

# DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**CUNDINAMARCA**  
unidos podemos más



## CONVIDA EPS



## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**2017**

## Contenido

INTRODUCCION.....	2
2. MISION.....	3
3. VISION .....	3
4. FUNDAMENTACION LEGAL Y JUSTIFICACION .....	3
5. VALORES CORPORATIVOS .....	3
6. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION.....	4
7. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION .....	4
8. COMPONENTES PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 6	
8.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	6
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	7
8.2 COMPONENTE 2: ESTRATEGIAS ANTITRAMITES.....	20
8.3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS .....	21
8.4 COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO .....	21
8.5 COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	22

## INTRODUCCION

Con la ley 1474 de 2011 como herramienta para controlar las actividades de corrupción que van en contra de los intereses del estado, como instrumento jurídico para establecer las acciones de lucha contra la corrupción, a fin de generar credibilidad ante los usuarios y la comunidad.

EPS's CONVIDA está comprometida con la lucha anticorrupción, fortaleciendo el control participativo de los recursos de la EPS's, en concordancia con el Plan de Desarrollo Departamental "Unidos Podemos Más", se esfuerza por mejorar el desempeño Institucional, basado en el seguimiento y evaluación de resultados, con el fin de mejorar administrativamente y generar cambios positivos en la atención a los usuarios, la prestación de los Servicios y la gestión orientada hacia los resultados.

Con todo ello se busca mejorar la calidad de vida de los Cundinamarqueses, con apoyo y participación de la comunidad, a fin de generar confianza de la ciudadanía y con el desarrollo de actividades eficientes en la administración de los recursos públicos asignados.

## 2. MISION

Somos una empresa Industrial y Comercial del Departamento de Cundinamarca, Administradora de Planes de Beneficio en Salud (E.A.P.B.) con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad a través de instituciones y profesionales especializados para garantizar una atención integral, a nuestros afiliados con calidad, humanización y rentabilidad social.

## 3. VISION

Ser reconocidos en la administración de los recursos de salud a mediano plazo como una EAPB Social que garantiza la inversión, basado en un modelo de atención integral al usuario con altos estándares de calidad, fidelización, confiabilidad y humanización.

## 4. FUNDAMENTACION LEGAL Y JUSTIFICACION

En concordancia con la Circular Externa N° 100-02-20016; de acuerdo al Decreto 124 de 2016 y los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”, la Gerencia de la EPS’S CONVIDA, elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2017.

## 5. VALORES CORPORATIVOS

Los servidores públicos de Convida se comprometen a cumplir los siguientes **valores éticos** en el ejercicio de sus funciones públicas:

**Responsabilidad:** El servidor público de la EPS Convida y demás funcionarios, son responsables de las actuaciones en el ejercicio del cargo, debiendo actuar con un claro concepto de sus deberes como funcionario público y/o contratista.

**Compromiso:** Todos los servidores públicos de la EPS Convida, asumirán como propios los objetivos estratégicos de la Entidad y trabajarán para el logro del cometido institucional, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las funciones inherentes al cargo con esmero y dedicación.

**Honestidad:** Los servidores públicos de la EPS Convida deben actuar con honradez tanto en el ejercicio de sus cargos, como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función. Debe repudiar, combatir y denunciar toda forma de corrupción.

El servidor público de la EPS Convida, desempeñará sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud.

**Transparencia:** Todos los funcionarios de la EPS Convida, actuarán en todo momento con absoluta transparencia y objetividad. Deben abstenerse de participar en cualquier proceso administrativo decisorio, incluso en su fase previa, en el que su vinculación con actividades externas de alguna forma afecten las decisiones oficiales, y por esto se provoque duda sobre su imparcialidad y conducta ética.

De igual forma, deberá abstenerse de participar en el proceso decisorio cuando esa vinculación exista respecto a su cónyuge, hermano, ascendiente o descendiente hasta el

segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive, o de un socio natural o persona jurídica

**Respeto:** El servidor público y demás personal de la EPS Convida, actuará con justicia, transparencia, cuidado, respeto, amabilidad y culto con los usuarios, superiores y compañeros de trabajo.

El servidor público y demás personal de la EPS Convida, tiene el derecho a la dignidad, a la honra, al buen nombre, a la buena reputación y a la intimidad personal y familiar. Así mismo el deber de respetar esos derechos en los demás.

**Lealtad:** El servidor público y demás personal de la EPS Convida, guardará discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento, como consecuencia del ejercicio en cumplimiento de sus funciones independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por el superior, salvo que este autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información que le asiste a la comunidad, ejercicio conforme al ordenamiento jurídico vigente, o bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegal o fraudulento que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal civil y/o disciplinaria.

**Imparcialidad:** El servidor público y demás personal del de la EPS Convida, actuará con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en sus relaciones laborales, como en la prestación de los servicios; sin tratar con privilegios o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a persona jurídica alguna o a persona natural, sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

## 6. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

Establecer y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 y demás normas legales concordantes, como herramienta de gestión integral de la planeación y estrategia en la lucha contra la corrupción.

## 7. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Teniendo en cuenta la Circular Externa N° 100-02-20016; de acuerdo al Decreto 124 de 2016 y los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”, la Constitución Política de Colombia, las leyes, Decretos y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), la EPS´s CONVIDA desarrollara las siguientes estratégicas:

- Mejorar la racionalización y la efectividad de los procesos y de las acciones establecidas en los procedimientos.
- Racionalizar los trámites y procesos a fin de facilitar a los usuarios el acceso a la información y servicios ofrecidos.
- Fomentar responsabilidad en los funcionarios, a fin de asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad, libre de presiones e

injerencias y que todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre la EPS's CONVIDA y los ciudadanos.

- Desarrollar una gestión transparente integral al servicio de los usuarios y ciudadanos, estableciendo actividades de participación en la formulación de sus planes, programas y proyectos, garantizando el control participativo en todos los procesos y permitiendo acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

## 8. COMPONENTES PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

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

Fortalecer las acciones de lucha contra la corrupción, definiendo para los procesos un mapa de riesgos identificando sus posibles causas, consecuencias o impactos y señalando los aspectos a monitorear a los mismos.

Para el establecimiento del mapa de Riesgos de corrupción se tomara como base las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, enmarcado en las siguientes actividades:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b>	Establecer la Política General de Administración de Riesgos en la EPS CONVIDA.	Documento por medio del cual se establece la Política General de Administración de Riesgos en la EPS CONVIDA.	Gerencia - Comité Directivo MECI	28/02/2017
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b>	Revisar, identificar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción de la EPS CONVIDA	Documento Mapa de riesgos de corrupción	Gerente, Subgerente, Jefes y Dueños de Proceso	31/01/2017
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b>	Socialización del mapa de riesgos de corrupción ante los actores internos y externos de la EPS CONVIDA	Evidencias de Socialización y Publicación del mapa de riesgos de la EPS CONVIDA, incluido página Web institucional	Gerente, Subgerente, Jefes y Dueños de Proceso	28/02/2017
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	<b>4.1</b>	Monitoreo y revisión	Evidencias de seguimiento entregados	Gerente, Subgerente, Jefes y Dueños de Proceso	31/12/2017
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	<b>5.1</b>	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	3 Registros de Seguimiento al año	Oficina Asesora de Control interno	31/12/2017

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Convenciones	ZONA DE RIESGO			
	PROBABILIDAD	IMPACTO		
EXTREMA	5 = CASI SEGURO	25	50	100
ALTA	4 = PROBABLE	20	40	80
MODERADA	3 = POSIBLE	15	30	60
BAJA	2 = IMPROBABLE	10	20	40
	1 = RARO	5	10	20
		5 = MODERADO	10 = MAYOR	20 = CATASTROFICO

IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION													
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Consecuencia	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO										
				Riesgo Inherente			Controles			Riesgo Residual			Administración del Riesgo		Acciones Asociados al Control		
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Descripción	Preventivo	Detectivo	Correctivo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Evitar Riesgo	Reducir Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones



<p>1. PLANEACION DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Objetivo: Generar las estrategias requeridas para la ejecución de la gestión institucional a través de la formulación de la planeación institucional a todos los procesos de la entidad, asegurando de esta manera la sostenibilidad y competitividad de la entidad mediante el establecimiento de objetivos, metas, planes y programas que permitan el logro de la misión y visión institucional.</p>	<p>Pérdida de valores éticos , Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control y monitoreo a la presentación de informes Falta de Información Sistemas de información no confiables Falta de Planeación</p>	<p>Manipulación y acomodo de datos en reporte de información</p>	<p>Falta de oportunidad en la toma de decisiones Falta de oportunidad en la toma de acciones correctivas y preventivas Sanciones, Demandas, Detrimiento Patrimonial</p>	<p>4</p>	<p>10</p>	<p>40</p>	<p>Formatos: Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual de Inversiones, Plan de Adquisiciones , Plan de Acción, Informe De Gestión Sistema de información OASIS</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>3</p>	<p>10</p>	<p>30</p>	<p>X</p>	<p>31/12/2017</p>	<p>Construcción de una herramienta de seguimiento al cumplimiento en la presentación de informes</p>	<p>Agenda de presentación de informes</p>
---	--	--	---	----------	-----------	-----------	--	----------	----------	----------	-----------	-----------	----------	-------------------	--	---

<p>2. ATENCION AL USUARIO Objetivo: Brindar a los afiliados a la EPS CONVIDA, información, orientación y asesoría identificando sus necesidades y expectativas, con el fin de garantizar un acceso oportuno a los servicios de salud y una atención humanizada, fomentando la participación activa en la defensa de sus derechos y en el cumplimiento de los deberes, propendiendo por la satisfacción del usuario y su familia.</p>	<p>Pérdida de valores éticos , Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control Falta de capacitación</p>	<p>Diligenciar un reclamo para favorecer a un usuario, manipulando concepto del sistema de información</p>	<p>Detrimento patrimonial</p>	<p>2</p>	<p>10</p>	<p>20</p>	<p>Formatos, Manuales, Instructivo y procedimientos de Atención al Usuario</p>	<p>X</p>	<p>X</p>		<p>1</p>	<p>10</p>	<p>10</p>	<p>X</p>	<p>31/12/2017</p>	<p>Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la atención al usuario, con las PQR's y el uso del módulo del sistema de información OASIS</p>	<p>Evidencias de capacitación, Estadísticas de pqr'S</p>
--	---	--	-------------------------------	----------	-----------	-----------	--	----------	----------	--	----------	-----------	-----------	----------	-------------------	--	--

<p>3. GESTION DE ANALISIS Y ADMINISTRACION DEL RIESGO Objetivo: Orientar la Gestión del riesgo en salud de acuerdo con la información de la población afiliada , generando estrategias para la obtención de resultados en salud con unos costos acordes a la realidad financiera de la EPS-S Convida, dando cumplimiento al marco normativo vigente para empresas administradoras de planes de beneficios.</p>	<p>Falta de control a la prestación de servicios de salud Falta de control al costo medico Insatisfacción por parte de los usuarios</p>	<p>Autorización y pago de costos médicos no contratados</p>	<p>Detrimiento patrimonial, sanciones y/o multas por fallas en la prestación de los servicios de Salud</p>	<p>3</p>	<p>20</p>	<p>60</p>	<p>Supervisión de contratos con IPS Control de pagos por tesorería Control de pagos por giro directo Ministerio</p>	<p>X</p>	<p>X</p>		<p>3</p>	<p>10</p>	<p>30</p>	<p>X</p>		<p>31/12/2017</p>	<p>Actividades enfocadas al logro de los siguientes objetivos: 1- Ejecución del tope mensual presupuestado. 2- Seguimiento al cumplimiento de las tarifas pactadas. 3- Retroalimentación periódica del resultado de la supervisión a las IPS y a la Subgerencia Técnica. 4- Liquidación de los contratos de manera oportuna.</p>	<p>Informes de Supervisión</p>
--	---	---	--	----------	-----------	-----------	---	----------	----------	--	----------	-----------	-----------	----------	--	-------------------	--	--------------------------------

Falta de control sobre la entrega de medicamentos Insatisfacción por parte de los funcionarios públicos con respecto a sus condiciones laborales	Venta o suministro de medicamentos no autorizados	Detrimiento patrimonial, sanciones y/o multas por oportunidad en el suministro de medicamentos	2	20	40	Supervisión del contrato de medicamentos, control y seguimiento a la entrega de medicamentos	X	X	1	20	20	X	31/12/2017	Monitoreo permanente a la entrega de medicamentos	Informes de monitoreo
---	---	--	---	----	----	--	---	---	---	----	----	---	------------	---	-----------------------

<p>4. GESTION COMERCIAL Objetivo: Mantener e incrementar el porcentaje de afiliados a la EPS CONVIDA.</p>	<p>Presión entera o externa Falta de control en la base de datos Desactualización de la base de datos Insatisfacción por parte de los funcionarios públicos con respecto a sus condiciones laborales Falta de Información Sistemas de información no confiables</p>	<p>Realizar afiliaciones, novedades, autorización de casos de portabilidad por acomodo, manipulando requisitos, especificaciones y demás documentos.</p>	<p>Demandas y/o sanciones, Detrimiento patrimonial, fallas en la prestación de los servicios</p>	<p>2</p>	<p>20</p>	<p>40</p>	<p>Procedimientos de Afiliación y traslados Régimen Subsidiado, Movilidad régimen contributivo, Reporte y registro de novedades, Portabilidad regímenes subsidiado y contributivo</p>	<p>X</p>	<p>X</p>		<p>1</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>X</p>	<p>31/12/2017</p>	<p>Estudio, revisión del trámite administrativo y técnico cada solicitud.</p>	<p>Registro base de datos</p>
<p>5. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p>	<p>Pérdida de valores éticos, Falta de mecanismos de control sobre los pagos realizados Sistemas de información no confiables Insatisfacción por parte de los funcionarios públicos con respecto a sus condiciones</p>	<p>Manipulación de los conceptos y valores para la liquidación y pago de servicios</p>	<p>Sanciones disciplinarias, fiscales y penales. Detrimiento patrimonial</p>	<p>2</p>	<p>20</p>	<p>40</p>	<p>Procedimiento: Registro de Egresos</p>	<p>X</p>	<p>X</p>		<p>1</p>	<p>20</p>	<p>20</p>	<p>X</p>	<p>31/12/2017</p>	<p>Análisis liquidación versus Servicios facturados y cancelados</p>	<p>Comprobantes de pago por tesorería y giro directo</p>

laborales																	
Pérdida de Valores éticos Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control sobre la radicación de cuentas Sistemas de información no confiables	Tramite indebido de cuentas, sin respetar turno, procedimientos internos y tiempos normales establecidos para pago	Demandas y/o sanciones, Detrimiento patrimonial	2	20	40	Radicación de cuentas	X	X		1	20	20	X	31/12/2017	Atención de cuentas por orden de llegada y cumplimiento de requisitos	Relación de cuentas para pago	
Pérdida de Valores éticos Falta de mecanismos de control y custodia del efectivo propio de la caja	Pérdida de recursos por uso indebido de la Caja Menor	Demandas y/o sanciones, Detrimiento patrimonial	2	20	40	Informes de reembolso de la caja menor Arqueos de caja menor		X		1	20	20	X	31/12/2017	Arqueo de caja menor	Informe de Arqueo	

	menor																	
6. GESTION ADMINISTRACION DE BIENES Y RECURSOS	Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control	Aceptación de elementos sin cumplir con las especificaciones requeridas y/o contratadas	Daño en la infraestructura y/o en el servicio (redes, vehículos, equipos e instalaciones) Detrimiento patrimonial	3	10	30	Procedimiento : Ingreso de Elementos al Almacén Formato: Boletín de Ingresos Sistema OASIS	X	X		2	10	20	X		31/12/2017	Inspección de producto	Toma física de inventario
	Desactualización de inventarios Falta de mecanismos de control Insatisfacción por parte de los funcionarios públicos con respecto a sus condiciones laborales	Sustracción y/o pérdida de elementos del Almacén	Detrimiento Patrimonial Disminución, perjuicio, pérdida, uso indebido o deterioro de los bienes	2	20	40	Procedimientos: Solicitud y entrega de elementos Documento de referencia: Inventario Físico de Bienes Inmuebles Formato: Boletín de entrega de elementos e insumos	X			2	10	20	X		31/12/2017	Toma de inventario Físico	Informes y relación de inventario

7. GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Falta de mecanismos de control en el uso de software y hardware adquirido Insatisfacción por parte de los funcionarios públicos con respecto a sus condiciones laborales	Uso no autorizado, sustracción y/o pérdida de software y hardware	no Sanciones Daño de equipos de cómputo, perjuicio en la calidad de los servicios prestados, demoras en la atención y disminución de la productividad	2	20	40	Políticas de restricción en la instalación de software	X				1	20	20	X	31/12/2017	Toma de inventario físico de software y hardware Asignación de inventario Expedición de paz y salvo de devolución de equipo	Inventario parque computacion al de la EPS CONVIDA
	Falta de mecanismos de seguridad y control de acceso a la información	Sustracción, modificación y/o pérdida de información de la base de datos del sistema de información Institucional OASIS	Demandas y/o sanciones por uso indebido de la información	2	20	40	Administración de usuarios y roles	X				1	20	20	X	31/12/2017	Depuración y actualización de los roles a los usuarios con acceso a los equipos y bases de datos del sistema de información Institucional OASIS.	Validación de información, usuarios vigentes



8. GESTION DOCUMENTAL	Pérdida de Valores éticos Presión Interna y externa Falta de control sobre el préstamo de documentos Sistemas de información no confiables	Préstamo de documentos sin previa autorización	Demandas y/o sanciones, uso indebido de la información	2	10	20	Control de préstamos de documentos	X			1	10	10	X	31/12/2017	Verificación de préstamo de documentos	Carpetas de archivo físico
	Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control de almacenamiento y conservación de documentos Falta de aplicación de las TRD Sistemas de información no confiables	Sustracción y/o pérdida de documentos	Falta de mecanismos, evidencias de defensa, probatorias a fin de evitar daños Jurídicos y económicos	3	10	30	Formato de traslado y/o entrega de archivo documental por dependencia	X			2	10	20	X	31/12/2017	Actualización y revisión del inventario documental	Inventario Documental, Modulo de archivo documental OASIS

9. GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	Presión Interna y externa Falta de información Sistemas de información no confiables Falta de implementación de herramientas de control sobre las especificaciones de las necesidades a contratar	Direccionamiento de contratos a través de la manipulación de los requisitos, pliegos y/o especificaciones del objeto a contratar	Detrimiento Patrimonial, incumplimiento en los objetos contractuales, Sanciones y multas.	2	20	40	Manual de Contratación, estudios previos, Lista chequeo	X	X	1	20	20	X	31/12/2017	Revisión y análisis de las necesidades y requisitos de contratación	Carpetas contractuales
	Pérdida de valores éticos , Presión Interna y externa Falta de monitoreo y control sobre el avance de los procesos Falta de información Sistemas de información no confiables	Descuido y/o entorpecimiento de procesos Internos tales como: derechos de petición, procesos disciplinarios y procesos externos a favor o en contra.	Vencimiento de términos, Daño antijurídico, Detrimiento Patrimonial, pago de sanciones y multas	3	10	30	Formato de seguimiento a Derechos de Petición, procesos Internos disciplinarios y procesos externos a favor o en contra			3	10	30	X	31/12/2017	Formato de seguimiento a Derechos de Petición, procesos Internos disciplinarios y procesos externos a favor o en contra	Expediente y respuestas a los derechos de petición, procesos Internos disciplinarios y procesos a favor o en contra de la EAAAZ ESP

10. GESTION DEL TALENTO HUMANO	Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control de información Sistemas de información no confiables	Tramite indebido de permisos, retiro de cesantías, pago de liquidaciones, etc., sin el lleno de los requisitos e incumpliendo los procedimientos internos	Detrimiento, Disminución no planeada del presupuesto	2	10	20	Procedimiento : Liquidación de Nomina	X	X	1	10	10	X	31/12/2017	Revisión y validación de los requisitos y liquidaciones efectuadas	Carpeta Hoja de vida del Funcionario
	Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control Desconocimiento del manual de Funciones	Nombramiento en el cargo sin el cumplimiento de los requisitos establecidos	Demandas y/o sanciones, daños en la prestación de servicios, insatisfacción de los usuarios, incremento de PQR's	2	10	20	Procedimiento : Selección de Personal	X	X	1	10	10	X	31/12/2017	Verificación de requisitos para nombramiento	Carpeta Hoja de vida del Funcionario
11. CONTROL INTERNO	Pérdida de valores éticos , Presión Interna y externa Falta de mecanismos de validación de los informes de auditoría Falta de información Sistemas de información no confiables	En informe de auditoría, se exprese un concepto contrario a lo observado y/o evidenciado en cada auditoría.	Perdida de oportunidad en la toma de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora. Sanciones y multas	2	20	40	Lista de chequeo de Informes de Auditorías internas	X		1	20	20	X	31/12/2017	Lista de chequeo Informes de Auditorías internas	Archivo carpeta de Auditoria interna

12. GESTION DE AUDITORIA Y CALIDAD EN SALUD	Falta de conocimiento sobre auditoria Pérdida de valores éticos , Presión Interna y externa Falta de mecanismos de control sobre la ejecución de la auditoria	Ocultamiento y/o no reporte de inconsistencias en el sistema de Gestión Integrado	Insatisfacción de los usuarios Deficiencias en la prestación de los servicios de salud Perdida de imagen incremento de pqr, solicitudes y tutelas Pago de sanciones y demandas	2	20	40	Procedimiento s: Auditoría en Calidad de Salud, PAMEC	X	X	1	20	20	X	31/12/2017	Auditorias, Inspección de Seguimiento y Monitoreo de Servicios, Seguimiento a Planes de Mejoramiento de IPS	Carpetas de auditoria
---	--	---	--	---	----	----	---	---	---	---	----	----	---	------------	---	-----------------------

## 8.2 COMPONENTE 2: ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

En aplicación del estatuto anticorrupción y en consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, CONVIDA EPS desarrollará las siguientes actividades orientadas a fortalecer los mecanismos de racionalización de trámites:

### Estrategias:

- Simplificación de procedimientos internos.

Con la implementación del sistema de Gestión de Calidad, en complemento con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, Convida EPS busca racionalizar los procesos internos a través acciones orientadas a minimizar el trámite administrativo.

- Mejora la comunicación.

Con el fin de hacer más eficiente la atención de los usuarios y articular el manejo de la información entre áreas o dependencias.

Componente 2: Racionalización De Trámites					
Tipo de Racionalización	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Identificación de trámites	<b>1.1</b>	Socializar la metodología para la identificación de tramites	Listado de tramites	Subgerencia Comercial y Subgerencia Técnica	31/12/2017
<b>Subcomponente /proceso 2</b> Priorización de trámites	<b>2.1</b>	Identificar los trámites y priorizar aquellos que se intervendrán.	Relación de Trámites a Priorizar.	Subgerencia Comercial y Subgerencia Técnica	31/12/2017
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Racionalización de trámites	<b>3.1</b>	Revisar y ajustar los trámites priorizados a fin de hacerlos más efectivos en cumplimiento de la normatividad vigente.  Socializar interna y externamente los trámites rediseñados.	Publicación de los trámites.	Subgerencia Comercial Subgerencia Técnica Oficina Asesora Informática	31/12/2017
<b>Subcomponente/proceso 4</b> Seguimiento	<b>4.1</b>	Realizar seguimiento y evaluación a las actividades implementadas para dar a conocer los tramites	3 Registros de Seguimiento al año	Oficina Asesora de Control interno	31/12/2017

### 8.3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

Las acciones de rendición de cuentas en pro de la lucha contra la corrupción, por parte de CONVIDA EPS definen los lineamientos y directrices para la difusión de información de la entidad, sobre su funcionamiento, su gestión y sus resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general.

A fin de generar espacios de transparencia y garantizar la participación ciudadana, el control social en las decisiones de la gestión institucional, el suministro de información, su difusión o divulgación, como mecanismo de interlocución directa con los usuarios, organizaciones sociales, proveedores y grupos de interés y ciudadanos cundinamarqueses en general a fin de prevenir hechos de corrupción.

Para lo cual se adelantarán las siguientes acciones:

Componente 3: Rendición De Cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b>	Elaborar una estrategia de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas definida	Gerencia y Subgerencias	31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b>	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad.	Espacios de Diálogo Definidos.	Gerencia y Subgerencias	31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	Socialización y Visualización de la Información	Actividades de rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés.	Gerencia y Subgerencias Comunicaciones	31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b>	Autoevaluación al cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicación informe de rendición de cuentas	Gerencia y Subgerencias	31/12/2017

### 8.4 COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO

CONVIDA EPS a fin de brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de sus usuarios ha establecido los siguientes mecanismos: Disposición de correos institucionales para la recepción de PQRS, los canales de la atención y comunicación dispuestos en el punto de Atención al Usuario Sede Central y demás puntos de Atención al Usuario Municipal, la página web Institucional y demás medios dispuestos a fin de cumplir con las siguientes actividades:

Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Difundir el portafolio de servicios a la ciudadanía	Portafolio de servicios de la EPS convida	Subgerencia Comercial	31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Revisar y establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención	Presentación de datos estadísticos sobre los canales de atención al ciudadano	Subgerencia Comercial - Oficina Asesora de Informática	31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1 Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al servicio y la atención de los usuarios de la EPS CONVIDA	Funcionarios de servicio y atención al usuario Capacitados.	Subgerencia Comercial	31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1 Identificar, documentar y actualizar los procesos de las peticiones, quejas y reclamos.	Políticas de servicio y Atención al Ciudadano de la EPS CONVIDA	Subgerencia Comercial - Atención al Usuario	31/12/2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar medición de la percepción de los usuarios de la EPS CONVIDA	Estadísticas de percepción de los usuarios de la EPS CONVIDA	Subgerencia Comercial - Contratistas funciones de comunicación	31/12/2017

## 8.5 COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

A fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y mantener una relación armónica entre la EPS CONVIDA, los ciudadanos y el estado, para velar siempre por la transparencia se adelantaran las siguientes acciones, en el marco de la Ley de Transparencia y el acceso a la información que como entidad pública debemos adelantar desde la página institucional:

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1.1</b> Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, procedimientos, servicios, funcionamiento y contratación pública	Página web con la información mínima obligatoria cargada	Todas las Dependencias	31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1</b> Aplicar el principio de gratuidad en la reproducción de la información.	Mejorar la calidad y contenido de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública recibidas	Todas las Dependencias	31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b> Crear el registro o inventario de activos de información	Acto administrativo	Subgerencia Administrativa y Financiera - Archivo	31/12/2017
	<b>3.2</b> Esquema de publicación de la información	acto administrativo	Subgerencia Administrativa y Financiera - Archivo	31/12/2017
	<b>3.3</b> Índice de información clasificada y reservada	acto administrativo	Subgerencia Administrativa y Financiera - Archivo	31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b> Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de empresa para personas en condiciones de discapacidad. (ley 1346 de 2009)	Documento de diagnóstico.	Subgerencia Comercial - Subgerencia Administrativa y Financiera	31/12/2017
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b> Informe de solicitudes de acceso a la información.	Reporte solicitudes.	Subgerencia Comercial - Atención al Usuario	31/12/2017

**JUAN CARLOS MORA PEÑUELA**  
GERENTE EPS's CONVIDA