

ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

1

CUMPLIMIENTO

mipg

**modelo integrado
de planeación
y gestión**

**PRESENTADO A
IVAN ESTRADA HERNANDEZ**

GERENTE

CONTENIDO	
1. INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
3. MARCO LEGAL	5
4. MARCO TEÓRICO	7
4.1. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN	7
5. COMPONENTES	8
5.1. COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	9
5.2. COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
5.2.1. Estrategias	11
5.3. COMPONENTE III – RENDICIÓN DE CUENTAS	12
5.3.1. Componentes de la Rendición de Cuentas	12
5.3.2. Acciones	12
5.4. COMPONENTE IV – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y FORTALECER LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	13
5.5. COMPONENTE V – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	14
5.6. COMPONENTE VI – INICIATIVAS ADICIONALES	14
6. RECOMENDACIONES GENERALES	14
7. PLAN DE ACCIÓN	15

8. ANEXO 1: FORMATOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

17

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2, se ha promovido en la E.S.E. los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión.

En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 y el Decreto 124 mencionados en párrafos anteriores, se adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2021, implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción al interior de la entidad.

Este Plan cumple la línea metodológica contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

En su primer componente se describe la Gestión de riesgos en la entidad y el mapa de riesgos de corrupción, con el propósito de definir medidas preventivas que protejan los recursos que se manejan y generar mayor confianza entre la ciudadanía y nuestra entidad.

El segundo componente del plan es el relacionado con la estrategia anti-trámites, orientado a la eliminación de factores generadores de corrupción, que se materializan en actividades tales como trámites que deba adelantar el ciudadano de manera injustificada, cobros, demoras, entre muchos otros ejemplos.

La rendición de cuentas, es el tercer componente del Plan y permite visibilizar avances, dificultades, logros o desviaciones de la gestión de la entidad, información que debe ser de conocimiento público.

El cuarto componente en la construcción de este plan, es el de mecanismos de atención al ciudadano, orientado a prestar una atención cálida, oportuna y de calidad, con base en el respeto mutuo entre el servidor público y el ciudadano.

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, hacen parte del quinto componente, que promueve una política de acceso a la información pública para los ciudadanos.

El último de los componentes son las iniciativas adicionales, en el que se contemplan aquellas acciones que se desarrollaran para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en nuestra entidad. Se incluyen también las acciones tendientes a implementar la cultura del autocontrol, así como nuevos canales institucionales de acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas de los actos administrativos y las acciones adelantadas en cumplimiento de la misión institucional.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia que contenga las acciones encaminadas a garantizar la transparencia, credibilidad y confianza en la gestión adelantada por la ESE, que le permita mitigar los riesgos de corrupción y asegurar que las actuaciones se realicen de manera transparente, con el acceso a la información por parte del ciudadano, en cumplimiento a los principios constitucionales y demás normas vigentes.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar en cada uno de sus procesos los posibles riesgos de corrupción presentes desde la planeación hasta su ejecución, incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos de la entidad.
- ✓ Definir y adoptar estrategias en materia de lucha contra la corrupción y anti-trámite que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Garantizar la publicidad de la gestión contractual de la entidad y el acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas de los actos administrativos y las acciones adelantadas en cumplimiento de la misión institucional, a través de sistemas de información adecuados y accesibles.
- ✓ Promover y fortalecer la cultura del autocontrol y el principio de la transparencia y el comportamiento ético en los trabajadores, clientes internos y externos y en general, todos aquellos que tenga cualquier tipo de vinculación con la entidad.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en la ESE Clínica, capacitando e ilustrando a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Las estrategias, acciones, metodologías y lineamientos establecidos en este programa abarcarán a todos los servidores públicos de la entidad, a todos los procesos existentes y todas aquellas áreas que tenga una vinculación directa e indirecta con la ESE Clínica.

3. MARCO LEGAL

En este ítem se plasmarán algunas normas que regulan todo lo concerniente a la lucha contra la corrupción en las entidades públicas del estado, las cuales se describen a continuación:

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

4. MARCO TEÓRICO

La corrupción es un fenómeno que se viene presentando en la sociedad, ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dineros u otros favores. Constituye una vulneración de los derechos humanos, por cuanto, generalmente vulnera el derecho a la igualdad ante la ley, anteponiendo el interés público ante el interés privado.

La ley 1474 de 2011 introdujo dentro de su articulado una serie de sanciones para los servidores públicos que hagan desviaciones de los recursos del estado, estos se referencian como:

4.1. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

- ✓ Corrupción Privada - Constituye el beneficio de un particular en detrimento de una empresa, se define también como el aprovechamiento del poder del estado por parte de individuos o empresas particulares con fines de lucro.
- ✓ Peculado - Disposición que hace un servidor público de bienes materiales para el Desempeño de funciones para sí o para otros, este solo es cometido por servidores públicos, y que los bienes estén bajo su custodia.
- ✓ Soborno - Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es ilegal o para que no cumpla con una determinada obligación.
- ✓ Enriquecimiento ilícito - Es una conducta tipificada como delito y que solo la pueden cometer los servidores públicos; cuando un servidor público no puede demostrar el origen lícito de su riqueza o el aumento de su patrimonio el cual no corresponde con el ingreso que percibe por el ejercicio de sus funciones.

- ✓ **Trafico de influencias** - Es valerse del cargo que ostenta o de la condición que tenga del Cargo para obtener dadivas para sí o para terceros. El tráfico de influencias se desarrolla cuando un funcionario tiene cierto poder o autoridad dentro del gobierno y recibe dadivas para favorecer a terceros.
- ✓ **Fraude** - Consiste en un engaño para obtener un bien patrimonial, es cometido por los Funcionarios encargados de vigilar la ejecución de contratos.
- ✓ **Cohecho** - Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento. Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.
- ✓ **Concusión** - En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

5. COMPONENTES

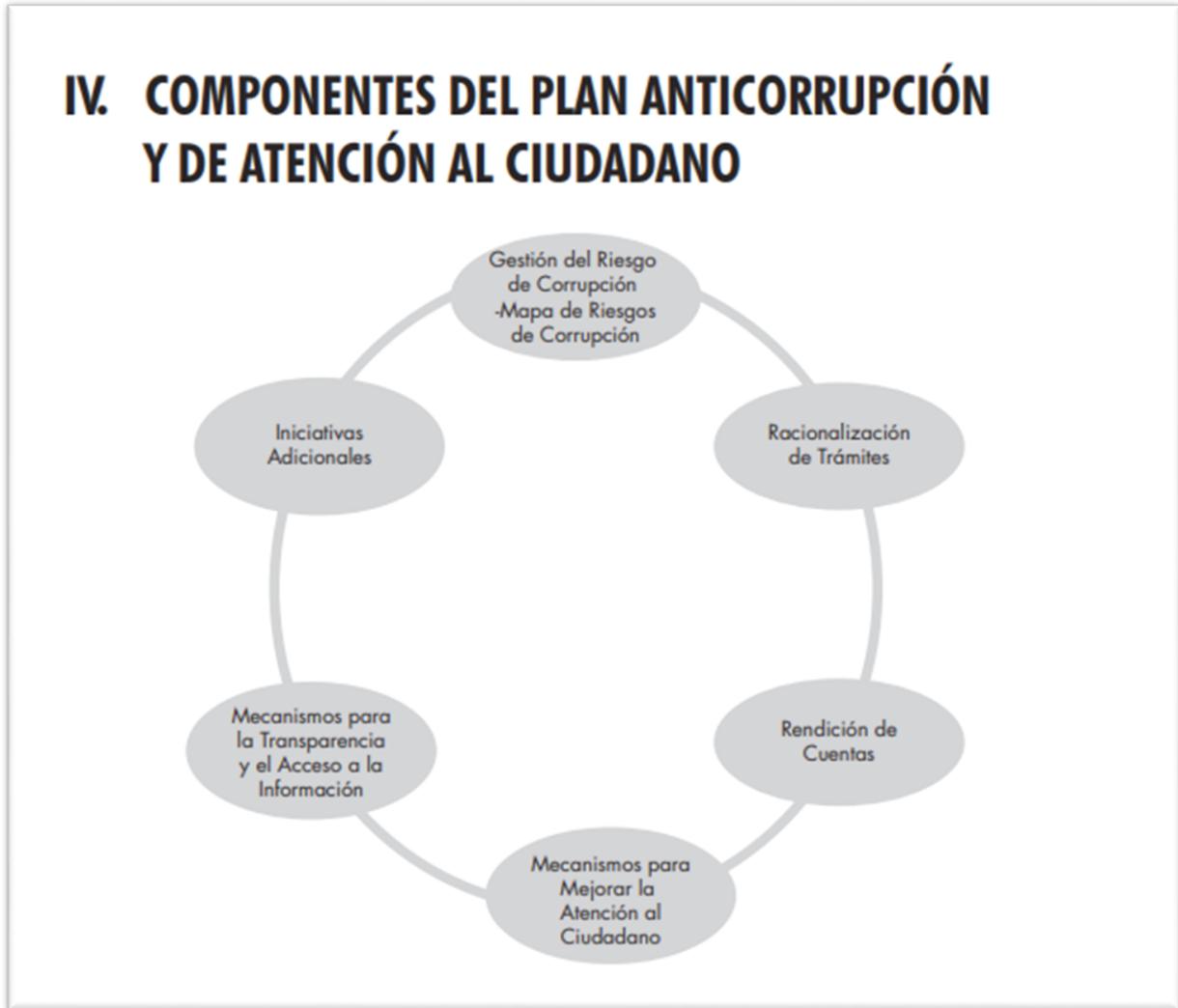
Acorde con lo anterior, y a las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la E.S.E. y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), desarrollará los siguientes ejes centrales:

- ✓ Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución de la entidad apoyados en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- ✓ Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ✓ Generar compromiso y responsabilidad de las acciones no sólo en el entorno institucional, sino en los funcionarios o contratistas que intervengan en cada actividad que desarrolla LA ESE C., asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- ✓ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ✓ Realizar todas las acciones y actuaciones bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre gobernantes, funcionarios de la ESE y los usuarios.
- ✓ Desarrollar una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los contratistas asociados y proveedores.
- ✓ Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- ✓ Vigilar que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.

Para esto la ESE., ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, acorde a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, que a su vez, garantiza la participación

de estos en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Dentro de los componentes del Plan se incluyen los siguientes seis (6):



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

1. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS

1) GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co Correo electrónico: plananticorruccion@presidencia.gov.co

2) RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

ENTIDAD LÍDER DE POLÍTICA: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional – Política anti trámites y www.suit.gov.co

3) RENDICIÓN DE CUENTAS: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

ENTIDAD LÍDER DE POLÍTICA: FUNCIÓN PÚBLICA – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co

4) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

ENTIDAD LÍDER DE POLÍTICA: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co Correo electrónico: PNSCtecomunica@dnp.gov.co

5) MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

ENTIDAD LÍDER DE POLÍTICA: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de

Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co

F) INICIATIVAS ADICIONALES: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

5.1. COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El Mapa de Riesgo de Corrupción es la herramienta utilizada para identificar las áreas y procesos más expuestos a la corrupción. En él se definen herramientas y medidas de mitigación del riesgo, así como para su gestión y monitoreo.

Se establecen en él, además los indicadores de monitoreo, causas, impacto, probabilidad de ocurrencia, controles, valoración, acciones y tratamiento de riesgo de la corrupción en la institución.

A través del mapa de riesgo de corrupción se fortalece el sistema de gestión de la calidad y modelo estándar de control interno, definido por procesos y procedimientos e identificando los responsables del monitoreo y la medición de los indicadores.

El referente para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la correspondiente guía institucional para la administración de riesgos; así como el documento de referencia “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”.

El mapa de riesgos de corrupción de la ESE, incluye como anexo y parte integral del presente comento. (Ver Anexo 1. Componente I).

5.1. COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El Mapa de Riesgo de Corrupción es la herramienta utilizada para identificar las áreas y procesos más expuestos a la corrupción. En él se definen herramientas y medidas de mitigación del riesgo, así como para su gestión y monitoreo.

Se establecen en él, además los indicadores de monitoreo, causas, impacto, probabilidad de ocurrencia, controles, valoración, acciones y tratamiento de riesgo de la corrupción en la institución.

A través del mapa de riesgo de corrupción se fortalece el sistema de gestión de la calidad y modelo estándar de control interno, definido por procesos y procedimientos e identificando los responsables del monitoreo y la medición de los indicadores.

El referente para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la correspondiente guía institucional para la administración de riesgos; así como el documento de referencia “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”.

5.2. COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública¹.

No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios se afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas,

eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Por tal razón, la E.S.E. se propone como metas fortalecer la simplificación, estandarización, optimización y automatización de los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos

Para alcanzar estas metas, se incluyen dentro de las estrategias formuladas mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano y usuarias, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad de la entidad.
- Construir un estado moderno y amable con el ciudadano.

5.2.1. Estrategias

- Adelantar el registro en el SUIT de los principales trámites de la entidad, garantizando su publicación y acceso en la página web de la entidad.
- Racionalizar los trámites requeridos para la prestación de servicios a las usuarias o para la entrega de la información que requieran estas o la ciudadanía en general por parte de la ESE Clínica.
- Garantizar la permanencia de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el apoyo de medios electrónicos, redes de datos, y la optimización de los servicios en página web, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, al igual que divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.

- Evitar las solicitudes de entrega de fotocopias de carné y cedula de ciudadanía, o de documentos redundantes cuando esto aplique.
- Garantizar la continuidad en la implementación de la historia clínica digital institucional.
- Adopción como medios de comunicación oficial de los correos institucionales, evitando la radicación innecesaria de oficios físicos.
- Adopción de ambientes virtuales de aprendizaje para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.
- Habilitar un link en la página web de la entidad donde se puedan consultar los pagos realizados a proveedores, con el usuario asignado. (Ver Anexo 1. Componente II).

5.3. COMPONENTE III – RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Por tal razón y dada su importancia, la ESE, adelantará la audiencia pública de rendición de cuentas, en concordancia con las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, y publicará a través de los medios de difusión disponibles, información sobre el avance de su gestión y el desarrollo de las actividades contenidas en dentro de su Plan de Acción, Plan de gestión y Plan de Desarrollo Institucional, garantizando la rendición de cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

5.3.1. Componentes de la Rendición de Cuentas

- Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos
- interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño¹.

5.3.2. Acciones

- Se realizará la rendición de cuentas correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior, con la invitación pública a su realización y participación de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, entes de control y ciudadanía en general, a través de los medios de comunicación disponibles por la entidad.
- Se publicará el informe y evaluación de la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad y se darán a conocer a través de medios de difusión disponibles, información sobre el avance de la gestión de la entidad de manera permanente.
- Se suscribirán los acuerdos de gestión y planes de mejora en los casos en que sea requerido. (Ver Anexo 1. Componente III).

5.4. COMPONENTE IV – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y FORTALECER LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través del cual se establecen lineamientos y obligaciones con los ciudadanos, la ESE, ha creado mecanismos de fácil acceso para fortalecer la cultura de quejas y/o denuncias frente a posibles hechos de corrupción en la entidad.

Por lo anterior, se dispone de herramientas y medios de comunicación con sus usuarios, desarrollando las siguientes estrategias:

- Garantizar la existencia de una dependencia o área encargada de recibir y gestionar todas las quejas, peticiones y/o reclamos, denuncias que llegaren a surgir por parte de los usuarios.
- Página, donde los usuarios se pueden contactar a través del link Atención al usuario, para que presenten sus quejas, peticiones, reclamos y denuncias si las hubiere, o cualquier otro tipo de acto de corrupción de los cuales tenga conocimiento.
- Garantizar canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de forma presencial, virtual o telefónica.
- Disponibilidad permanente para la atención al usuario para que los ciudadanos nos puedan contactar e interponer sus quejas y/o denuncias para su correspondiente gestión, a través de la línea gratuita, en la Línea de atención al Usuario, en el correo electrónico de Atención al Usuario, en los Buzones de Sugerencias, quejas o reclamos ubicados en los diferentes puntos de atención de la ESE,
- Publicación en la página Web de la ESE, de los informes de gestión, Estados Financieros, Presupuesto y Ejecución Presupuestal y de los Planes de acción y de Compra de la entidad. (Ver Anexo 1. Componente IV).

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Diseñar y adoptar la política de administración de riesgos.	Política actualizada	Control Interno y Planeación	30/04/2020
	1.2	Socializar la política de Gestión del Riesgo	Socialización política	Control Interno y Planeación	30/04/2020
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Diseño y Adopción de la matriz de riesgos de corrupción..	Matriz de riesgos evaluada	Control Interno y Planeación	30/04/2020
	2.2	Revisión y evaluación de la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia.	Evaluación matriz de riesgos evaluada	Control Interno y Planeación	Cortes: (31/01/2020) (31/06/2020) (31/08/2020)
	2.3	Capacitar a líderes de procesos en la Gestión de la administración del riesgo	Una capacitación	Control Interno y Planeación	30/06/2020
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción evaluado en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	Control Interno y Planeación	30/06/2020
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción de la entidad	Controles monitoreados	Control Interno y Planeación	Cortes: - (30/04/2020) - (31/08/2020) - (31/12/2020)
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Evaluar los controles y riesgos de corrupción en todos los procesos institucionales programados.	100% de riesgos de corrupción evaluados.	Control Interno y Planeación	30/12/2020

COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente II: Racionalización de trámites					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Acciones Administrador SUIT	1.1	Registro de trámites en el SUIT.	Trámites aprobados registrados	Control Interno y Planeación	30/04/2020
Subcomponente 2 Acciones Antitrámites	2.1	Evaluar las estrategias contenidas en el Plan y actualizarlas o complementarlas según sea el	80% de las estrategias actualizadas y	Control Interno y Planeación	30/04/2020
Administrativo, Tecnología e Interoperatividad Acciones Administrador SUIT	3.1	Evaluar la adopción e implementación de la ventanilla única de atención al usuario	Ventanilla Única implementada	Control Interno y Planeación	30/06/2020

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar fecha de Audiencia de Rendición de cuentas comunidad	Publicación de fecha de rendición de cuentas	Control Interno y Planeación	30/04/2020
	1.2	Divulgar la información de resultados de la gestión y cumplimiento de metas a través de Publicación de informe en la web. Informe de Gestión Publicado en la página web de la entidad	Publicar en Pagina Web Informe de rendición de cuentas	Control Interno y Planeación	30/08/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Planear y realizar el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas.	Cumplimiento rendición de cuentas	Control Interno y Planeación	30/08/2020
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Desarrollar estrategias de capacitación para el ejercicio de rendición de cuentas a los ciudadanos y servidores públicos.	Publicar documentación con componente pedagógico sobre el proceso de rendición de cuentas en la página web de la entidad	Control Interno y Planeación	30/08/2020
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar y publicar informe del ejercicio de rendición de cuentas.	Informe de resultados de la evaluación de rendición de cuentas publicado.	Control Interno y Planeación	30/08/2020

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente/procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecer los canales de comunicación directa con la alta dirección en la toma de decisiones relacionadas con la atención a la ciudadanía	Incorporar el análisis de encuestas de satisfacción del cliente interno y externo, así como de las PQRSD dentro de los procesos de direccionamiento estratégico.	Control Interno y Planeación SIAU	30/10/2020
	1.2	Disponer del buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias en todos los servicios	SIUA	30/10/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar, actualizar, implementar, adoptar y publicar un procedimiento de atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Proceso adoptado y publicado	Control Interno y Planeación	30/10/2020
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, los cursos de formación para la atención al ciudadano.	Capacitar como mínimo al 50% del personal y lograr el reconocimiento del	Control Interno y Planeación	30/10/2020
	3.2	Verificar la declaración de bienes y renta de todos los empleados públicos y que esta esté registrada en el SIGEP.	Realizar el 100% de la verificación de los empleados	Control Interno y Planeación	30/10/2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Elaborar y divulgar informes semestrales de PQRSD en la página web de la entidad	Control Interno y Planeación	Cortes: - (30/04/2020) - (31/08/2020) - (31/12/2020)
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la percepción y Satisfacción de la calidad y humanización del Servicio, a través de las herramientas disponibles.	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción	Control Interno y Planeación	30/12/2020

COMPONENTE V: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente V: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Consolidar el plan de adquisiciones, para publicación en la página web.	Plan de adquisiciones publicado en página web	Control Interno y Planeación	30/01/2020
	1.2	Efectuar un seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	Autoevaluación de seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la	Control Interno y Planeación	30/04/2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Esquema de atención de PQRSD actualizado.	Control Interno y Planeación	30/04/2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de acuerdo con la normatividad vigente en la página web.	Revisión y ajuste del esquema actual de publicación de información con lo requerido por la normatividad.	Control Interno y Planeación	30/06/2020
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diagnosticar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de Servicio y Atención al Ciudadano.	Diagnóstico de las alternativas de información para grupos étnicos y culturales.	Control Interno y Planeación	Cortes: - (30/04/2020) - (31/08/2020) - (31/12/2020)
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de información pública que contenga como mínimo (número de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas), para publicación en la página web.	Informe de solicitudes de información publicado.	Control Interno y Planeación	30/12/2020

COMPONENTE VI: INICIATIVAS ADICIONALES

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente VI: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Capacitación	1.1	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano a los servidores públicos de la entidad.	80 % de los servidores públicos capacitados en cultura de servicio al ciudadano	Control Interno y Planeacion	30/04/2020

Atentamente

Control Interno
ESE Centro de Salud de Galapa