

ÁREA GERENCIAL

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Selección y Evaluación del Gerente del Hospital	Los nombramientos de Gerente no han atendido los procesos de meritocracia, exigidos en la ley	- Realizar el nombramiento de los gerentes de conformidad con el proceso de meritocracia establecido en la ley	100% de los Gerentes escogidos por meritocracia, a partir de la fecha	ago-08	Junta Directiva HLM
	La evaluación de la labor del Gerente no se realiza con base en variables e indicadores de gestión de desempeño y de resultados	- Realizar la evaluación trimestral de la gestión del gerente del hospital, según lo establecido en el decreto 473 de 2008	# de evaluaciones de gestión de Gerente realizadas / Total de evaluaciones definidas en la norma para el efecto	oct-08	Junta Directiva HLM
Conformación y evaluación de la Junta Directiva	La selección de los miembros de la Junta Directiva no atiende los mecanismos de conformación y los requisitos establecidos en las normas	- Atender los procesos legales establecidos para la conformación y operación de la junta directiva del hospital	# de miembros de Junta elegidos según la norma / Total de miembros de la Junta elegidos	ago-08	Personero Municipal Veedurias ciudadanas
	La evaluación de la labor de la Junta Directiva, no se realiza con base en variables e indicadores de gestión de desempeño y de resultados	- Realizar una autoevaluación periódica de la gestión de la junta directiva a la luz de su reglamento interno	Una autoevaluación semestral de la Junta Directiva	ago-08	Junta Directiva HLM
Planeación	El hospital no cuenta con un plan institucional de desarrollo que ofrezca un marco de acción claro	- Diseñar e implementar un plan estratégico institucional del hospital	Plan estratégico cuatrienal del HLM elaborado	sep-08	Gerente HLM
		- Diseñar y aplicar indicadores periódicos de evaluación del plan institucional	# de indicadores de evaluación del plan estratégico, aplicados / total de indicadores diseñados	oct-08	Gerente HLM Junta Directiva HLM
Toma de decisiones	Los ámbitos de autonomía de las decisiones del Gerente no están claramente definidos	- Revisar y actualizar el reglamento de la junta directiva y los estatutos del hospital, para definir los ámbitos de autonomía en las decisiones del gerente	Ámbitos de autonomía en decisiones del Gerente definidos en reglamento de la Junta y estatutos del Hospital	oct-08	Junta Directiva HLM
	La Alcaldía interviene en las decisiones internas del Hospital, por fuera de la Junta Directiva	- Participar en la toma de decisiones sobre el hospital, exclusivamente en el marco de la junta directiva	100% de las decisiones tomadas por el alcalde dentro del marco de la junta directiva	Permanente	Alcalde
Ética pública	La institución no cuenta con códigos de ética o iniciativas orientadas a promover la ética a su interior	- Diseñar un código de ética del hospital	Manual de ética del HLM, elaborado	nov-08	Gerente HLM
	Los directivos no son el mejor ejemplo de respeto por las normas éticas	- Socializar el código de ética entre los trabajadores del hospital	100% de los trabajadores conocen el manual de ética	dic-08	Gerente HLM
		- Hacer seguimiento al cumplimiento del código de ética	Control interno realiza seguimiento al manual de ética	ene-09	Jefe de Control Interno

ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Presupuesto	El manejo del presupuesto no se desarrolla con todos los procesos y controles previstos: programa anual de caja, requisitos legales, registros, ordenación del gasto	- Calcular el deficit presupuestal que se tiene por embargos y gastos administrativos asociados	Cálculo de déficit presupuestal	ago-08	Gerente HLM
		- Definir un rubro de saneamiento en el presupuesto del HLM, una vez calculado el déficit	Rubro de saneamiento creado en presupuesto	ago-08	Gerente HLM Jefe de Presupuesto
		- Elaborar el presupuesto de conformidad con el flujo de caja	Informe del auditor externo	dic-08	Junta Directiva HLM Gerente HLM
		- Implementar la norma para el control de presupuesto y sistematizarlo	Informe del auditor externo	jun-09	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Solicitar el certificado de disponibilidad presupuestal antes de ordenar el gasto.	Ordenes de compra con certificado de disponibilidad presupuestal	ago-08	Gerente HLM Jefe de Presupuesto
Facturación	El proceso de facturación de servicios, medicamentos e insumos prestados presenta irregularidades pues no se realiza de forma sistemática	-Sistematizar el proceso de facturación	Entrega del modulo de facturación operando correctamente	dic-08	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Realizar el proceso de facturación 24 horas, en caliente y en todas las áreas funcionales	Incremento en el nivel de facturación Chequeo aleatorio del auditor médico y auditor externo	oct-08	Jefe de Facturación Auditor médico Auditor externo
		- Implementar un nuevo método de archivo y estadísticas	Nuevo método de archivo y estadísticas implementado	ene-09	Jefe de Facturación
	Los reportes sobre facturación no reflejan de forma certera las operaciones del hospital	- Crear backup de la facturación de todas las operaciones para garantizar la seguridad del sistema.	Software de facturación funcionando 24 horas	dic-08	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
- Implementar auditoria externa permanente contratada por CMSA		Informe del auditor externo	dic-08	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM	
Contabilidad	Se lleva la contabilidad de forma manual, sin archivo organizado y por tanto es poco confiable	- Adquirir un software contable que se integre con demás procesos de gestión financiera (facturación, presupuesto, etc.)	Software contable funcionando 24 horas	oct-08	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Establecer contabilidad de costos por unidades funcionales	Informe del contador sobre costos	oct-08	Depto. Contable
	La ausencia de registros auxiliares no permite depurar saldos, especialmente en cuentas por pagar.	- Implementar registros auxiliares para hacer seguimiento y control a todas las operaciones y generar información detallada que facilite detectar inconsistencias	Informe del auditor externo y del jefe de cartera	nov-08	Gerente HLM Jefe de Cartera Auditor Externo

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Pagos	Los trámites dispendiosos para pagos a terceros diluye la responsabilidad de los funcionarios y demora los pagos efectivos	- Revisar políticas de pago para garantizar agilidad en los trámites de pago	Verificación de pago de acuerdo a políticas de pago del hospital.	dic-08	Jefe de Contabilidad Jefe de Tesorería
Cartera	Los procedimientos de recaudo y registro de cartera no siempre se acogen	- Garantizar que los procedimientos de recaudo y registro de cartera sean atendidos	Informe de recaudos.	oct-08	Jefe de Cartera
		- Exigir reporte y análisis de cartera por edades para monitorear y controlar los procedimientos	Emisión de informes por cartera	dic-08	Jefe de Cartera
	Los pagos de la Administración Municipal a las EPS-S y de éstas al Hospital no se realizan con la celeridad y oportunidad requeridas	- Facturar por parte del hospital las cuentas capitadas los días 20 de cada mes. Facturar las cuentas por evento los 5 de cada mes.	Presentación oportuna de las facturas con cumplimiento de los requisitos de ley.	ago-08	Jefe de Facturación Jefe de Cartera Gerente HLM
		- Realizar pago por parte de la alcaldía a las EPS los primeros 10 días de cada mes, según la disponibilidad de recursos por fuente	Disponibilidad de recursos en presupuesto de la Alcaldía Pago contra presentación oportuna de facturas con soportes de pago	ago-08	Alcalde EPS-S
		- Establecer un acuerdo de pago entre las EPS-S y el HLM y velar por su cumplimiento	Disponibilidad de recursos en presupuesto de las EPS-S Pago contra presentación oportuna de facturas con soportes de pago	ago-08	EPS-S Gerente HLM
		- Gestionar ante la Gobernación el giro de los recursos pendientes	Compromiso de pago de la Secretaría de Salud Departamental	ago-08	Secretaria Local de Salud
		- Girar la totalidad de los recursos comprometidos por el departamento en el convenio de desempeño y aquellos pendientes para población desplazada	Giro efectivo de recursos departamentales comprometidos en convenio Giro efectivo de recursos para población desplazada	sep-08	Secretaría Departamental de Salud
		- Actualizar la base de datos del regimen subsidiado para liberar los recursos retenidos.	Base de datos depurada	dic-08	Secretaria Local de Salud
		- Cumplir acuerdos de pago entre las EPS-S y la Alcaldía sobre cuentas de vigencias anteriores	Verificación del pago.	sep-08	Alcalde EPS-S
Reestructuración	Que no se cumpla con el convenio o plan de desempeño	- Hacer seguimiento al plan de reestructuración del hospital	Seguimiento a la Matriz de Desempeño	Permanente	Gerente HLM

ÁREA DE GESTIÓN DE CONTRATOS Y DE ADQUISICIONES

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Planeación	No existe un comité de compras que tome las decisiones sobre adquisiciones	- Crear un reglamento interno para regular las funciones del Comité de compras.	Reglamento interno del Comité de Compras	ago-08	Comité de Compras
		- Acudir a asesoría técnica especializada cuando la compra o adquisición así lo requieran	Acta de comité de compras que estudia las propuestas	ago-08	Comité de Compras
		- Garantizar que el Comité de compras opera y atiende las responsabilidades a su cargo	Informe de gestión de Gerente	ago-08	Gerente HLM
	No existe plan de compras ni de contratación	- Definir políticas de compras en el manual de contratación	Manual de contratación	sep-08	Gerente HLM
		- Revisar periódicamente el plan de compras	Acta de comité de compras en que se evidencie la revisión del plan de compras	ago-08	Comité de Compras
		- Evaluar la necesidad del bien o servicio y ceñirse a lo previsto en el plan de compras	Acta de comité de compras que evidencie la necesidad del servicio	ago-08	Comité de Compras
		- Priorizar las compras, adquisiciones y contrataciones de acuerdo a las necesidades y recursos	Acta de comité en que se evidencie la existencia de la lista de necesidades priorizadas	ago-08	Gerente HLM
Convocatoria	Los procesos de convocatoria para la realización de adquisiciones y contratos no cumplen con todas las condiciones que pueden viabilizar su efectividad	- Establecer claramente las características de los bienes o servicios a contratar	Solicitud del jefe de dependencia, de los elementos que requiere comprar	ago-08	Comité de Contratación
		- Definir criterios de convocatoria para garantizar la recepción de propuestas provenientes de personas naturales o jurídicas idóneas	Políticas de compras	sep-08	Gerente HLM
		- Apoyarse en el SICE para comprar y adelantar los procesos de contratación con el fin de generar mayor transparencia en los casos en que aplique	Acta de comité de compras	ene-09	Comité de Contratación
Evaluación	Para la selección final de proveedores o contratistas no se conforman comités de evaluación ni existen criterios de selección objetiva	- Definir, documentar y justificar los criterios de evaluación para la selección objetiva del proponente, incluyendo la disponibilidad presupuestal o la situación económica del hospital	Acta de comité de compras	ago-08	Comité de Contratación

**PACTO POR LA TRANSPARENCIA DEL HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
MATRIZ DE COMPROMISOS**

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Interventoría	La función de interventoría es realizada con excesiva autonomía	- Definir la interventoría dentro de las políticas de compras, adquisiciones y contrataciones	Informe de interventoría (bitácora)	ago-08	Jefe de Control Interno Entes de Control del Estado
Contratación de servicios con el hospital	Las decisiones de contratación de servicios con el hospital para población vinculada y subsidiada no siempre atiende la legislación vigente	- Garantizar la continuidad en la contratación con el Hospital del 100% de la población vinculada	Contrato anual establece porcentaje	Período de contratación vigente y sucesivos	Alcalde Gerente HLM
		- Ampliar la contratación de la atención de la población del régimen subsidiado con el hospital hasta el 100% cuando la auditoria medica de las EPS-S verifique que el hospital tiene la capacidad para atenderlo	Contrato anual establece porcentaje	feb-09	EPS-S
		Ampliar la capacidad resolutive del hospital para responder por los servicios contratados	Cumplimiento de requisitos e indicadores de calidad y resultados, oferta disponible, indicadores de gestión y tarifas competitivas	Permanente	Gerente HLM
		- Lograr que la contratación con EPS-S cubija prestación de servicios y medicamentos.	Contrato anual cobija prestación y medicamentos El 100% de los usuarios atendidos en el hospital reciben el medicamento en el Hospital	ago-08	EPS-S

ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS (almacén y farmacia)

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Inventarios	Los medicamentos e insumos son manejados mediante un inventario central y otros paralelos sin mecanismos de reporte y actualización	- Mantener un inventario central (recoger los inventarios paralelos y disminuir el de urgencias)	Un inventario central y medicamentos e insumos en cantidades limitadas en las diferentes areas de atención	ago-08	Jefe de Enfermería Auxiliar de farmacia
		- Reportar diariamente el gasto o consumo de insumos y medicamentos en los centros de costos	Todos los gastos reportados en el centro de costos	ago-08	Auxiliar de farmacia
	No existe un inventario de equipos e instrumental, sólo reporte de compra	- Codificar el inventario, valorizar y hacerle seguimiento	Inventario codificado y equipo responsable para hacerlo	ago-08	Auxiliar de almacén
		- Implementar un procedimiento de entrega de inventario por turnos en cada servicio.	Procedimiento de entrega de inventario por turnos implemetado	ago-08	Coordinador médico Jefe de Enfermería
Administración	No se realiza cotejo de órdenes médicas y salida de medicamentos	- Definir un mecanismo para controlar la entrega de medicamentos preescritos	Control y facturación del 100% de los medicamentos entregados	sep-08	Auxiliar de farmacia Jefe de Facturación
	No existen procesos definidos para administrar los equipos y el instrumental	- Actualizar y divulgar los procesos de administracion de equipos establecidos en la norma	100% de los empleados capacitados en la norma y procesos de administración de equipos	oct-08	Auxiliar de almacén
		- Elaborar el inventario de equipos instrumental en el hospital, centros y puestos de salud	Inventario elaborado y codificado	oct-08	Auxiliar de almacen
Mantenimiento	La ausencia de políticas y recursos para mantenimiento de equipos e instrumental genera pérdidas parciales o totales	- Implementar el plan de mantenimiento de equipos de acuerdo a la norma , cotizar el mantenimiento anual, aprobar los recursos y ejecutar el plan	Cumplimiento de cronograma	oct-08	Firma contratista
Control	Los protocolos de atención no definen las medidas de insumos y medicamentos	- Diseñar, implementar y divulgar las normas y procedimientos relacionados con la administracion de insumos, medicamentos , equipos e informacion	Normas y procedimientos de administración de almacén y farmacia definidos e implementados	nov-08	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
	No existen sistemas de seguridad para evitar pérdidas de equipos e instrumental	- Implementar un sistema de cámaras de seguridad en urgencias y en todos los servicios	Sistema de seguridad implementado	dic-08	Comité de compras

ÁREA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Selección	Los perfiles y los procesos de convocatoria, evaluación y selección para la contratación de personas independientes o de firmas no están definidos claramente	- Diseñar proceso para identificar requerimientos de personal	Proceso de identificación de requerimientos de personal, estandarizado # de requerimientos identificados según proceso / total requerimientos de personal identificados	sep-08	Jefe de RRHH
		- Definir perfiles de cargos	# de perfiles de cargos diseñados / total de cargos # de perfiles de cargos implementados / total de cargos	ago-08	Jefe de RRHH
		- Diseñar procesos de selección contemplando pruebas, entrevistas, visitas domiciliarias	Proceso de selección de personal diseñado # de empleados contratados cumpliendo el proceso / total de empleados contratados	sep-08	Jefe de RRHH
		- Diseñar procesos de inducción generales y según cargo	Procesos de inducción estandarizados y operando	sep-08	Jefe de RRHH
Contratación	El exceso de personal contratista genera inestabilidad e incertidumbre	- Definir criterios para decidir qué tipo de contratación se emplea según el perfil de cada cargo	# contratos modificados / total de contratos	ago-08	Jefe de RRHH Junta Directiva HLM Asesora jurídica
	Los salarios y honorarios se definen a discreción pues no existe una escala salarial (en relación con OPS)	- Definir una escala salarial para los contratos que no sean de nómina acorde con el perfil de cada cargo	Escala salarial definida y estandarizada	sep-08	Jefe de RRHH
	El fraccionamiento de contratos laborales es una práctica de contratación que se emplea en el hospital.	- Contratar por períodos fijos y determinados por la necesidad del servicio, previa selección objetiva del contratista	Revisión y presentación de informe del departamento de jurídica	ago-08	Gerente HLM Jefe de RRHH Asesora Jurídica
Administración	Las competencias entre los niveles y áreas decisionales no están claramente definidas	- Diseñar manual de funciones y de cargos que especifique segregación de funciones con tareas específicas.	Ejercicio del rol frente al número de empleados que tienen pic (proceso integral del cargo) # de cargos con manual de funciones / total de cargos de la ESE	ago-08	Jefe de RRHH
		- Implementar el manual de funciones	Verificación de la implementación del manual de funciones.	ago-08	Jefe de RRHH
	Los criterios y requisitos de administración de personal relacionados con incapacidades y licencias no son efectivamente controlados	- Definir el conducto regular para solicitudes y aprobaciones de permisos	Reglamento de trabajo, manual de funciones, y reglamento interno general y por áreas actualizados.	ago-08	Jefe de RRHH Asesora Jurídica

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
		- Pagar las prestaciones sociales y aportes parafiscales según lo establece la norma	Pago de prestaciones sociales y aportes parafiscales según norma	ago-08	Jefe de RRHH
Bienestar	La desmotivación de los funcionarios existe por efecto de diferentes factores (crisis, baja remuneración, ausencia de programas de bienestar, etc.)	- Elaborar un programa de bienestar que responda a las necesidades de los trabajadores apoyado en la caja de compensación familiar	Programa de bienestar diseñado Programa de bienestar implementado	oct-08	Jefe de RRHH
		- Aplicar un estudio de clima laboral	Aplicación de la encuesta de clima laboral Análisis de resultados de encuesta de clima laboral	dic-08	Jefe de RRHH
Salud Ocupacional	No se cuenta con un programa de salud ocupacional que vele por la salud e integridad laboral	- Hacer contacto con la ARP para que asesore la implementación de programas de prevención y promoción ocupacional	Cumplimiento del programa de salud ocupacional	oct-08	Jefe de RRHH
Evaluación de gestión y de resultados	El desempeño de quienes trabajan en el hospital no se valora con base en variables e indicadores de gestión de desempeño y de resultados	- Realizar anualmente la evaluación de desempeño de los trabajadores, a la luz del manual de funciones	# de evaluaciones de desempeño realizadas / total empleados del hospital	dic-08	Jefe de RRHH
		- Elaborar un plan de mejoramiento continuo	# de planes de mejoramiento diseñados a partir de los resultados de la evaluación de desempeño	dic-08	Jefe de RRHH
Cultura	La cultura organizacional es permisiva	Aumentar el nivel de compromiso de los empleados del hospital en aras de mejorar el clima organizacional y la generación de valor. Programas de Bienestar para los empleados	Empleados con mejor actitud y sentido de pertenencia, según encuesta de clima organizacional. Mejoría progresiva en los resultados de la evaluación de desempeño.	ago-08	Gerente HLM Jefe de RRHH
Control y sanción disciplinaria	Los puntos críticos de los procedimientos no están identificados ni están acompañados de estrategias o indicadores de evaluación.	- Diseñar e implementar un manual de procesos y procedimientos que sirva de marco para las decisiones y la gestión del hospital	# de procesos operativizados / # total de procesos diseñados	ene-09	Gerente HLM
	Los trámites y procedimientos no son ampliamente divulgados ni al interior del hospital ni hacia el ciudadano	- Divulgar el manual de procesos y procedimientos entre los trabajadores del HLM	100% de trabajadores del HLM conocen el manual de procesos y procedimientos	ene-09	Jefe de RRHH
	El hospital no cuenta con criterios ni con un comité disciplinario que valore y sancione faltas cometidas por los trabajadores	- Diseñar reglamento interno del hospital con políticas y sanciones de personal en caso de incumplimiento o desacato	Reglamento interno del HLM presentado ante la Oficina del Trabajo	sep-08	Jefe de RRHH Asesora Jurídica

**PACTO POR LA TRANSPARENCIA DEL HOSPITAL LOCAL DE MONTELIBANO
MATRIZ DE COMPROMISOS**

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
		Crear el comité disciplinario responsable de revisar y evaluar los casos de desatención del reglamento y de los procedimientos establecidos así como de establecer las sanciones requeridas.	Comité disciplinario conformado y operando	oct-08	Gerente HLM
		Garantizar el cumplimiento del reglamento y de los procedimientos	# de sanciones por incumplimiento o desacato # de casos de incumplimiento injustificado al manual	ene-09	Jefe de Control Interno Comité disciplinario

ÁREA DE CONTROL INTERNO

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Relación de autoridad	Las funciones del cargo son desempeñadas por un contratista que lo hace inestable y vulnerable ante decisiones del Gerente	Tomar las decisiones de contratación externalizada del servicio de control interno, en el marco de la Junta Directiva	Actas de la Junta Directiva donde se estudian los resultados del servicio vs. el objeto contratado	dic-08	Junta Directiva HLM
	La dependencia directa del Director le resta autonomía a la función de control interno	Apoyo de la gerencia a las funciones del control interno que están establecidas en la ley 87	Sistema de control interno implementado de acuerdo a la ley 8793	nov-08	Jefe de Control Interno
Alcance	No existe un sistema de control como tal, hay funcionario pero no ejercicio.	Organizar comité de control interno	Comité conformado	Según componente gestion de calidad	Jefe de Control Interno
	El hospital no dispone de un manual de estándares de control interno	Adaptar el MECI al Hospital	MECI adaptado	sep-08	Jefe de Control Interno
		Implementar de manera inmediata el MECI, herramienta fundamental para llevar en forma transparente el proceso administrativo.	Inicio de la implementación del MECI		dic-08

ÁREA DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Manejo información interna	No existen archivos organizados en ningún área	- Definir un espacio físico en cada área para el manejo de archivos físicos y magnéticos.	# de áreas con espacio físico destinado a archivos / total de áreas	Un mes después de entregada la obra física	Coordinador de Area
		- Asignar un responsable del control de la información para evitar la mala utilización y manipulación por parte de terceros	# de archivos organizados por área / total de archivos por área	Un mes después de entregada la obra física	Coordinador de Area
		- Contar con un software integrado y eficaz para manejo de archivos que permita obtener información clara, oportuna y confiable	Software integrado para manejo de archivos adquirido para el HLM	jun-09	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Alimentar constantemente el sistema.	100% archivos sistematizados	Según componente de Información	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Reestablecer la red telefónica y disponer de extensiones telefónicas internas y de intranet	Red telefonica en operación. Areas comunicadas por intranet.	Según disponibilidad de recursos	Gerente HLM
Manejo de información externa	La entrega de información del HLM a las EPS-S y a la Alcaldía se realiza de manera inoportuna y manual	- Entregar informes en medio magnético a las EPS-S y a la Alcaldía: i) los días 20 de cada mes, las cuentas capitadas y ii) los 5 primeros días de cada mes, las cuentas por evento	Numero de entregas de información oportunas / total de entregas	ago-08	Gerente HLM
	La inexistencia de un conducto regular entre la Gerente, los empleados y los usuarios genera una cultura de rumor	- Establecer un grupo primario de información que se convierta en conducto regular entre la gerencia, empleados y usuarios.	Grupo primario de información constituido y en operación	sep-08	Gerente HLM
	No existen mecanismos periódicos de rendición de cuentas	Realizar trimestralmente un informe de gestión que muestre logros y lecciones aprendidas. Este informe se hará público a los medios de comunicación	4 informes de gestión anual	ago-08	Gerente HLM
Participación ciudadana	La información que se hace pública hacia la ciudadanía no responde a políticas y criterios de relevancia y pertinencia	- Definir un responsable de la difusión de la información a la ciudadanía, este responsable debe hacer parte del grupo primario.	Responsable de información externa, designado	ago-08	Gerente HLM
		- Optimizar la información al usuario para requisitos y trámites para acceder a un servicio en la ESE	# de quejas ciudadanas por falta de información	sep-09	Coordinadora SIAU
		- Sensibilizar y explicar a los usuarios sus derechos y deberes frente a la salud	Campañas internas y externas sobre deberes y derechos en salud	sep-09	Coordinadora SIAU

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
		- Convocar a la asociación de usuarios para capacitarlos sobre los mecanismos y procesos de participación social en salud	Asociación de usuarios conformada y capacitada de acuerdo a la normatividad vigente	sep-09	Coordinadora SIAU
	Los mecanismos de quejas y reclamos son débiles de tal forma que no constituyen referentes para la toma de decisiones	- Diseñar la estrategia para implementar el SIAU según la normatividad vigente y las características del HLM	Estrategia SIAU diseñada	ago-08	Coordinadora SIAU
		- Poner en marcha estrategias de seguimiento a la satisfacción del usuario, que incluyan encuestas, buzón de quejas y reclamos, entre otras	SIAU en funcionamiento de acuerdo a la normatividad vigente	sep-08	Coordinadora SIAU
		- Implementar mecanismos periódicos de rendición de cuentas sobre la atención de quejas y reclamos	Boletín mensual	oct-08	Gerente HLM

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PROCESOS	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	MEDIDAS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA	RESPONSABLE
Admisión	El registro de pacientes solo se realiza sobre aquellos pacientes que se van a remitir o a hospitalizar.	- Estandarizar el proceso de registro de pacientes	Proceso de registro de pacientes estandarizado	ene-09	Jefe de Estadísticas
		- Entrenar al personal sobre el proceso de registro de pacientes	100% de personal responsable de proceso de registro entrenado	ene-09	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Realizar auditorías internas al proceso de registro	# de auditorías internas y externas realizadas	ene-09	Auditor interno Auditor externo
	Los procedimientos de admisión no son realizados por personal idóneo	- Contratar y capacitar personal para realizar los procesos de admisión	Funcionarios capacitados para realizar la admisión de pacientes	sep-08	Jefe de RRHH
		- Sistematizar el proceso de admisión	Proceso de admisión sistematizado y en red	sep-08	Outsourcing contratado
	La admisión de pacientes está limitada por un número diario que es superada por la demanda	- Lograr que la relación personal asistencial vs. pacientes se adecúe a la norma nacional	# personal médico y paramédico contratado proporcional a la contratación del HLM con las EPS-S y con la Alcaldía	abr-09	Gerente HLM
Urgencias	En los servicios de urgencias no se hace historia clínica, no queda registro de atención u orden de medicamentos o insumos por lo tanto no se factura	- Estandarizar el proceso de elaboración de historias clínicas en urgencias	100% de usuarios de urgencias del HLM con historia clínica	nov-08	Jefe de Estadísticas Jefe de Archivo Coordinador Médico
		- Adquirir un software integrado de admisión, historias clínicas y facturación	Software de admisión, historias clínicas y facturación adquirido para el Hospital	nov-08	Proyecto CMSA - Alcaldía HLM
		- Sistematizar historias clínicas	100% de historias clínicas sistematizadas	ene-09	Jefe de Estadísticas
Consulta externa	Los procedimientos de atención y registro de consulta externa no cuentan con mecanismos que los regulen	- Definir procesos y procedimientos de atención y registro de consulta externa	Documento con lineamientos	sep-08	Jefe de RRHH Gerente HLM
		- Capacitar al personal en los procesos y procedimientos de atención y registro de consulta externa	100 % de los responsables de estas aéreas capacitados	sep-08	Jefe de RRHH
		- Implementar procesos y procedimientos de atención y registro de consulta externa	Atención y y registro de consulta externa bajo tales lineamientos	nov-08	Coordinador Médico
		- Realizar auditorías internas sobre prcesos y procedimientos de atención y registro de consulta externa	100% del proceso con auditorias	nov-08	Jefe de Control Interno Auditor Médico
	La expedición de órdenes médicas y la remisión de pacientes del hospital no están sometidos a control	- Implementar procesos de entrenamiento, auditoría y control interno a la expedición de órdenes médicas y a la remisión de pacientes	Plan de capacitación permanente y de inducción para médicos y rurales implementado	sep-08	Gerente HLM Coordinador Médico Jefe de Facturación