



E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE
ANTIOQUIA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO AÑO 2021**

CLAUDIA MARÍA CALDERÓN RUEDA
Gerente

SANTA FE DE ANTIOQUIA
ENERO DE 2021



CO-CER635815



“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

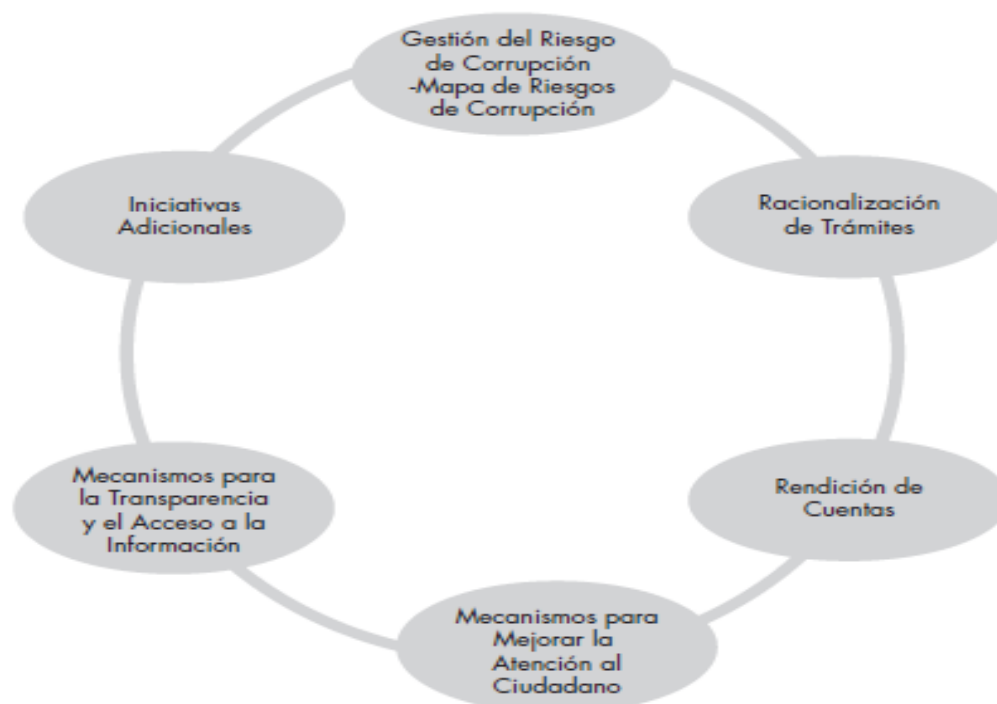
Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	3
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
3. CONTENIDO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
3.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
3.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	7
3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	7
3.4 CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO	9
3.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12
3.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONAL	13
4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.....	13

1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se elabora en armonía con las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica y describe las actividades y estrategias programadas por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" específicamente los artículos 73 y 76; con el diseño de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, lucha contra la corrupción y estrategias de acercamiento de los diferentes grupos de interés mediante mecanismos de atención al ciudadano para el año 2016; este Plan consolida los componentes que mediante Decreto 124 de enero 26 de 2016 el Gobierno Nacional incorpora a la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguientes.

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano comprende los siguientes componentes:



Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, Presidencia de la Republica, Versión 2; 2015

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 mediante planes de acción para los diferentes componentes, para la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa fe de Antioquia, generando de esta manera un mecanismo asertivo en la lucha contra la corrupción y la promoción de la transparencia en todas las actuaciones de la E.S.E. y en especial en la prestación de los servicios de salud a la comunidad.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar, analizar y gestionar acciones para mitigar los riesgos de corrupción
- Identificar y estandarizar procedimientos para la entrega de los principales trámites para el ciudadano.
- Establecer espacios de rendición de cuentas de la gestión y retroalimentación con el ciudadano.
- Mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano en procura de mejorar la atención.
- Fortalecer el acceso a la información por parte de los ciudadanos a través del sitio web y otros medios.
- Procurar la interiorización y aplicación de conductas establecidas para el servicio público a través del código de integridad.

3. CONTENIDO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla a partir de los cinco (5) componentes autónomos e independientes definidos por el DAFP.

3.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socializar - publicar la política de administración de riesgos.	Plan anticorrupción y mapa de riesgos publicado en la página web de la ESE.	Líder de comunicaciones	Enero 31 de 2021

Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar la identificación de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Líder de planeación y Líderes de procesos	Enero 31 de 2021
	2.2	Actualizar la valoración de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Líder de planeación y Líderes de procesos	Enero 31 de 2021
	2.3	Actualizar la consolidación del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Líder de planeación y Líderes de procesos	Enero 31 de 2021
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en sitio web y/o cartelera	Líder de comunicaciones	Enero 31 de 2021
	3.2	Socializar el Mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en sitio web y/o cartelera	Líder de planeación y líder de comunicaciones	Enero 31 de 2021
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar seguimiento permanente a las acciones para controlar los riesgos de corrupción.	Registros de seguimiento	Líderes de procesos	Cuatrimstral
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones del plan de acción para los riesgos de corrupción.	Actas de autoevaluación, auditoría interna e informes	Asesor control interno	Cuatrimstral

3.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Como desarrollo principal de este componente se actualizó el mapa de riesgos de corrupción, con líderes de procesos clave para la caracterización y análisis. A continuación, se anexa el resultado resumen del procedimiento desarrollado:

ANEXO DEL COMPOENTNE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Proceso/ Subproceso	Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Mecanismo de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo
				Probabilidad	Impacto	Nivel		Probabilidad	Impacto	Nivel	
Contratación	Indebida supervisión de los contratos para favorecer a un tercero.	Ausencia de lista de chequeo para su respectiva orientación de supervisión. Desconocimiento de lineamientos de supervisión contractual. Falta de ética profesional.	Perdida de recursos para la Entidad. Posibles sanciones. Reprocesos contractuales.	3	20	Moderada	1. Implementar y documentar lista de chequeo para su respectiva orientación de supervisión. 2. Capacitar a los supervisores de contratos con los lineamientos de supervisión contractual. 3. Socializar el código de integridad.	1	10	Baja	Reducir
	Probabilidad que se laboren estudios previos orientados a favorecer a terceros.	Vulneración del procedimiento y el contenido estudios previos de la contratación.	Aumento de costos. Incumplimientos de las normas contractuales, sanciones fiscales y disciplinarias.	3	20	Moderada	1. Revisión de los estudio previos antes de la contratación por funcionarios diferentes a quien los elabora. 2. Realización trimestral de auditorías al proceso de contratación.	1	5	Baja	Reducir
Gestión Financiera	Posibilidad en el favorecimiento a proveedores o contratistas en la realización de pagos con el objetivo de obtener algún beneficio personal.	Falta de ética profesional de los responsables en los pagos.	Sanciones de los Entes de inspección vigilancia y control Pérdida de prestigio y buen nombre institucional	3	30	Alta	1. Segregación en las funciones. 3. Seguimiento al cumplimiento del código de integridad.	1	10	Baja	Reducir
	Posible apropiación de recursos de la entidad en los diferentes puntos de recaudo.	Debilidades de control en los diferentes puntos de recaudo.	Perdida de recursos para la Entidad.	3	30	Alta	1. Realización de arcos sorpresivos por parte de control interno y de la administración.	3	30	Alta	Reducir
Talento Humano	Posible favorecimiento a funcionarios en el reporte de novedades de nomina.	Falta de claridad en la responsabilidad del control de las novedades de nomina.	Perdida de recursos para la Entidad. Posibles sanciones.	3	30	Alta	1. Verificación aleatorias a las novedades de nomina desde el líder de talento humano y de control interno.	3	30	Alta	Reducir
	Alteración del título de formación en salud presentado por el aspirante a un cargo del área asistencial.	Rotación de personal	Investigaciones de los organismos de control Investigaciones disciplinarias Sanciones pecuniarias Falta de credibilidad en los procesos de la Entidad Seguridad del paciente	5	80	Extrema	1. El responsable del proceso Gestión Talento Humano, verificará el cumplimiento de los requisitos del cargo al que aspira conforme al manual de funciones y competencias laborales.	2	10	Baja	Reducir
Auditoria	Recibir sobornos por aceptación de glosas a favor de las entidades responsables de pago.	Falta de Pertenencia Institucional Falta de Ética Profesional	Pérdida Recursos Económicos de la Entidad Investigaciones y sanciones disciplinarias	1	10	Baja	1. Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 del 2014 (Auditoria Interna)	1	10	Baja	Reducir
Equipos Biomédicos	Favorecimiento en la emisión de conceptos técnicos y certificaciones en la contratación asociada a la adquisición y mantenimiento de equipos médicos, con beneficio lucrativo propio.	Falta de control en los requisitos técnicos Inadecuada selección de proveedores y contratistas Fallas en direccionamiento de la adquisición y/o contratación.	Aumento de costos por Mantenimientos Correctivos Detrimento patrimonial por adquisición de equipos médicos de baja calidad Disminución de la credibilidad y confianza en la tecnología biomédica de la entidad	1	20	Moderada	Primer control en el comité de compras (contratación), cada vez que se presente la necesidad de adquirir un bien y/o servicio	2	10	Baja	Reducir
Cartera	Posibilidad de que los funcionarios de cartera puedan ser objeto de concusión en ejercicio de sus funciones, por parte de los responsables de pago.	Falta de ética profesional de los responsables.	Detrimento de los recursos de la Entidad por dolo. Dificultad para armado de expedientes para cobro.	1	30	Alta	1. Seguimiento al cumplimiento del código de integridad.	1	5	Baja	Reducir
Facturación	No facturación de servicios prestados por intereses particulares y no cobro de copagos.	Falta de ética del personal. Falta de Compromiso con la Entidad. Ausencia de Valores Corporativo Falta de Puntos de Control y Seguimiento	Pérdida de Recursos económicos de la Entidad	1	30	Alta	1. Comparación entre lo facturado, lo recaudado y la prestación del servicio por parte de la dependencia de auditoria. 2. Verificación - auditoria de los procedimientos de facturación, por parte de Calidad y Control Interno.	1	20	Moderada	Reducir
Gestión Financiera	Posible favorecimiento a terceros mediante la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos a través de la compra a través de factura.	Falta de ética profesional de los responsables. Direccionamiento de compras.	Investigaciones y sanciones disciplinarias. Detrimento patrimonial.	2	20	Moderada	1. Actualización del estatuto y manual de contratación. 2. Autorización previa de la dirección para las compras por facturas.	1	10	Baja	Reducir
Misional	Posibilidad de que los funcionarios se apropien o faciliten la apropiación de un bien de la Entidad.	Debilidad en los mecanismos de seguridad. Falta de ética profesional de los responsables.	Perdida de recursos de la Entidad. Sanciones disciplinarias.	1	30	Alta	1. Mejorar el proceso de vigilancia y control de acceso y salida de la Entidad. 2. Seguimiento al cumplimiento del código de integridad.	1	10	Baja	Reducir
Contratación	Uso indebido de la contratación bajo la modalidad de urgencia manifiesta (Covid-19)	Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y el manual de contratación de la ESE. Aplicar la urgencia manifiesta para la celebración de contratos sin existir las causales previstas en la ley.	Mala conducta o falta gravísima sancionable disciplinariamente por la procuraduría	1	20	Moderada	1. Cumplir con la normativa contractual expedida en virtud del estado de emergencia sanitaria y los principios de la contratación estatal, en todos los procesos y en la actividad contractual para las adquisiciones de bienes, obras y servicios requeridos para contener la expansión de la pandemia y mitigar los efectos del COVID-19.	2	10	Baja	Reducir
Misional	Cobro indebido asociado a la prestación del servicio (Covid-19)	Incumplimiento a la circular conjunta 100-008 de 2020 Incumplimiento a los protocolos de atención posibles pacientes Covid-19	Perdida de imagen de la ese en la región Procesos disciplinarios, investigaciones y sanciones disciplinarias	2	10	Baja	1. Verificación al cumplimiento con la normatividad vigente y con los protocolos de atención a posibles pacientes Covid-19	1	10	Baja	Reducir

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRAMITES

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO
Subcomponente 1. Racionalización de trámites	2.1	Conformar un grupo para liderar la gestión de trámites.	Resolución o acta de asignación del grupo de trámites.	Gerente	Abril de 2021
	2.2	Revisar y ajustar si es necesario la documentación de los trámites de la ESE inscritos en el SUI.	Trámites documentados. Registros o soportes de socialización.	Grupo de trámites o similar	Julio de 2021
	2.3	Realizar el proceso de racionalización por lo menos a un trámite priorizado.	Procedimiento documentado, formatos, diseñados y publicados e implementados	Grupo de trámites	Julio de 2021
	2.4	Realizar seguimiento a la gestión de trámites.	Procedimiento documentado, formatos, diseñados y publicados	Asesor de control interno	Cuatrimestral

3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Revisar y actualizar el diagnóstico de rendición de cuentas del MIPG	Autodiagnóstico actualizado	Líder de planeación y líder de comunicaciones	Marzo de 2021
	1.2	Definir los objetivos y estrategias de comunicaciones	Plan de comunicaciones	Líder de planeación y líder de comunicaciones	Marzo de 2021
	1.3	Elaborar los informes de gestión.	Informes escritos y presentaciones, según corresponda.	Gerente, subgerentes y asesor	Trimestral o según cronograma
	1.4	Publicar la información de rendición de cuentas a través de redes sociales.	Publicaciones en redes sociales	Líder de comunicaciones	A partir de febrero de 2021



CO-CER635815

“CAMINO A LA EXCELENCIA CON RESPETO Y HUMANIZACIÓN”
Teléfono: 853 10 20 – E-mail: info@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co

	1.5	Publicar información en la página web de la ESE.	Soportes de Publicaciones	Líder de comunicaciones	A partir de febrero de 2021
	1.6	Publicar información en otros medios como radio y/o televisión.	Soportes de Publicaciones	Funcionario asignado	A partir de febrero de 2021
	1.7	Difusión de información en carteleros.	Información publicada	Líder de atención al usuario	Permanente
	1.8	Preparación y rendición de informes a organismos de vigilancia y control.	Registros de reporte de informes	Funcionarios asignados	Permanente
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Presentación de informe de gestión al Concejo Municipal.	Certificación del Concejo Municipal	Gerente y subgerentes	Según invitación
	2.2	Presentación de informe de gestión en reunión de Asamblea o Asociación de usuarios.	Informe de gestión y acta de la reunión de rendición de cuentas	Gerente y Líder de atención al usuario	Marzo de 2021
	2.3	Audiencia pública de rendición de cuentas sobre la vigencia anterior.	Informe de gestión y acta de la audiencia de rendición de cuentas.	Gerente y subgerentes	Abril de 2021
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilización sobre rendición de cuentas a funcionarios.	Acta de reunión de personal de la sensibilización	Gerente	Marzo de 2021
	3.2	Convocar de forma personalizada a grupos organizados, representantes de usuarios y estamentos representativos para participar de la rendición de cuentas.	Registros de convocatorias a RC	Secretaria, Líder de comunicaciones	Marzo de 2021
	3.3	Convocar de forma abierta a la comunidad para participar de la	Registros de convocatorias a RC	Secretaria, Líder de comunicaciones	Marzo de 2021

		rendición de cuentas.			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Diseñar herramienta de evaluación de la rendición de cuentas.	Herramienta de evaluación - encuesta	Líder de atención al usuario	Abril de 2021
	4.2	Aplicación de herramienta de evaluación a la rendición de cuentas.	Informe de resultados de la RC	Líder de atención al usuario	Abril de 2021
	4.3	Socialización de resultados de la Rendición de cuentas y elaboración de plan de mejora (si aplica).	Informe de resultados de la RC y plan de mejora	Gerente y Líder de atención al usuario	Abril de 2021

3.4 CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar regularmente informe de gestión del SIAU para análisis en comité.	Informes y actas del comité	Líder atención al usuario	Trimestral
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar diagnóstico de la entidad en la norma técnica 6047 (accesibilidad).	Informe del diagnóstico	Líder atención al usuario	30 de abril de 2021
	2.2	Realizar diagnóstico de la entidad en la norma técnica 5854 y convertic. (requisitos página web).	Informe del diagnóstico	Líder atención al usuario y líder de comunicaciones.	Diciembre de 2021
	2.3	Establecer en el Manual de atención al usuario los responsables de los canales de atención.	Funcionario asignado área Interacción por redes sociales y sitio web.	Gerente	Permanente

	2.4	Adaptar a la ESE los protocolos de atención al ciudadano por los diferentes canales-	Protocolos adaptados y aprobados	Líder de atención al usuarios y líder de comunicaciones	Junio de 2021
	2.5	Socializar al personal los protocolos de atención al ciudadano por los diferentes canales.	Actas de socialización	Líder de atención al usuarios y líder de comunicaciones	Julio de 2021
	2.6	Implementar seguimiento a la aplicación de protocolos de atención al ciudadano.	Protocolos aprobados	Líder de atención al usuario y Subdirector Administrativo	A partir de julio de 2021
	2.7	Mantener publicados los horarios y puntos de atención.	Horarios publicados	Líder de atención al usuario	Permanente
	2.8	Mantener publicado en los servicios: Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Aviso en las diferentes dependencias.	Líder de atención al usuario	Febrero de 2021
	2.9	Revisar y publicar la carta o política de trato digno.	Carta o políticas trato digno aprobada y publicada.	Líder de atención al usuario gerente	A partir de marzo de 2021
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	incluir en Plan institucional de capacitaciones por lo menos un tema relacionado con atención al ciudadano y su ejecución.	Soportes por lo menos de una capacitación	Líder de talento humano	A partir de marzo de 2021
	3.2	Realizar por lo menos una campaña de sensibilización al personal en atención al ciudadano.	Soportes de campaña de sensibilización	Líder de atención al usuario y líder de comunicación	A partir de marzo de 2021

	3.3	Implementar incentivos al personal a través de diplomas por atención al ciudadano.	Compromiso asociado a la atención al ciudadano	Evaluadores de desempeño	A partir de marzo de 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar los procedimientos o manual de atención al usuario.	Procedimiento o Manual actualizado.	Líder de atención al usuario	Junio de 2021
	4.2	Incluir en el procedimiento de atención de PQRS, la atención de expresiones de menores de edad como criterio de priorización.	Procedimiento de PQRS actualizado con el criterio incluido.	Líder de atención al usuario	Junio de 2021
	4.3	Dar continuidad a la elaboración y análisis de informes trimestrales y semestrales de atención al usuario. Comunicarlo a los servicios.	Informes trimestrales de PQRS y Satisfacción. Auditorias de control interno a la oficina de atención al usuario.	Líder de atención al usuario y Asesor control interno	Trimestral Semestral
	4.4	Adquirir e Implementar sistema de turnos para la oficina de atención al usuario y servicios priorizados.	Sistema de turnos implementado.	Gerente	Junio de 2021
	4.5	Realizar campaña de difusión de los derechos y deberes de los usuarios a los funcionarios.	Derechos socializados en por diferentes medios a los funcionarios.	Líder de atención al usuario y líder de comunicaciones	A partir de marzo de 2021
	4.6	Implementar la política de protección de datos personales.	Política aprobada Acta de socialización Formatos implementados	Líder de sistemas de información	Diciembre de 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Dar continuidad a la medición de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados y gestionar planes	Informes de satisfacción. Planes de mejora su si se cumple la meta.	Líder atención al usuario	Mensual

		de mejora cuando sea necesario.			
--	--	---------------------------------	--	--	--

3.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación permanente de información de interés general y requeridas por Ley de Transparencia, en sitio web.	Información publicada en sitio web	Líder comunicaciones	Permanente
	1.2	Realizar evaluación de implementación de la ley 1712 de 2014.	Informe de evaluación de implementación de la ley de transparencia.	Asesor de control interno	Octubre de 2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Registros de respuesta a PQRS	Líder de atención al usuario	Permanente
	2.2	Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Informes de auditoría y seguimiento a PQRS	Líder de atención al usuario y Asesor control interno	Semestral
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantener actualizado y publicado el registro o inventario de activos de información.	Registro o inventario de información.	Líder de comunicaciones y líder de gestión documental	Diciembre de 2021
	3.2	Mantener actualizado y publicado el esquema de publicación de información de la ley de transparencia.	Esquema de publicación de ley de transparencia en sitio web.	Líder de comunicaciones y líder de gestión documental	Diciembre de 2021
	3.3	Mantener actualizado y publicado el índice de información	Índice de información clasificada y reservada.	Líder de comunicaciones y líder de gestión documental	Diciembre de 2021

		clasificada y reservada.			
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar diagnóstico de la NTC 6047 (accesibilidad a espacios físicos).	Diagnóstico documentado	Líder de atención al usuario	30 de abril de 2021
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Registrar y consolidar las solicitudes de información, así como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y elaborar informes.	Matriz de PQRS de la oficina de atención al usuario. Matriz de seguimiento a solicitudes y peticiones de la secretaría.	Líder de atención al usuario y Líder de gestión de correspondencia.	Permanente
	5.2	Elaborar informes periódicos sobre la respuesta a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Informes de atención al usuario. Informes de control interno	Líder de atención al usuario/ Asesor control interno	Trimestral / Semestral

3.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONAL

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	PLAZO
Subcomponente 1 Código de integridad	6.1 Realizar actividad de interiorización y fomento del código de integridad de la institución.	Acta de taller o actividad interiorización y fomento	Líder de talento humano	Abril de 2021
	6.1 Realizar seguimiento a la aplicación de conductas asociadas al código de integridad.	Consolidado de percepción de aplicación de conductas asociadas al código de integridad	Líder de talento humano	Octubre de 2021

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tendrá los seguimientos respectivos establecidos en el decreto 124 de 2016 por parte del asesor de control interno:

Como mecanismos de medición para el seguimiento se tendrán en cuenta por lo menos los siguientes aspectos:

- ✓ **Componente:** Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ **Actividades programadas:** Corresponde al número de actividades programadas.
- ✓ **Actividades cumplidas:** Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.
- ✓ **% de avance porcentaje:** Corresponde al porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas.

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje se tendrá en cuenta la siguiente escala de valoración.

RESULTADO DE EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCION	
PUNTAJE	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO
0 - 59 %	BAJA
60 - 79%	MEDIA
80 - 100%	ALTA

La medición toma como base el siguiente indicador: actividades cumplidas/actividades programadas

Los resultados se interpretan de la siguiente manera:

- ✓ El resultado en rojo indica que menos del 60% del total de las actividades programadas se cumplieron.
- ✓ El resultado en verde indica que las actividades han sido cumplidas en su totalidad o al menos en un alto porcentaje.
- ✓ El informe de evaluación debe contener observaciones las cuales corresponden a comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento.

CLAUDIA MARÍA CALDERÓN RUEDA
Gerente