



|   |  |  |                 |            |
|---|--|--|-----------------|------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN<br/>AL CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | 1          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | 28/01/2021 |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | 1 DE 34    |



**Dr. JOSE ANTONIO MUÑOZ PAZ**  
**Gerente**


Enero de 2021

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

|   |  |                 |                   |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  | <b>PAGINA</b>   | <b>2 DE 34</b>    |

## CONTENIDO


|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....   | 4  |
| 2. ACCIONES PRELIMINARES.....   | 5  |
| 3. OBJETIVOS.....   | 6  |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 6  |
| 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 6  |
| 4. COMPONENTE ESTRATÉGICO .....   | 8  |
| 5. ALCANCE.....   | 10 |
| 6. MARCO NORMATIVO.....   | 11 |
| 7. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.....                                  | 15 |
| 8. COMPONENTES DEL PLAN.....  | 19 |
| 8.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE<br>CORRUPCIÓN..... | 19 |
| 8.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....   | 22 |
| 8.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....   | 23 |
| 8.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....                     | 25 |
| 8.6 INICIATIVAS ADICIONALES.....  | 28 |
| 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....   | 29 |

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>3 DE 34</b>    |

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Acciones Preliminares

Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción


|   |  |  |          |            |
|---|--|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   |  | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | VERSIÓN  | 1          |
|   |  |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  |  | PAGINA   | 4 DE 34    |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo de la ESE Carmen Emilia Ospina *“Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad”* periodo 2021 - 2024, en cabeza del doctor **José Antonio Muñoz Paz**, tiene como objetivo, la navegación estratégica de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de Neiva, la cual ha sido construida a partir de una metodología de Planeación Estratégica Participativa, integrando a todos los grupos de interés de la Institución tanto internos como externos, así como la alineación de éste con el marco normativo, Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, Política Integral de Prestación de Atención en Salud y Planes de Desarrollo del orden Nacional y Departamental.


Con el fin de hacer transparente las gestiones públicas y fortalecer las relaciones entre la ESE Carmen Emilia Ospina y el ciudadano; y atendiendo los lineamientos de la ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la ESE CEO elabora el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, en donde se dan a conocer las diferentes estrategias para combatir actos de corrupción en la entidad, en los siguientes componentes que fueron desarrollados con la participación de los funcionarios de la ESE Carmen Emilia Ospina:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Racionalización de Trámites.
- ✓ Rendición de Cuentas.
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- ✓ Iniciativas Adicionales – Estrategia de Participación Ciudadana.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>5 DE 34</b>    |

## **2. ACCIONES PRELIMINARES.**

Previo a la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, se realizaron las acciones preliminares establecidas en el documento Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, las cuales se encuentran en el Anexo N°1.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>6 DE 34</b>    |


### 3. OBJETIVOS.

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL.


Desarrollar una estrategia orientada a combatir la corrupción, promover la cultura de la legalidad, fortalecer la participación de la ciudadanía, orientar la toma de decisiones justo a tiempo, reducir los efectos adversos al interior de la gestión de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA con el fin de dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, conforme lo establece el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 emitido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, que se puedan presentar en la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y procedimientos; y generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y portal web, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
- Brindar información de calidad y en lenguaje apropiado a los ciudadanos, sobre los resultados de la gestión realizada por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y propiciar espacios de diálogo entre el Estado y los Ciudadanos, en busca de la transparencia y participación.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>7 DE 34</b>    |

- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la comunidad, con el propósito de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.
  
- Poner a disposición de toda la ciudadanía, la información pública producida por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, conforme a la Ley 1712 de 2014.
  
- Emprender iniciativas adicionales que permitan generar una cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>8 DE 34</b>    |

## 4. COMPONENTE ESTRATÉGICO

### MISIÓN.

Somos una institución líder en la prestación de los servicios de salud, comprometidos con la excelencia y el mejoramiento continuo de los procesos y la formación del talento humano para el bienestar de nuestros usuarios y sus familias.

### VISIÓN.


En el 2025 seremos la empresa predilecta de la región surcolombiana por la calidad de nuestros servicios humanizados y seguros, enmarcados en el mejoramiento continuo, innovación tecnológica y rentabilidad financiera.

### CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO.

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA, ha asumido un indeclinable compromiso con la calidad, la satisfacción de los usuarios, la mejora continua y el control de los riesgos operacionales, en gestionar la mejora de la eficacia, la eficiencia y efectividad de sus procesos, satisfacer las necesidades de los usuarios, mejorar la calidad de vida en salud de los ciudadanos y brindar confianza sobre su desempeño.


El Código de Integridad y Buen Gobierno fue construido a partir de la implementación del Decreto N° 1499 de 11/09/2017, el cual establece por disposición del Gobierno Nacional los cinco principales valores que deben adoptar las entidades con el objetivo de orientar la integridad del comportamiento del servidor público frente a los ciudadanos del país.



|   |  |                 |                   |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  | <b>PAGINA</b>   | <b>9 DE 34</b>    |


## VALORES.

- **Honestidad.** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto.** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso.** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia.** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Transparencia.** Es la disposición de nuestra administración municipal, hacia el cumplimiento de las normas bajo parámetros éticos, que garanticen el seguimiento y el control por parte de las demás instituciones públicas, por la comunidad y la ciudadanía en particular, en cumplimiento de nuestras funciones.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>10 DE 34</b>   |

## **5. ALCANCE.**

Las estrategias desarrolladas en el presente Plan, son aplicables a todas las dependencias de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA. Este documento está sujeto a modificaciones, teniendo en cuenta que es un proceso de actualización permanente.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>11 DE 34</b>   |

## 6. MARCO NORMATIVO.

**Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia** *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.* (...)


**Decreto 2150 de 1995.** Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan 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.

**Documento Conpes 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

**Ley 1474 de 2011,** mediante la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1474 de 2011, Artículo 73,** el cual establece que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.*

|   |  |  |          |            |
|---|--|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   |  | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | VERSIÓN  | 1          |
|   |  |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  |  | PAGINA   | 12 DE 34   |

**Ley 1474 de 2011, Artículo 76**, el cual establece que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*

**Decreto 2693 de 2012**, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.


**Decreto 2482 de 2012**. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

**Decreto 2573 de 2014**, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 019 de 2012**. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1755 de 2015**. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

|   |  |          |            |
|---|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | VERSIÓN  | 1          |
|   |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  | PAGINA   | 13 DE 34   |

**Ley Estatutaria 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.

**Decreto 1083 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.


**Decreto 1081 de 2015.** Por el cual se expide el Decreto reglamentario Único del sector presidencia de la República. Título 4 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Decreto 124 de 2016.** Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

**Decreto 1499 de 2017.** Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG),** instrumento metodológico que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

|   |  |  |          |            |
|---|--|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   |  | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | VERSIÓN  | 1          |
|   |  |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  |  | PAGINA   | 14 DE 34   |


**Decreto 612 de 2018**, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

**Decreto Ley 2106 de 2019**. Por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

**Decreto Ley 2106 de 2019**, Artículo 4. *La estrategia anti trámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y será exigible a todas las autoridades. En la formulación de la estrategia anti trámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia.*

**Decreto 545 de 2019**. Por medio del cual se integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ESE Carmen Emilia Ospina y se establece su reglamento.

**Ley 2013 de 2019**. Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>15 DE 34</b>   |


## **7. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.**

Desde el año 2013, la ESE CARMEN EMILIA OSPINA viene dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 124 de 2016, con la elaboración anual de la estrategia “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, basados en la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.

El Plan Anticorrupción, el Mapa de Riesgos de Corrupción y los informes de seguimiento, se vienen publicando en el botón de “Transparencia y Acceso a la Información Pública” del portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, haciendo posible su visualización ante todos los ciudadanos, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó de forma concertada, basados en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, incluyendo dentro del proceso para su construcción, las siguientes actividades:

- Se contó con un equipo de trabajo, conformado por un responsable o líder de cada componente, así:
  - o Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – Coordinador de Planeación - Líderes de áreas.
  - o Racionalización de Trámites Coordinador de planeación – TIC.
  - o Rendición de Cuentas Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación, Control Interno


|   |  |                 |                   |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  | <b>PAGINA</b>   | <b>16 DE 34</b>   |

- – Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Coordinador SIAU y Coordinadores procesos.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información – Coordinador Planeación y áreas responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones) y control Interno.
- Estrategia de Participación Ciudadana – Coordinador SIAU


Estos líderes fueron los encargados de proponer y definir las actividades que hicieron parte de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de entregarlos a la coordinación de Planeación para su respectiva consolidación.

- Se realizaron las acciones preliminares, las cuales se pueden observar en el Anexo No. 1.
- Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, de acuerdo a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas, versión 4.
- A través de la Coordinación de Planeación, se realizaron mesas de trabajo para la construcción del Plan de la vigencia 2021.
- Se revisaron las sugerencias enviadas por los funcionarios y ciudadanos durante el proceso de socialización.
- La Coordinación de Planeación consolidó el documento final.




|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>17 DE 34</b>   |

- Se realizó la socialización y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en comités de trabajo.
- La coordinación de Planeación consolidó el documento final.
- Se realizó la socialización y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el 28 de enero de 2021.
- **Publicación:** El presente Plan será publicado en el botón de “Transparencia y Acceso a la información Pública” del portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA  
<http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php>.
- **Socialización después de su publicación:** Una vez aprobado y publicado el presente Plan, será enviado nuevamente a los correos electrónicos de todos los líderes de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y se informará a los entes de control sobre su construcción y publicación. Igualmente se utilizarán las carteleras de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA para su promoción y/o publicación.
- **Monitoreo:** Tanto la Coordinación de Planeación como los líderes de los componentes y jefes de las dependencias deberán monitorear permanentemente las actividades establecidas en el presente Plan.
- **Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del presente Plan, se podrán realizar los ajustes y modificaciones que sean necesarios para su mejora.

|   |  |  |          |            |
|---|--|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   |  | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | VERSIÓN  | 1          |
|   |  |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  |  | PAGINA   | 18 DE 34   |

- **Seguimiento:** La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente Plan. Los cortes de seguimiento serán: 10 de Mayo, 10 de Septiembre y 30 de diciembre de 2021. Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en el portal web de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>19 DE 34</b>   |

## **8. COMPONENTES DEL PLAN.**


El presente Plan está conformado por seis componentes, acorde con el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*:

- Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales – Estrategia de Participación Ciudadana

### **8.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA , cuenta con una estrategia metodológica para la realización del control y actualización de los Riesgos de Corrupción según los lineamientos establecidos en la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 4 de octubre de 2018”* y en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*, establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, se establecieron mesas de trabajo con los Líderes de procesos.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>20 DE 34</b>   |

Los riesgos fueron identificados a partir de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la ESE Carmen Emilia Ospina, contemplando las siguientes variables:


- Nombre del proceso
- Objetivo del proceso
- Causas
- Riesgos
- Consecuencias
- Análisis del Riesgo
- Valoración del Riesgo
- Fecha
- Acción
- Responsable
- Indicador

El Cumplimiento de las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos, son responsabilidad de cada uno de los procesos y su respectivo líder y el seguimiento a este mapa de riesgos, está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control interno, según lo establecido en la respectiva guía metodológica.


*Ver Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción.*

Nota: la Guía de Identificación del Riesgo para las entidades públicas Versión 5 de 2020, obliga a la entidad a realizar la actualización de la Política de Riesgo Institucional, lo cual será llevado a cabo en el transcurso del presente año.

Igualmente se proponen las siguientes actividades descritas en el Anexo 1.


|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>21 DE 34</b>   |

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                                 |                    |   |  |                    |   |  |
|---|--------------------|---|--|--------------------|---|--|
| <b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> |                    |   |  |                    |   |  |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>                                       | <b>Indicadores</b> | <b>Responsable</b>                              | <b>Fecha Programada</b>                  |
| <b>1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>                                       | 1.1                | Actualizar y aprobar la Política de Administración del Riesgo conforme a los lineamientos del Plan de Desarrollo 2021 – 2024. Y a la guía de Identificación del Riesgo para las entidades publicas V5 de 2020 | Política de administración del riesgo actualizada y aprobada | 1                  | Oficina de Control Interno- Planeación          | 30/03/2021                               |
|   | 1.2                | Socializar la Política de Gestión del Riesgo con los funcionarios de la ESE CEO y los presposables de las líneas de defensa segun el MPG  | Política de Administración del Riesgo socializada            | 1                  | Oficina de Control Interno- Planeación          | 15/04/2021                               |
|   | 1.3                | Actualizar el procedimiento el Procedimiento CI-S1P3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, el cual establece la metodología para la administración del riesgo.   | Procedimiento actualizado                                    | 1                  | Oficina de Control Interno- Planeación- Calidad | 30/03/2021                               |
| <b>2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>                              | 2.1                | Actualizar los riesgos de corrupción, según el cronograma establecido y aprobado para la Planeación y Control Interno.  | Mapa de Riesgos actualizados                                 | 1                  | Todos los líderes                               | 30/09/2021                               |
|   | 2.2                | Valorar los riesgos de corrupción de cada dependencia e identificar el responsable de cada proceso.   | Dependencias con riesgos valorados                           | 100%               | Todos los líderes                               | 30/09/2021                               |
|   | 2.3                | Realizar el seguimiento a los controles y a actividades, establecidas para cada riesgo de corrupción, según la matriz de Riesgos de la entidad  | Planes de Mejoramiento                                       | 100%               | Planeación -Control Interno                     | 30/10/2021                               |
| <b>3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>  | 3.1                | Socializar con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional,El plan anticorrupción y de atención al ciudadano,incluyendo el mapa de riesgo de corrupción.   | Socialización realizada                                      | 1                  | Planeación, TIC, Control Interno                | 29/10/2021                               |
|   | 3.2                | Publicar en la página web de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina el mapa de riesgos de corrupción actualizado y socializado.   | Información publicada en página web                          | 1                  | Planeación-TIC                                  | 29/11/2021                               |
| <b>4. SEGUIMIENTO</b>   | 4.1                | Realizar evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, conforme lo establece la Ley..   | Seguimientos realizados                                      | 3                  | Oficina de Control Interno                      | 10/05/2021-<br>10/09/2021-<br>30/12/2021 |
|   | 4.2                | Socializar el informe de seguimiento al PAAC, ante el Comité de Gestión y Desempeño y al Comité CICCI y aplicar las recomendaciones sugeridas por sus miembros  | Informes Socializados  | 1                  | Planeación                                      | 30/12/2021                               |

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>                                    |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>22 DE 34</b>   |


**8.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.** Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, simplificando, optimizando y automatizando algunos trámites existentes.

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |   |  |                        |                           |                                  |                                  |
|---|---|--|------------------------|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>      |   |  |                        |                           |                                  |                                  |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>                         | <b>Actividades</b>  |  | <b>Meta o Producto</b> | <b>Indicadores</b>        | <b>Responsable</b>               | <b>Fecha Programada</b>          |
| <b>1. PRIORIZACIÓN DE TRAMITES</b>                    | 1.1   | Realizar comité con los líderes responsables de trámites con el fin de analizar y definir la estrategia de racionalización que se va a desarrollar en la vigencia 2021 | Acta de comité         | 1                         | Planeación                       | 30/06/2021                       |
|   |   |  |                        |                           | Líderes responsables de tramites |                                  |
| <b>2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>                 | 2.1   | Revisar y actualizar los tramites institucionales inscritos en el aplicativo SUIIT   | Reporte página Web     | 1                         | Planeación                       | Permanente                       |
|   | 2.2   | Reportar de manera mensual al área de Planeación los resultados por cada uno de los tramites racionalizados  | Matriz de seguimiento  | 1                         | Líderes responsables de tramites | los 10 primeros dias de cada mes |
|   |   | El área de planeación realizara el debido reporte en el aplicativo SUIIT.  | Aplicativo SUIIT       |                           | planeación                       |                                  |
| 2.3   | Socializar y divulgar los trámites inscritos a través de los canales de comunicaciones que existen en la institución. | Evidencia de divulgación conforme a los canales con que cuenta la institución (Pagina Web, Intranet, redes sociales, carteleras, entre otros).                         | 1                      | Planeación-Comunicaciones | Permanente                       |                                  |

|   |  |  |                 |            |
|---|--|--|-----------------|------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | 1          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | 28/01/2021 |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | 23 DE 34   |


**8.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.** Este componente busca afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante un proceso continuo y bidireccional para generar espacios de diálogo, en donde el ciudadano conozca el desarrollo de las acciones de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA y explique el manejo de su actuar y de su gestión. Para tal fin se desarrollarán las siguientes actividades:

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>       |                    |   |  |                  |                                  |                               |
|---|--------------------|---|--|------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>                   |                    |   |  |                  |                                  |                               |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>                               | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>                                       | <b>Indicador</b> | <b>Responsable</b>               | <b>Fecha programada</b>       |
| <b>1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE</b> | 1.1                | Construir y publicar en la página web de la ESE CEO, Un (1) informe sobre el avance de la gestión de la vigencia fiscal anterior.   | Informes de rendición de cuentas publicados en la página Web | 1                | Planeación, Comunicaciones y TIC | 15/02//2021                   |
|   | 1.2                | Elaborar informes para determinar el resultado del avance en la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional por dependencias y publicarlos en la página web de la ESE CEO. | Documento de avance del Plan de Desarrollo.                  | 1                | Planeación, Comunicaciones y TIC | 28/12//2021                   |
|   | 1.3                | Mantener actualizada la sección de noticias de la página web de la ESE CEO.   | Sección de Noticias actualizada en página web                | 1                | Comunicaciones y TIC             | conforme a los procedimientos |
|   | 1.4                | Utilizar las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) para dar a conocer la gestión realizada por la ESE Carmen Emilia Ospina .  | Redes sociales con información de gestión de la ESE C.E.O.   | 3                | Oficina de Comunicaciones        | permanente                    |
|   | 1.5                | Elaborar y divulgar el periódico institucional para dar a conocer la gestión realizada por parte de la ESE CEO  | Periodico Elaborado  | 3                | Oficina de Comunicaciones        | febrero,julio,diciembre       |
|   | 1.6                | Realizar boletines de prensa, dirigidos a los medios de comunicación local, regional y nacional.  | Boletines de prensa  | 12               | Oficina de Comunicaciones        | 01/02/2021 al 30/12/2021      |

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>                                    |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>24 DE 34</b>   |


| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                 |                    |  |  |                  |                                      |                         |
|---|--------------------|--|--|------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| <b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                             |                    |  |  |                  |                                      |                         |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>   | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>                                     | <b>Indicador</b> | <b>Responsable</b>                   | <b>Fecha programada</b> |
| <b>2. DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES</b> | 2.1                | Planear una (1) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.   | Cronograma de Audiencia Pública                            | 1                | Equipo de Rendición de Cuentas       | 22/04/2021              |
|   | 2.2                | Realizar las mesas previas a la audiencia pública de rendición de cuentas, con cada uno de los grupos de interés de la ESE CEO.  | Mesas previas para Audiencias de rendición de cuentas      | 3                | Todas las dependencias de la ESE CEO | 28/02/2021-30/03/2021   |
|   | 2.3                | Convocar al Sector Público, Sector Privado y la Comunidad en general para que participen en las Audiencias Públicas de rendición de cuentas.   | Convocatorias realizadas                                   | 1                | Subgerencia, Comunicaciones, SIAU    | 22/03/2021-22/04/2021   |
|   | 2.4                | Mantener en funcionamiento la sección de Atención al Ciudadano en el Link de Participación Ciudadana de la página web, en donde se permita a la ciudadanía opinar sobre los procesos que actualmente tiene la entidad. | Sección de Participación Ciudadana en página web           | 1                | Todas las Dependencias - SIAU y TIC  | Permanente              |
| <b>3. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>   | 3.1                | Realizar encuestas a los grupos de interés sobre las audiencias públicas de Rendición de Cuentas realizadas.   | Encuesta de Satisfacción realizada                         | 1                | SIAU-Control Interno                 | 28/02/2021-30/03/2021   |
|   | 3.2                | Realizar encuesta a la comunidad sobre la gestión presentada durante el evento de Rendición de Cuentas (Audiencia Pública).  | Encuesta de Satisfacción realizada                         | 1                | SIAU                                 | 22/04/2021              |
|   | 3.3                | Realizar autoevaluación del desarrollo del proceso de rendición de cuentas.  | Resultado Técnico sobre la consolidación de la información | 1                | SIAU                                 | 30/04/2021              |
|   | 3.4                | Publicar en la página Web de la ESE CEO, el resultado de la encuesta de satisfacción de la audiencia de rendición de cuentas.  | Informe publicado en la página web de la ESE CEO           | 1                | Gestión de TIC                       | 14/05/2021              |
|   | 3.5                | Estructurar el plan de mejora de la audiencia de rendición de cuentas (Sí Aplica de acuerdo a los resultados de satisfacción)  | Plan de Mejora   | 1                | Equipo de Rendición de Cuentas       | 25/05/2021              |




|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>25 DE 34</b>   |

**8.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Para tal fin y con el objeto de medir, qué tanto impacto ha tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas, se desarrollarán las siguientes actividades:

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>              |                    |   |  |                  |                                  |                         |
|--|--------------------|---|--|------------------|----------------------------------|-------------------------|
| <b>COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                         |                    |   |  |                  |                                  |                         |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>                                      | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Indicador</b> | <b>Responsable</b>               | <b>Fecha programada</b> |
| <b>1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b> | 1.1                | Diseñar el Plan de Acción de la Política "Servicio al Ciudadano" del MIPG y aprobar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño,                    | Plan de acción elaborado   | 1                | SIAU                             | 30/01/2021              |
|  | 1.2                | Consolidar mensualmente la información estadística de las PQRSD y entregarlos a los líderes de las Dependencias de la ESE CEO                             | Informes Mensuales   | 12               | SIAU                             | Mensualmente            |
|  | 1.3                | Presentar en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el seguimiento al Plan de Acción de la Política "Servicio al Ciudadano" del de MIPG. | Informes Seguimiento   | 1                | SIAU                             | Trimestral              |
| <b>2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>               | 2.1                | Mantener en funcionamiento los canales de atención y participación ciudadana presencial, telefónico, página Web, buzones, carteleras institucionales.     | Informe de funcionamiento de Canales de Atención en funcionamiento | 6                | Planeación, Comunicaciones y TIC | Permanente              |
|  | 2.2                | Continuar implementando en la página web de la ESE CEO, el link para acceder a PQRSD.   | Link de PQRSD de la página web en funcionamiento.                  | 1                | Planeación, Comunicaciones y TIC | Permanente              |
|  | 2.3                | Realizar campañas promoviendo el uso de los canales de atención para la ciudadanía en general.  | Campañas Realizadas  | 3                | SIAU- TIC                        | 01/02/2021 -30/12/2021  |


|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>26 DE 34</b>   |

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |                    |  |   |                  |                    |                             |
|---|--------------------|--|---|------------------|--------------------|-----------------------------|
| <b>COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>            |                    |  |   |                  |                    |                             |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>                         | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>                          | <b>Indicador</b> | <b>Responsable</b> | <b>Fecha programada</b>     |
| <b>3. TALENTO HUMANO</b>                              | 3.1                | Incluir en el Plan Anual de Capacitación de la ESE CEO, temáticas relacionadas con la Atención al Ciudadano.   | Capacitaciones.                                 | 4                | Talento Humano     | 01/02/2021 al<br>29/12/2021 |
| <b>4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>                   | 4.1                | Actualizar el Manual del Usuario que incluya protocolos, canales y mecanismos de atención, puntos de atención, medidas de seguimiento, mejoras y recomendaciones. Según normatividad vigente | Manual del Usuario                              | 1                | SIAU               | 30/07/2021                  |
|   | 4.2                | Consolidar mensualmente la información estadística de los PQRSD y publicarlos en la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina.   | Informes Mensuales publicados en la página web. | 11               | SIAU               | Mensualmente                |
| <b>5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>            | 5.1                | Realizar encuestas de percepción a usuarios de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el fin de identificar la satisfacción del servicio prestado.   | Informe de encuestas de percepción realizadas.  | 12               | SIAU               | Mensuales                   |
|   | 5.2                | Realizar publicación de los resultados de la calificación de las encuestas de satisfacción de atención al usuario.   | Informe Publicado                               | 12               | SIAU               | Mensual                     |

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>27 DE 34</b>   |


**8.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.** Este componente enmarca las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, para lo cual se desarrollarán las siguientes actividades:

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>        |                    |  |   |                  |  |  |
|--|--------------------|--|---|------------------|--|--|
| <b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> |                    |  |   |                  |  |  |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>                                | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Indicador</b> | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha programada</b>                    |
| <b>1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA</b>               | 1.1                | Revisar y actualizar permanentemente la Sección de Transparencia de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina, la cual debe estar acorde con los estándares de divulgación y publicación establecidos en la Resolución del Ministerio de Tecnologías y de la Información y las Comunicaciones No. 3564 de 2015. | Sección de Transparencia actualizada.                               | 1                | Dependencias que actualizan y suben información a la Página Web-Comunicaciones | Permanentemente                            |
|  | 1.2                | Actualizar el Plan de Datos Abiertos de la ESE Carmen Emilia Ospina y continuar con su respectiva publicación.   | Publicación de datos abiertos actualizada                           | 1                | TIC  | 30/12/2021                                 |
|  | 1,3                | Continuar actualizando la información del Botón Covid – 19 en el portal web de la ESE Carmen Emilia Ospina, en donde se publica normatividad, contratación, entregas de Kit, informes, beneficios, y todo lo que se celebre y concierne a la emergencia sanitaria.   | Publicación permanente durante el tiempo de pandemia                | 1                | Todas las Dependencias – TIC   | Durante la emergencia Sanitaria Covid – 19 |
| <b>2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA</b>               | 2.1                | Dar respuesta a las solicitudes de acceso a información pública de manera oportuna, respetando los términos que señala la Ley 1755 de 2015.  | Solicitudes de acceso a información pública con respuesta oportuna. | 100%             | Juridica   | Permanente                                 |

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>28 DE 34</b>   |

## 8.6 INICIATIVAS ADICIONALES.

| <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |                    |  |                            |                  |                            |                             |
|---|--------------------|--|----------------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>          |                    |  |                            |                  |                            |                             |
| <b>Subcomponente /Proceso</b>                         | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o<br/>Producto</b> | <b>Indicador</b> | <b>Responsable</b>         | <b>Fecha<br/>programada</b> |
| 1. CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y<br>BUEN GOBIERNO            | 1.1                | Socialización del Código de Integridad y Buen Gobierno con los funcionarios de la ESE CEO.           | Socialización realizada    | 1                | Talento Humano             | 30/11/2021                  |
| 2.CAPACITACIONES                                      | 2.1                | Fomentar y fortalecer la cultura de transparencia al interior de la Entidad mediante capacitaciones. | Capacitaciones realizadas  | 2                | Planeación -Talento Humano | 30/06/2021<br>15/12/2021    |

|   |  |          |            |
|---|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | VERSIÓN  | 1          |
|   |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  | PAGINA   | 29 DE 34   |

## 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.


**Ciudadano:** Persona natural o jurídica que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**Control:** Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**Datos Abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentren en formatos estándares e interoperables que faciliten su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**Denuncia:** Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

|   |  |          |            |
|---|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | VERSIÓN  | 1          |
|   |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  | PAGINA   | 30 DE 34   |

**Estrategia:** Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

**Esquema de Publicación de Información:** Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación, proactiva de la información prevista en el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.


**Evaluación:** Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

**Identificación de riesgos:** Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

**Índice de Información Clasificada y Reservada:** Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido catalogada como clasificada o reservada.

**Información Pública:** Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Mapa de riesgos de corrupción:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

|   |  |                 |                   |
|---|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  | <b>PAGINA</b>   | <b>31 DE 34</b>   |

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad, más sencillos y eficientes.


**Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

**Programa de Gestión Documental:** Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Rendición de Cuentas:** 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.

|   |  |  |                 |                   |
|---|--|--|-----------------|-------------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | <b>GE-S1-D2</b>   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/01/2021</b> |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | <b>32 DE 34</b>   |

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Registro de Activos de Información:** Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, transforme o controle, en su calidad de tal.

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


**Servicio al Ciudadano:** Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

**Solicitud de Acceso a Información Pública:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.


**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



|   |  |  |          |            |
|---|--|--|----------|------------|
|  | DOCUMENTO DE APOYO   |  | CÓDIGO   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | VERSIÓN  | 1          |
|   |  |  | VIGENCIA | 28/01/2021 |
|   |  |  | PAGINA   | 33 DE 34   |

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC:** Tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

|   |  |  |                 |            |
|---|--|--|-----------------|------------|
|  | <b>DOCUMENTO DE APOYO</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>   | GE-S1-D2   |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO – 2021</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | 1          |
|   |  |  | <b>VIGENCIA</b> | 28/01/2021 |
|   |  |  | <b>PAGINA</b>   | 34 DE 34   |

| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b>  |  |   |
|--|--|---|
| Versión  | Descripción del Cambio   | Fecha de aprobación                                       |
| 1  | Elaboración del documento: se elabora el documento para dar cumplimiento del decreto 612 del 2018 en su art. 1. Que adiciona el art. "2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, además de obtener un proceso de mejora continua en el subproceso de "Planeación" | 28/01/2021  |
| <p>Nombre: Eliana Carmenza Ordoñez Argote<br/>Contratista área planeación.</p> <p>Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña.<br/>Contratista área Calidad</p> | <p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta<br/>Contratista área Calidad</p>  | <p>Nombre: José Antonio Muñoz Paz<br/>Cargo: Gerente.</p> |
| <b>Elaboró</b>   | <b>Revisó</b>  | <b>Aprobó</b>   |