesta	
		Correo electrónico	
		Correo	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	x
		Página de Internet	
Sistema de Información			

#	Paso	Medios para realizarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
4	Solicitar en la fotocopiadora el original de la historia clínica.	Centro de Atención Telefónica	
		Cajero	
		Audio respuesta	
		Correo electrónico	
		Correo	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	x
		Página de Internet	
Sistema de Información			

#	Paso	Medios para realizarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
5	Remitir la historia clínica al Archivo de Historias Clínicas.	Centro de Atención Telefónica	
		Cajero	
		Audio respuesta	
		Correo electrónico	
		Correo	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	x
		Página de Internet	
Sistema de Información			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 36 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

ATENCIÓN EN LABORATORIO CLINICO

13. Pasos que debe seguir el usuario desde las solicitud del SERVICIO hasta su obtención

n	Paso	Medios para solicitarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
	Describir el paso a solicitar, tenga en cuenta que el paso en la acción que debe ejecutar el solicitante del SERVICIO y no es ni un documento ni un requisito	Seleccione, marcando con una X el tipo de medios) para solicitar el SERVICIO	Describa el tipo de medio seleccionado
1	RECIBIR LA ATENCION DEL MEDICO TRATANTE	<input type="checkbox"/> Audio respuesta	
		<input type="checkbox"/> Cajero	
		<input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica	
		<input type="checkbox"/> Correo	
		<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
		<input type="checkbox"/> Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad	CONSULTORIO
		<input type="checkbox"/> Otro	
		<input type="checkbox"/> Página de Internet	
		<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
2	EL MEDICO SOLICITA LA PRUEBA REQUERIDA Y REALIZA SU JUSTIFICACION EN LA HISTORIA CLINICA	<input type="checkbox"/> Audio respuesta	
		<input type="checkbox"/> Cajero	
		<input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica	
		<input type="checkbox"/> Correo	
		<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
		<input type="checkbox"/> Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad	CONSULTORIO
		<input type="checkbox"/> Otro	
		<input type="checkbox"/> Página de Internet	
		<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
3	SOLICITA INFORMACION DEL COSTO DE LOS EXAMENES Y SE BRINDA ORIENTACION SOBRE LAS CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR PARA LA REALIZACION DEL EXAMEN.	<input checked="" type="checkbox"/> Audio respuesta	
		<input type="checkbox"/> Cajero	
		<input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica	
		<input type="checkbox"/> Correo	
		<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
		<input type="checkbox"/> Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad	
		<input checked="" type="checkbox"/> Otro	POR ESCRITO
		<input type="checkbox"/> Página de Internet	
		<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
4	PRESENTARSE DENTRO DE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS DE LUNES A VIERNES DE 7:00 am a 9:00 am.	<input type="checkbox"/> Audio respuesta	
		<input type="checkbox"/> Cajero	
		<input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica	
		<input type="checkbox"/> Correo	
		<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
		<input type="checkbox"/> Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad	PERSONALMENTE
		<input type="checkbox"/> Otro	
		<input type="checkbox"/> Página de Internet	
		<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
5	REALIZAR TOMA DE MUESTRA	<input type="checkbox"/> Audio respuesta	
		<input type="checkbox"/> Cajero	
		<input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica	
		<input type="checkbox"/> Correo	
		<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
		<input type="checkbox"/> Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad	PERSONALMENTE O SU
		<input type="checkbox"/> Otro	
		<input type="checkbox"/> Página de Internet	
		<input type="checkbox"/> Sistema de Información	
6	ENTREGA DE RESULTADOS	<input type="checkbox"/> Audio respuesta	
		<input type="checkbox"/> Cajero	
		<input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica	
		<input type="checkbox"/> Correo	
		<input type="checkbox"/> Correo electrónico	
		<input type="checkbox"/> Manual	
		<input checked="" type="checkbox"/> Oficina de la entidad	
		<input checked="" type="checkbox"/> Otro	POR ESCRITO
		<input type="checkbox"/> Página de Internet	
		<input type="checkbox"/> Sistema de Información	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 37 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

ATENCIÓN URGENCIAS

13. Pasos que debe seguir el usuario desde las solicitud del SERVICIO hasta su obtención

n	Paso	Medios para solicitarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
1	Describir el paso a solicitar, tenga en cuenta que el paso en la acción que debe ejecutar el solicitante del SERVICIO y no es ni un documento ni un requisito Consultar al primer nivel de atención para ser remitidos	Seleccione, marcando con una X el tipo de medios) para solicitar el SERVICIO	
		Describa el tipo de medio seleccionado	
		Audio respuesta	
		Cajero	
		X Centro de Atención Telefónica	llamada telefonica
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	
2	Solicitud de la atención en el servicio de urgencias	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		X Otro	personalmente
		Página de Internet	
		Sistema de Información	
3	Clasificación o triage	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		X Otro	Personalmente
		Página de Internet	
		Sistema de Información	
4	Verificación de derechos	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	
		Página de Internet	
		X Sistema de Información	
5	Admisión del paciente	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		Otro	
		Página de Internet	
		X Sistema de Información	Sistema de Facturación
6	Atención por el médico	Audio respuesta	
		Cajero	
		Centro de Atención Telefónica	
		Correo	
		Correo electrónico	
		Manual	
		Oficina de la entidad	
		X Otro	Personalmente
		Página de Internet	
		Sistema de Información	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 38 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

13. Pasos que debe seguir el usuario desde las solicitud del SERVICIO hasta su obtención

n	Paso	Medios para solicitarlo	
		Tipo de Medio	Descripción
	Describir el paso a solicitar, tenga en cuenta que el paso en la acción que debe ejecutar el solicitante del SERVICIO y no es ni un documento ni un requisito	Seleccione, marcando con una X el tipo de medios) para solicitar el SERVICIO	Describa el tipo de medio seleccionado
1	Consultar al primer nivel de atención para ser remitidos	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input checked="" type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	llamada telefonica
2	Solicitud de la atención en el servicio de urgencias	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	personalmente
3	Clasificación o triage	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	Personalmente
4	Verificación de derechos	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Información	
5	Admisión del paciente	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input checked="" type="checkbox"/> Sistema de Información	Sistema de Facturación
6	Atención por el medico	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	Personalmente
7	Paciente atendido en hospitalización cuando las condiciones clínicas del paciente lo amerita	<input type="checkbox"/> Audio respuesta <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	Personalmente
8	Cancelar los servicios de salud prestados	<input checked="" type="checkbox"/> Audio respuesta <input checked="" type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Centro de Atención Telefónica <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Oficina de la entidad <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Sistema de Información	En la caja del Hospital Personalmente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 39 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

La ESE Hospital Mental de Antioquia regularmente está revisando los procesos y procedimientos misionales, estratégicos y de apoyo en aras del mejoramiento continuo de nuestro sistema integrado de calidad bajo las normas ISO 9001 y GP 1000.

Igualmente el comité de Gobierno en línea y anti trámites adelanta actividades para la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y servicios institucionales.

4.1.2.2 Beneficios y experiencias exitosas de la implementación de la fases de racionalización

Desde el 2009 y a la fecha se han realizado acciones en beneficio de los usuarios con la implementación de herramientas electrónicas, la institución cuenta con página web, Chat, correo electrónico, línea 018000 de información al usuario, telefonía IP, sistema electrónico de gestión documental y actualmente se encuentra avanzando en la implementación de historia clínica electrónica que mejora el soporte de registros clínicos, el acceso a los mismos, así como la confidencialidad y la gestión en línea de los mismos.

- Se eliminó la autenticación por notaria del usuario para solicitud de copia de historia clínica
- Se eliminó cobro de certificado de atención
- Se creó una línea directa y un correo para remisiones y contra remisiones de los municipios del Departamento: 320 05 25, correo referencias@homo.gov.co.

Entre las acciones proyectadas para desarrollar en la estrategia anti trámites del año 2013, se tienen:

- Fortalecer el acceso web a solicitud de citas y trámites.
- Reforzar la asignación de citas telefónicas y la confirmación de citas para disminuir la inasistencia y optimizar la oferta.
- Desarrollar una metodología de asignación de citas a los Municipios o desplazamiento del especialista, entre IPSs, de forma que se disminuya el desplazamiento de los usuarios y se mejore el acceso y la oportunidad para las citas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 40 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

4.1.3 COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, y siguiendo los lineamientos del documento CONPES 3654 de 2010, la ESE Hospital Mental de Antioquia consciente de que la rendición de cuentas, es una expresión de control social que debe ir más allá de una práctica periódica de audiencias públicas, ha querido definir unos mecanismos básicos que le permitan mantener una comunicación bidireccional con la ciudadanía.

La rendición de cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión, se debe estructurar como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades y servidores públicos dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas, y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo.

4.1.3.1 MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

CONSTITUCION POLÍTICA DE COLOMBIA

“Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

“Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.

“ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 41 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.

LEY 489 DE 1998. NORMAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL

“Artículo 32. Democratización de la Administración Pública. Modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011”. Se incluye en el numeral 1.2 de este documento.

“Artículo 33º. Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada”.

LEY 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCION

“Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 42 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;
- d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;
- f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010”.

DOCUMENTO CONPES 3654 DE 2010. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS. Presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos.

4.1.3.2 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA RENDICION DE CUENTAS:

Proceso permanente
Abierto y transparente
Amplia difusión.

4.1.3.3 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un proceso de rendición de cuentas orientado a brindar información de base a la comunidad como a nuestros grupos de interés, permitiendo identificar resultados futuros de la gestión que serán

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 43 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

presentados continuamente haciendo uso de los medios establecidos legalmente.

4.1.3.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar a la ciudadanía la información necesaria para el ejercicio del control social ciudadano.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.

4.1.3.5 MECANISMOS DE RENDICION DE CUENTAS EN LA ESE HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

Identificación de necesidades de información:

Mecanismos de escucha de la ESE: la oficina de orientación al usuario, la línea 018000, el correo institucional y los buzones de sugerencias son los medios mediante los cuales se identifica las necesidades de información de la comunidad en general.

Respuesta:

Página Web: Se publicaran los resultados de los indicadores de gestión de la institución.

Audiencia pública: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 44 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Reuniones de Junta directiva: por este medio se rendirán informes de gestión a las instancias superiores.

Reuniones de personal: espacios para realizar rendición de cuentas al cliente interno de la ESE.

Medios de comunicación institucionales: boletín, carteleras, comunicados de prensa, entre otros.

4.1.3.6 CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS.

Mecanismo	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Audiencia publica			X									
Página web	X			X			X			X		
Medios institucionales	X			X			X			X		
Reuniones personal				X			X			X		X
Reuniones Junta directiva				X			X			X		X

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 45 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
HOMO

4.1.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan de Desarrollo 2012 - 2015 de la ESE Hospital Mental de Antioquia, establece dentro de (5) líneas estratégicas una línea de **Gestión Integral de Calidad** que cubre todos los programas y proyectos que van encaminados a disponer de un modelo integral de gestión con las características institucionales y la normatividad vigente, para lograr altos estándares de calidad en la prestación de servicios; y aumentar los niveles de satisfacción del usuario, mediante políticas de orientación y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios

Con una Inversión proyectada de \$488.000.000, Esta línea, integra (4) cuatro programas:

- Sistema integral de gestión de calidad (incluye ISO 9001 y GP 1000)
- Modelo Estándar de calidad
- **Cultura HOMO: atención centrada en el usuario**
- Seguridad del Paciente

En este contexto, el programa de **Cultura HOMO: atención centrada en el usuario** está concebido para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades son objeto de financiación y seguimiento.

PROYECTO / PROGRAMA: Cultura Homo. Atención centrada en el usuario					
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	INDICADOR SEGUIMIENTO	% EJECUCIÓN	INVERSIÓN
Revisar y ajustar declaración de derechos y deberes de los usuarios	Subgerencia PS –	01/02/2013	Acto Administrativo	100%	0
Capacitar a todo el personal sobre Deberes y Derechos	Orientación al usuario	01/03/2013	Personal activo	80%	0 (incluida en plan capacitación)
Capacitar al personal sobre humanización del servicio (nuevo grupo)	Orientación al usuario	01/12/2013	20 asistentes	90%	0 (incluida en plan capacitación)
Diseñar e imprimir piezas de comunicación por campaña de Deberes y Derechos para usuario (plegables, cuadros, avisos en escalas, y carteleras, mail, escritorio, web, encuestas)	Equipo Cultura HOMO Comunicaciones	01/12/2013	Piezas elaboradas	100%	\$ 6.000.000
Realizar campañas activa de Deberes y Derechis con empleados y usuarios	Equipo Cultura HOMO	01/12/2013	campañas	6	\$ 6.000.000
Planear y ejecutar Feria de Salud Mental para usuarios	Equipo Cultura HOMO	10/10/2013	Feria ejecutada	100%	\$ 4.000.000
Consolidar alianzas con ligas de usuarios	Orientación al usuario	01/12/2013	Alianzas	1	\$ 500.000

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 46 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Continuando con los lineamientos de la Secretaría de la Transparencia y la Presidencia de la República, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que plantea la ESE Hospital Mental de Antioquia son los siguientes:

4.1.4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Portafolio de servicios: Se tiene definido un portafolio de servicios mediante el cual se ofrecen los servicios integrales especializados:

- Consulta Externa. Procedimiento ambulatorio con diagnóstico y tratamientos psicoterapéuticos y farmacológicos.

Psiquiatría General
Psiquiatría Infantil y adolescente.
Psicología

Lunes a Viernes de 7 a.m. a 5 p.m.

- Grupos Psicoeducativos

Grupo para pacientes con Trastorno Afectivo Bipolar
Grupo para pacientes con Esquizofrenia
Grupo para pacientes con Demencia

- Servicio Farmacéutico. Venta de medicamentos especializados en psiquiatría de marca y genéricos de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.

- Urgencias. Atención 24 horas del día en Sede Principal (Bello).

Observación permanente
Diagnóstico precoz
Apoyo de ayudas diagnósticas
Tratamiento farmacológico

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 47 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

- Hospitalización. Atención integral por un equipo interdisciplinario con tratamientos integrales y directos en la Sede Principal (Bello).

Tratamientos:

Farmacológicos.
Clínico Psiquiátricos.
Terapéuticos.
Nutricionales.
Ocupacionales.
Educativos.

Horario de Visitas todos los días. 2 a 4 p.m. Previa autorización del médico especialista.

- Laboratorio Clínico. Pruebas específicas para niveles de medicamentos, toxicología y otros exámenes de segundo nivel de complejidad como apoyo para el diagnóstico de la enfermedad física y mental, con garantía de calidad y confiabilidad en los resultados.

Toma de Muestras lunes a Viernes 7 a 11a.m. Sede Principal (Bello)

- Terapia Electro convulsiva. Procedimiento clínico realizado en la Sede Principal (Bello), bajo anestesia general, a pacientes que presentan clara indicación para el tratamiento, con prescripción médica y previa autorización de la familia y/o el paciente.
- Investigación. Centro de Investigaciones que realiza estudios en áreas clínicas y ciencias básicas, sobre el comportamiento humano y factores de riesgos para enfermedad mental y tratamientos de los trastornos psicóticos en nuestro medio.
- Programas Especiales en Salud Mental. Atención integral a población vulnerable (jóvenes y niños) en situaciones de riesgo que afectan la salud mental como maltrato intrafamiliar, abuso sexual, explotación sexual, drogadicción, abandono o discapacidad mental.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 48 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

Capacitación y sensibilización en salud mental en áreas familiar, educativa, laboral y social a grupos de la comunidad, empresas e instituciones educativas.

SEDE MEDELLÍN. La Salud Mental más cerca de ti.

En la Sede Ambulatoria ubicada en Medellín, prestamos servicios especializados de:

- Consulta Externa

Psiquiatría Infantil y adolescente.
Psiquiatría General
Psicología
Realización de pruebas neuropsicológicas

- Servicio Farmacéutico: Venta de medicamentos especializados en psiquiatría de marca y genéricos.

Procedimientos internos que soporten la entrega de trámites y servicio al ciudadano: Se tienen debidamente documentados, caracterizados e implementados los procedimientos internos que soportan la entrega de servicios al usuario:

Consulta Externa	Código EA	PR 01
Urgencias	Código EA	PR 03
Laboratorio	Código AD	CP 01
Historias Clínicas	Código SI	PR 05
Hospitalización	Código HE	CP 01

Estos procedimientos se enviaron al DAFP y están pendientes de aprobación, la elaboración de la ficha técnica del servicio farmacéutico, está programada para montarla en este período.

Procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias de acuerdo a la normatividad: Se tiene debidamente documentado e implementado el procedimiento de **“Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitación”** mediante el cual



se captan las necesidades del cliente o usuario según medios y formatos establecidos en forma presencial, virtual o telefónica.

La recepción de las manifestaciones de los usuarios, se realiza desde la Oficina de Orientación al Usuario utilizando los siguientes formatos:

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN

Código: SI-FR-10 Versión: Cuarta Página 1 de 1

Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTOQUIA
HOMO

FECHA: / / SEDE: _____

PERMITAMOS CONOCER SUS DATOS PARA CONTACTARLO POSTERIORMENTE:

Nombres y Apellidos: _____ Afiliado en Salud: _____
 Documento de Identidad: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____

Marque con una **X** el tipo de opinión que desea expresar:
 Queja Reclamo Sugerencias Felicitación

Escriba en éste espacio el comentario que desea hacernos:

¡GRACIAS POR SU APORTE!

SOLO USO INTERNO DEL HOSPITAL

CAPTACIÓN DEL RECLAMO
 Área o servicio involucrado en la queja, reclamo, sugerencia o felicitación: _____
 Mecanismo utilizado: Personal _____ Telefónico _____ Buzón _____ Web _____ Otro _____
 Nombre del funcionario que recibe: _____

GESTIÓN DE QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN
 Citación al funcionario involucrado en la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación: _____
 Fecha: ____/____/____ Firma _____

DESPRENDIBLE PARA EL USUARIO

Nombre del funcionario que recibe: _____
 Área o servicio de recepción: _____
 Fecha de recepción: ____/____/____ Firma funcionario: _____

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Código: GC-FR-17 Versión: Primera Página 1 de 1

Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTOQUIA
HOMO

SU OPINIÓN CUENTA PARA MEJORAR NUESTRA ATENCIÓN

Marque con una **X** el tipo de opinión que desea expresar:
 Queja Reclamo Sugerencias Felicitación

Fecha: D M A SEDE: _____

Escriba el comentario que desea hacernos:

¡GRACIAS POR SU APORTE!

Si desea obtener una respuesta, permitanos conocer sus datos:

Nombres y Apellidos: _____ Cédula: _____
 Dirección: _____ Teléfono: _____
 Entidad de Salud: Particular _____ ARS _____ DSSA _____ EPS _____ Cuál _____

E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTOQUIA
 Oficina Orientación al usuario
 4548200 Ext. 302 - correo electrónico: esehomo@une.net.co
 Línea gratuita de atención al usuario 018000417474
 www.homo.gov.co

- **Buzones de sugerencias:** se abren cada ocho días en presencia de un usuario, se clasifican según el tipo de manifestación (queja, reclamo, sugerencia o felicitación), se realiza llamadas de control a los usuarios, y se da respuesta según lo amerite la manifestación de forma verbal o escrita. Se envía a los respectivos subgerentes.
- **Medición la satisfacción del ciudadano** en relación con los trámites y servicios que presta la entidad, se hace a través de las encuestas de satisfacción de usuarios, que se aplica por servicios. El muestreo, según metas establecidas para el año 2013 es el siguiente:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 50 de 54



Muestra calculada estadísticamente representativa de acuerdo al histórico de las actividades realizadas por servicios en el año inmediatamente anterior.

- ✓ En Hospitalización, se aplican 90 encuestas trimestrales por servicio.
- ✓ En Urgencias, se aplican 126 encuestas trimestrales.
- ✓ En Laboratorio, se aplican 137 encuestas trimestrales.
- ✓ En el Servicio Farmacéutico, se aplican 137 encuestas trimestrales, sede Bello y 130 encuestas en la Sede Medellín.
- ✓ En Consulta Externa, se aplican 130 encuestas trimestrales en la Sede Medellín, y 135 encuestas Sede Bello.

ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORATORIO CLÍNICO

Código: GC-PL-01 Versión: Primera Página 50 de 54

FECHA:

Estimado Usuario:
Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la atención que recibió en el Servicio de Laboratorio Clínico. Por favor, conteste de manera completa las siguientes preguntas.
Marque con una "X" en la respuesta que elija.

A continuación califique de 1 a 4 los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:
1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

PREGUNTA	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1. El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de Laboratorio Clínico, le pareció:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El trato y amabilidad que le brindó el personal de Laboratorio Clínico fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La identificación verbal y el porte de la escarabela por parte del personal de salud que lo atendió, fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La información brindada acerca de los Derechos y Deberes del usuario, le resultó como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Las Condiciones de privacidad y confidencialidad durante la toma de muestra fueron:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La disposición y contacto visual del personal de laboratorio para atender las preguntas e inquietudes relacionadas con el procedimiento y los posibles efectos, fueron:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La manera como se tomaron la muestra o se realizaron el procedimiento, le pareció:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La información suministrada (verbal y/o escrita) sobre los horarios de atención, entrega de resultados y las condiciones para la realización del examen, las consideró:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La limpieza, comodidad y seguridad del servicio de Laboratorio Clínico, le pareció:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Como considera la atención por parte del personal de vigilancia y/o servicios generales:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. La información suministrada sobre, separación de basura, que hacer en caso de emergencia, le consideró como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La utilización de elementos de bioseguridad, jeringas y elementos descartables por parte del personal de laboratorio, así como su eliminación, se evaluó por Usted como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. En general, la atención brindada en el servicio Laboratorio Clínico le califica como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Una atención con altos estándares de calidad y seguridad, es nuestra prioridad. Por favor, denos a conocer sus sugerencias o comentarios a continuación:

(GRACIAS POR SUS OPINIONES, TIEMPO Y COLABORACIÓN):
¡AQUÍ TODOS SOMOS CULTURA HOMO!

ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO FARMACÉUTICO

Código: GC-PL-01 Versión: Primera Página 50 de 54

FECHA: SEDE: _____

Estimado Usuario:
Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la atención que recibió en el Servicio Farmacéutico. Por favor, conteste de manera completa las siguientes preguntas.
Marque con una "X" en la respuesta que elija.

A continuación califique de 1 a 4 los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:
1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

PREGUNTA	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1. El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio farmacéutico, le pareció:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El trato y amabilidad que le brindó el personal del servicio farmacéutico, fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La identificación verbal y el porte de la escarabela por parte del personal de farmacia que lo atendió, fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La información brindada acerca de los Derechos y Deberes del usuario, le resultó como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Las Condiciones de privacidad y confidencialidad durante la entrega de medicamentos fueron:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La disposición y contacto visual del personal de farmacia para atender las preguntas e inquietudes relacionadas con los medicamentos y los posibles efectos secundarios, fueron:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La información suministrada sobre horarios de atención, efectos, usos, periodicidad y recomendaciones especiales de los medicamentos, las consideró:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La limpieza, comodidad y seguridad del servicio farmacéutico, le pareció:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Como considera la atención por parte del personal de vigilancia y/o servicios generales:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. En general, la atención brindada en el servicio farmacéutico la califica como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Una atención con altos estándares de calidad y seguridad, es nuestra prioridad. Por favor, denos a conocer sus sugerencias o comentarios a continuación:

(GRACIAS POR SUS OPINIONES, TIEMPO Y COLABORACIÓN):
¡AQUÍ TODOS SOMOS CULTURA HOMO!

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 51 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
HOMO

ENCUESTA SATISFACCIÓN URGENCIAS

Código: G-UR-01 Versión: Quinta Página: 1 de 1



FECHA: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Estimado Usuario:
Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la atención que recibió en el Servicio de Urgencias. Por favor, de respuesta a la totalidad de las siguientes preguntas.

Marque con una "X" en la respuesta que elija.

A continuación califique de 1 a 4 los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:

1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

PREGUNTA	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1. El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de urgencias, le pareció:				
2. El trato y amabilidad que le brindó el personal de urgencias fue:				
3. La identificación verbal y el porte de la escarapela por parte del personal de salud que lo atendió, fue:				
4. La información brindada acerca de los Derechos y Deberes del usuario, la evalúa como:				
5. Las Condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención de urgencias fueron:				
6. La disposición y contacto visual del profesional (psiquiatra, psicólogo, trabajo social, nutrición, enfermería) para atender las preguntas e inquietudes relacionadas con su estado de salud, fueron:				
7. La evaluación clínica realizada por el profesional (psiquiatra, médico general), la evalúa como:				
8. La información suministrada por el profesional (psiquiatra, médico general, enfermera) sobre su problema de salud, plan de tratamiento y recomendaciones a seguir, las considera:				
9. La limpieza, comodidad y seguridad del servicio de urgencias, le pareció:				
10. Como considera la atención por parte del personal de vigilancia y/o servicios generales:				
11. La información suministrada sobre horarios de visita, manejo de pertenencias, manipulación y separación de basuras, que hacer en caso de emergencia, la considera como:				
12. En general, la atención brindada en el servicio de urgencias le calificó como:				

Una atención con altos estándares de calidad y seguridad, es nuestra prioridad. Por favor, denos a conocer sus sugerencias o comentarios a continuación:

¡GRACIAS POR SUS OPINIONES, TIEMPO Y COLABORACIÓN!
¡QUE TODOS SOMOS CULTURA HOMO!

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN

Código: G-H-01 Versión: Sexta Página: 1 de 1



FECHA: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

SERVICIO: _____

Estimado Usuario:
Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la atención que recibió en el Servicio de Internación (Hospitalización). Por favor, de respuesta a la totalidad de las siguientes preguntas.

Marque con una "X" en la respuesta que elija.

A continuación califique de 1 a 4 los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:

1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

PREGUNTA	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1. Como considera el tiempo que la institución tardó en trasladarlo del servicio de urgencias al servicio de hospitalización:				
2. El tiempo que esperó para ser atendido, le pareció:				
3. El trato y amabilidad que le brindó el personal de hospitalización fue:				
4. La identificación verbal y el porte de la escarapela por parte del personal de salud que lo atendió, fue:				
5. La información brindada acerca de los Derechos y Deberes del usuario, la evalúa como:				
6. Las Condiciones de privacidad y confidencialidad durante la hospitalización fueron:				
7. La disposición y contacto visual del profesional (psiquiatra, psicólogo, trabajo social, nutrición, enfermería) para atender las preguntas e inquietudes relacionadas con su estado de salud y tratamiento, fueron:				
8. La evaluación clínica realizada por el profesional (psiquiatra, psicólogo etc.), la evalúa como:				
9. La información suministrada por el profesional (psiquiatra, psicólogo, trabajo social, enfermera) sobre su problema de salud, plan de tratamiento y recomendaciones a seguir, las considera:				
10. La limpieza, comodidad y seguridad del servicio de hospitalización, le pareció:				
11. Como considera la atención por parte del personal de vigilancia y/o servicios generales:				
12. La información suministrada sobre horarios de visita, manejo de pertenencias, manipulación y separación de basuras, que hacer en caso de emergencia, la considera como:				
13. Como califica la alimentación que recibió durante la hospitalización:				
14. En general, la atención brindada en el servicio de hospitalización la calificó como:				

Una atención con altos estándares de calidad y seguridad, es nuestra prioridad. Por favor, denos a conocer sus sugerencias o comentarios a continuación:

¡GRACIAS POR SUS OPINIONES, TIEMPO Y COLABORACIÓN!
¡QUE TODOS SOMOS CULTURA HOMO!

ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA

Código: G-CE-01 Versión: Séptima Página: 1 de 1



FECHA: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

SEDE: _____

Estimado Usuario:
Esta encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre la atención que recibió en el Servicio de Consulta Externa en la ESE Hospital Mental de Antioquia. Por favor, de respuesta a la totalidad de las siguientes preguntas.

Marque con una "X" en la respuesta que elija.

A continuación califique de 1 a 4 los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que:

1= Malo 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

PREGUNTA	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1. Como considera el tiempo que la institución tardó en asignarle la cita, desde el momento en que la solicitó:				
2. El tiempo que esperó para ser atendido, le pareció:				
3. El trato y amabilidad que le brindó el personal de citas fue:				
4. La identificación verbal y el porte de la escarapela por parte del personal de salud que lo atendió, fue:				
5. La información brindada acerca de los Derechos y Deberes del usuario, la evalúa como:				
6. Las Condiciones de privacidad y confidencialidad durante la consulta médica fueron:				
7. La disposición y contacto visual del profesional para atender las preguntas e inquietudes relacionadas con su estado de salud y tratamiento, fueron:				
8. La evaluación clínica realizada por el profesional (psiquiatra, psicólogo etc.), la evalúa como:				
9. La información suministrada por el profesional (psiquiatra, psicólogo etc.) sobre su problema de salud, plan de tratamiento y recomendaciones a seguir, las considera:				
10. La limpieza, comodidad y seguridad de la sala de espera y el consultorio médico, le pareció:				
11. Como considera la atención por parte del personal de vigilancia y/o servicios generales:				
12. En general, la atención brindada en el servicio de Consulta Externa la calificó como:				

Una atención con altos estándares de calidad y seguridad, es nuestra prioridad. Por favor, denos a conocer sus sugerencias o comentarios a continuación:

¡GRACIAS POR SUS OPINIONES, TIEMPO Y COLABORACIÓN!
¡QUE TODOS SOMOS CULTURA HOMO!

- **Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.** La Entidad tiene claramente definido y documentado el procedimiento de información y atención al ciudadano cuyo objetivo principal es

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 52 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

el de identificar las necesidades y requisitos exigidos por el usuario, para brindar mayor satisfacción en los servicios prestados por el Hospital. Este procedimiento hace parte del proceso de Sistemas de información, consolidado en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

- Para la gestión de este proceso se tienen dos funcionarias asignadas en la **oficina de orientación al usuario**, una trabajadora social y una auxiliar administrativa, quienes brindan información sobre la admisión a los servicios de salud, derechos y deberes, buscan alternativas de solución a inquietudes presentadas por el paciente y/o acudiente, a través asesoría personal, escucha activa, atención telefónica y encuestas.

Como mecanismos de escucha se tienen los siguientes: Cartelera informativa, Buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, boletín del usuario, página Web www.homo.gov.co, línea informativa 018000 417 474.

- **Se tiene a disposición de la ciudadanía en un lugar visible:**
 - ✓ Información sobre **Derechos y Deberes** de los usuarios, en cartelera de los servicios de hospitalización, de Consulta Externa, cafetería y taquillas de tesorería y asignación de citas y en Pagina Web
 - ✓ Descripción de los **procedimientos, trámites y servicios** de la entidad: en página web institucional.
 - ✓ Los requisitos e indicaciones para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos se divulgan mediante el boletín de deberes y derechos, en la página web y Divulgación y capacitación permanente en grupos.
 - ✓ **Los horarios y puntos de atención** se publican en la Página Web, diferentes cartelera de la Institución, mensaje del conmutador mientras esperan ser comunicados, carteles en

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 53 de 54



Empresa Social del Estado

HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

puntos de mayor atención de usuarios: Citas, Archivo, Farmacia, Orientación al Usuario, Facturación y tesorería.

- ✓ La ESE dispone de **espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria** a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

4.1.4.2 AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Para desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, se incluyen programas de capacitación y sensibilización en el Plan de Capacitación Institucional. PIC.
- Se entregan herramientas didácticas de trabajo mediante la Estrategia Cultura Homo, como incentivos, a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

4.1.4.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

La ESE Hospital Mental de Antioquia pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:

- ✓ Página WEB www.homo.gov.co con sus link de quejas y reclamos y denuncie hechos de corrupción.
- ✓ A través del correo electrónico contactenos@homo.gov.co.
- ✓ Línea de Atención al usuario 018000 417474
- ✓ **Sede Principal Bello:** Calle 38 No. 55-310, Bello, Antioquia
Teléfono: +57 (4) 4448330 Fax: +57 (4) 4527479
- ✓ **Sede Ambulatoria:** Cra. 43 A No. 34-95 Local 246, Centro Comercial Almacentro Medellín, Antioquia Teléfono: +57 (4) 4448330. Opción 3.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GC-PL- 01

Versión: Primera

Página 54 de 54



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
—HOMO—

- ✓ **Oficina de Orientación al Usuario.** Señora Elba Patricia Agudelo. Trabajadora Social correo electrónico contactenos@homo.gov.co. Teléfono 444 83 30 Opc. 1 Ext. 302
- Además, se implementó un sistema de turnos que permite la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos para el servicio farmacéutico y asignación de citas.
- Los espacios físicos cumplen con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

4.2. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Dentro del componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se encuentran mencionado los procedimientos para la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la entidad, al igual que se encuentra documentado en el proceso de sistemas de información de la institución con sus procedimientos y funciones de la oficina de orientación al usuario.

De igual manera, se encuentra un plan de trabajo de automatización para los procedimientos de PQRS por gestión documental, que busca mejorar la gestión de las expresiones de los usuarios y hacer seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad del documento.

4.3 CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del plan fue realizada por un equipo de trabajo responsable de los procesos misionales y de apoyo y será objeto de verificación por la oficina de control interno institucional.

El seguimiento y autocontrol de cumplimiento del plan será evaluado por el comité de gobierno en línea y anti trámites.

Se publicará el plan y sus seguimientos en las fechas establecidas por la estrategia de construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre.