



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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO AÑO 2022**

CLAUDIA MARÍA CALDERÓN RUEDA
Gerente

SANTA FE DE ANTIOQUIA
ENERO DE 2022

Contenido

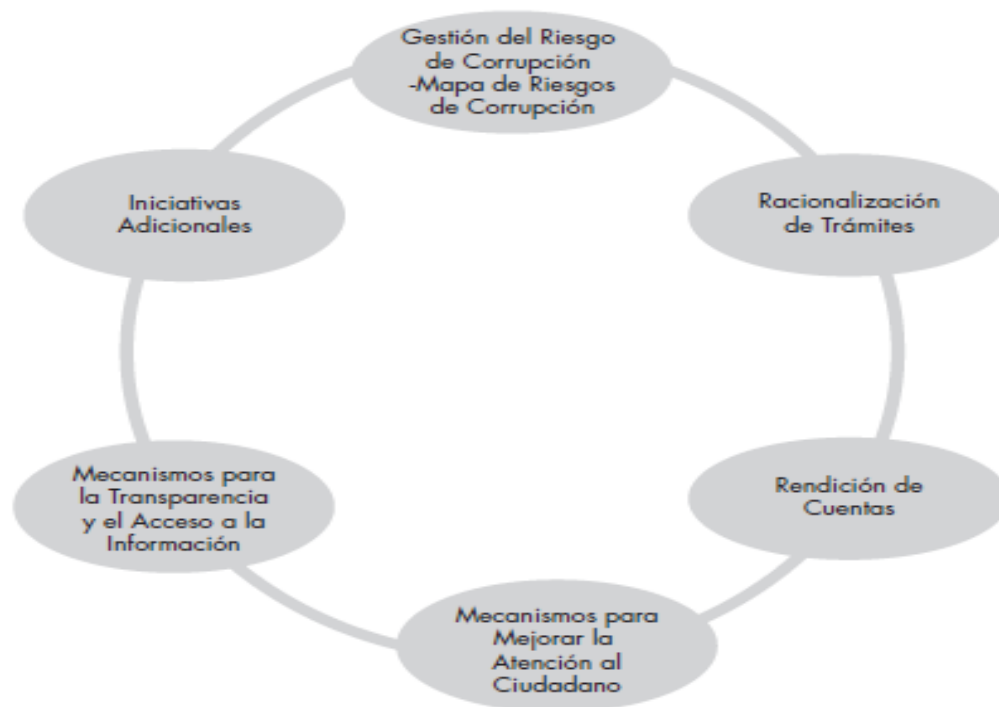
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
3. CONTENIDO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
3.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
3.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	9
3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	9
3.4 CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO	11
3.5 QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	14
3.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVA ADICIONAL	15
4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022.....	16

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 República 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; en los que se establece 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.

El presente Plan consolida los componentes que define el Decreto 124 de enero 26 de 2016 en la guía de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".

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 República, Versión 2; 2015

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

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

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 los servicios.
- 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

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

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 2022
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 2022
	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 2022
	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 2022
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 2022
	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 2022
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1 Realizar seguimiento 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	Impacto	Causa inmediata	Causa raíz	Descripción del riesgo	Riesgo Inherente			Mecanismo de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO O PERIODICIDAD	INDICADOR DE LOGRO
					Probabilidad	Impacto	Nivel		Probabilidad	Impacto	Nivel					
Contratación	Económico y Reputacional	Indebida supervisión de los contratos para favorecer a un tercero.	Desconocimiento de lineamientos de supervisión contractual. Falta de ética y responsable profesional.	Possibilidad de afectación económica y reputacional por indebida supervisión de los contratos para favorecer a un tercero, debido a falta de ética y responsabilidad profesional del supervisor, desconocimiento de lineamientos para la supervisión.	1	20	Moderada	1. El líder de talento humano cada año evalúa la aplicación del código de integridad en las distintas áreas de la entidad. Del a aplicación se elabora informe y según los resultados formula un plan de mejoramiento. 2. El asesor de control interno realiza cada semestre una auditoría a la contratación, comparando los criterios normativos con los soportes de la contratación en sus diferentes etapas. Los hallazgos identificados se notifican al líder del área para el plan de mejora y finalmente se elabora y entrega informe de la auditoría a la dirección y al equipo auditado.	1	20	Moderada	Reducir	Capacitar a los supervisores de contratos con los lineamientos de supervisión contractual. Socializar el código de integridad. Evaluar la aplicación del código de integridad definir plan de mejoramiento según resultado.	Abogada de contratación Líder talento humano Líder talento humano	Marzo de 2022 En Inducción y en reincidencia Anual	Registros de asistencia Registros o actas de socialización Registros o actas de socialización
	Económico y Reputacional	Elaboración de estudios previos orientados a favorecer a terceros.	Clientelismo. Falta de ética y responsable profesional.	Possibilidad de afectación económica y reputacional por elaboración de estudios previos orientados a favorecer a terceros, debido al clientelismo Y falta de ética y responsable profesional.	1	20	Moderada	1. El asesor de control interno realiza cada semestre una auditoría a la contratación, comparando los criterios normativos con los soportes de la contratación en sus diferentes etapas. Los hallazgos identificados se notifican al líder del área para el plan de mejora y finalmente se elabora y entrega informe de la auditoría a la dirección y al equipo auditado.	1	20	Moderada	Reducir	Reactivar el comité de compras. Realizar auditoría a la contratación.	Gerente Asesor de control interno	Según reglamento Semestral	Actas de reunión Informes de auditoría
Gestión Financiera	Económico y Reputacional	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.	Possibilidad de afectación económica y reputacional por favorecimiento a proveedores o contratistas en la realización de pagos con el objetivo de obtener algún beneficio personal, debido a la falta de ética profesional de los responsables en los pagos.	1	20	Moderada	1. El asesor de control interno por lo menos una vez al año realiza auditoría al procedimiento de tesorería, comparando los requisitos de norma y del procedimiento institucional con los soportes de pagos. En caso de identificar inconsistencias lo notifica al área responsable, gestiona su corrección, elabora informe de la auditoría y lo entrega al auditado y a la gerencia. 2. El revisor y revisora fiscal, cada mes realiza auditoría a la dependencia de tesorería para constatar diferentes movimientos relacionados con los pagos y los ingresos, en caso de hallar inconsistencias gestiona la aclaración o reporta al área correspondiente para el correctivo, elaborando los respectivos registros de soporte. 3. El líder de talento humano cada año evalúa la aplicación del código de integridad en las distintas áreas de la entidad. De a aplicación se elabora informe y según los resultados formula un plan de mejoramiento.	1	20	Moderada	Reducir	Segregar las funciones relacionadas con la elaboración, autorización y realización de pagos.	Subgerente administrativa	Permanente	Manual de funciones, Registros de elaboración, autorización y pago.
	Económico y Reputacional	Apropiación de recursos de la entidad en los diferentes puntos de recaudo y cajas menores y caja general por parte de los funcionarios.	Debilidades de control en los diferentes puntos de recaudo, cajas menores y caja general.	Possibilidad de afectación económica y reputacional por apropiación de recursos de la entidad en los diferentes puntos de recaudo y cajas menores y caja general por parte de los funcionarios, debido a debilidades de control en los diferentes puntos de recaudo.	1	20	Moderada	1. El asesor de control interno y el tesorero, de forma aleatoria y sorpresiva, realizan arqueos a las cajas de recaudo y caja menor. En caso de inconsistencias lo notifica al área correspondiente para que se gestione el correctivo, dejando registros e informe de la diligencia de arqueo. 2. El contador, control interno y revisora fiscal, cada mes realiza auditoría a la dependencia de tesorería para constatar diferentes movimientos relacionados con los pagos y los ingresos, en caso de hallar inconsistencias gestiona la aclaración o reporta al área correspondiente para el correctivo, elaborando los respectivos registros de soporte.	1	20	Moderada	Reducir	Continuar con la realización de arqueos de cajas.	Tesorero Revisor fiscal Asesor de control interno. Contador	Eventual	Reportes de arqueos
Talento Humano	Económico y Reputacional	Favorecimiento a funcionarios en el reporte de novedades de nomina.	Falta de claridad en la responsabilidad del control de las novedades de nomina.	Possibilidad de afectación económica y reputacional por favorecimiento a funcionarios en el reporte de novedades de nomina, debido a falta de claridad en la responsabilidad del control de las novedades de nomina.	1	20	Moderada	1. El líder talento humano y/o el asesor de control interno, realiza de forma aleatoria la verificación de las novedades de nomina, comparando los soportes con los criterios normativos. En caso de hallar inconsistencia notifica al jefe del área correspondiente para que se aclara, corrija o se anule la novedad. De la revisión aleatoria deja los registros y elabora el informa respectivo que entrega a la dirección de la ESE.	1	20	Moderada	Reducir	Implementar verificaciones aleatorias a la nómina y las novedades relacionadas como incapacidades, licencias, permisos, horas extras etc.).	Líder talento humano y Asesor control interno	Eventual	Registros o informes de seguimiento a la nómina etc.).
Auditoría	Económico y Reputacional	Recibir sobornos por aceptación de glosas a favor de las entidades responsables de pago por parte de un funcionario de la ESE.	Falta de Pertinencia Institucional Falta de Ética Profesional.	Possibilidad de afectación económica y reputacional por recibo sobornos por aceptación de glosas a favor de las entidades responsables de pago por parte de un funcionario de la ESE, debido a falta de pertinencia Institucional y falta de ética profesional.	1	20	Moderada	1. El asesor de control interno y el revisor o revisora fiscal, por lo menos una vez al año realiza auditoría al procedimiento de gestión de glosas, comparando los requisitos de norma y del procedimiento institucional con los soportes de gestión de glosas (recepción, radicación, trámite, respuesta, conciliaciones). En caso de identificar inconsistencias lo notifica al responsable, gestiona su corrección, elabora informe de la auditoría y lo entrega al auditado y a la gerencia.	1	20	Moderada	Reducir	Socializar el código de integridad en inducción y en reincidencia y otros espacios.	Líder talento humano	A partir de febrero de 2022	Registros o actas de socialización
													Reactivar el comité de glosas.	Subdirección administrativa y Coordinación de facturación y cuentas médicas	A partir de abril de 2022	Actas de reunión

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

Proceso/ Subproceso	Impacto	Causa inmediata	Causa raíz	Descripción del riesgo	Riesgo Inherente		Mecanismo de Control	Riesgo Residual		Opción de manejo	ACTIVIDAD				
					Probabilidad	Impacto		Nivel	Probabilidad						
Equipos Biomédicos	Económico y Reputacional	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.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por el 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., debido a Falta de control en los requisitos técnicos Inadecuada selección de proveedores y contratistas Fallas en direccionamiento de la adquisición y/o contratación.	1	20	Moderada	1	20	Moderada	Reducir	Socializar los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios.	Subgerente administrativa o funcionario designado	Octubre de 2022	Registros de socialización
Cartera	Económico y Reputacional	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.	Posibilidad de afectación económica y reputacional dado que los funcionarios de cartera puedan ser objeto de concusión en ejercicio de sus funciones, por parte de los responsables de pago, debido a Falta de ética profesional de los responsables.	1	20	Moderada	1	20	Moderada	Reducir	Socializar el código de integridad en inducción y en reinducción y otros espacios.	Líder talento humano	A partir de febrero de 2022	Registros o actas de socialización
Facturación	Económico y Reputacional	No facturación de servicios prestados por intereses particulares y no cobro de copagos.	Falta de ética y compromiso del personal. Falta de Puntos de Control y Seguimiento	Posibilidad de afectación económica y reputacional por No facturación de servicios prestados por intereses particulares y no cobro de copagos, debido a Falta de ética y compromiso del personal y la no adherencia a los Valores Corporativos y Falta de Puntos de Control y Seguimiento.	1	20	Moderada	1	20	Moderada	Reducir	Socializar todos los lineamientos para la facturación y recaudo en la ESE.	Líder de facturación	Semestral	Soportes de socialización
Gestión Financiera	Económico y Reputacional	Posible favorecimiento a terceros mediante la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos a través de la compra factura.	Falta de ética profesional de los responsables. Direccionamiento de compras	Posibilidad de afectación económica y reputacional por favorecimiento a terceros mediante la adquisición de medicamentos y dispositivos médicos a través de factura, debido a Falta de ética profesional de los responsables.	2	20	Moderada	1	20	Moderada	Reducir	Actualizar y socializar los procedimientos de compras por farmacia y por almacén. Autorizar de forma previa las compras por facturas.	Líder farmacia y Líder de almacén Gerente y Subgerentes administrativa o Comité de compras	Octubre de 2022 Permanente	Procedimiento actualizado y aprobado Registros de autorización de compras
Misional	Económico y Reputacional	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.	Posibilidad de afectación económica y reputacional dado que los funcionarios se apropien o faciliten la apropiación de un bien de la entidad, debido a debilidad en los mecanismos de seguridad. Falta de ética profesional de los responsables.	1	20	Moderada	1	20	Moderada	Reducir	Socializar el procedimiento de vigilancia mediante cámaras. Implementar el monitoreo de las diferentes áreas a través de las cámaras de seguridad. Socializar el procedimiento de portería con todo el personal involucrado, haciendo énfasis en las revisiones aleatorias para evitar la salida no autorizada de bienes de la ESE. Socializar el código de integridad en inducción y en reinducción y otros espacios.	Coordinador de logística Portero y otros funcionarios asignados Coordinador de logística Líder talento humano	Junio de 2022 Permanente Junio de 2022 A partir de febrero de 2022	Registros de socialización del procedimiento Sistema de monitoreo operativo Registro de socialización Registros o actas de socialización
Contratación	Económico y Reputacional	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.	Posibilidad de afectación económica y reputacional por uso indebido de la contratación bajo la modalidad de urgencia manifiesta (Covid-19), debido a desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y el manual de	1	20	Moderada	1	20	Moderada	Reducir	Incorporar en la contratación de la ESE los lineamientos normativos en virtud del estado de emergencia sanitaria del COVID-19. Realizar auditorías a la contratación.	Gerente y Asesor jurídico de contratación Asesor de control interno	Permanente Semestral	Contratos Informes de auditoría

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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 2022
	2.2	Revisar y ajustar si es necesario el reporte de los trámites de la ESE inscritos en el SUIT.	Trámites documentados. Registros o soportes de socialización.	Grupo de trámites o similar	Julio de 2022
	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 2022
	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 2022
	1.2	Definir los objetivos y estrategias de comunicaciones.	Plan de comunicaciones	Líder de planeación y líder de comunicaciones	Marzo de 2022
	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 2022
	1.5	Publicar información en la	Soportes de Publicaciones	Líder de comunicaciones	A partir de enero de 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

		página web de la ESE.			
	1.6	Difundir información en otros medios como radio y/o televisión.	Soportes de Publicaciones	Funcionario asignado	A partir de febrero de 2022
	1.7	Difundir de información en carteleras.	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 o informe de gestión e invitación	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 2022
	2.3	Preparar, realizar y evaluar la 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 2022
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 2022
	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 2022
	3.3	Convocar de forma abierta a la comunidad para participar de la	Registros de convocatorias a RC	Secretaria, Líder de comunicaciones	Marzo de 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

		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 2022
	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 2022
	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 2022

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 en áreas priorizadas (accesibilidad).	Informe del diagnóstico de áreas priorizadas	Líder atención al usuario	30 de abril de 2022
	2.2 Realizar diagnóstico de la entidad en la norma técnica 5854 y convertic. (requisitos página web).	Informe del diagnóstico	Líder de sistemas.	Diciembre de 2022
	2.3 Establecer en el Manual de atención al usuario los responsables de los	Funcionario asignado área Interacción por redes sociales y sitio web.	Líder de atención al usuarios	Permanente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

		canales de atención.			
	2.4	Revisar los protocolos de atención al ciudadano y ajustarlo si es necesario.	Protocolos adaptados y aprobados	Líder de atención al usuarios y líder de comunicaciones	Junio de 2022
	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 2022
	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 2022
	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 2022
	2.9	Mantener la publicación de 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 2022
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 2022
	3.2	Realizar por lo menos una campaña de	Soportes de campaña de sensibilización	Líder de atención al usuario y líder	A partir de marzo de 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

		sensibilización al personal en atención al ciudadano.		de comunicación	
	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 2022
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 2022
	4.2	Incluir en el procedimiento de atención de PQRSF, la atención de expresiones de menores de edad como criterio de priorización.	Procedimiento de PQRSF actualizado con el criterio incluido.	Líder de atención al usuario	Junio de 2022
	4.3	Dar continuidad a la elaboración y análisis de informes trimestrales y semestrales de atención al usuario. Comunicarlo a los servicios y en la página web.	Informes trimestrales de PQRSF 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/o servicios priorizados.	Sistema de turnos implementado.	Gerente	Junio de 2022
	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 2022
	4.6	Implementar la política de protección de datos personales.	Política aprobada Acta de socialización Formatos implementados	Líder de sistemas de información	Diciembre de 2022

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 de mejora cuando sea necesario.	Informes de satisfacción. Planes de mejora su si se cumple la meta.	Líder atención al usuario	Mensual
--	------------	--	--	---------------------------	---------

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 2022
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Registros de respuesta a PQRSF	Líder de atención al usuario	Permanente
	2.2	Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Informes de auditoría y seguimiento a PQRSF	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 gestión documental y líder de comunicaciones.	Diciembre de 2022
	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 gestión documental y líder de comunicaciones.	Diciembre de 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

	3.3	Mantener actualizado y publicado el índice de información clasificada y reservada.	Índice de información clasificada y reservada.	Líder de gestión documental y líder de comunicaciones.	Diciembre de 2022
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar diagnóstico de la NTC 6047 en áreas priorizadas (accesibilidad a espacios físicos).	Diagnóstico documentado	Líder de atención al usuario	Diciembre de 2022
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 felicitaciones 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 2022
		Implementar plan de trabajo para la declaración de conflicto de intereses.	Soportes de ejecución del plan	Líder de talento humano	A partir abril de 2022
	6.1	Realizar seguimiento a la aplicación de conductas asociadas al código de integridad.	Consolidado de percepción de aplicación de conductas asociadas al	Líder de talento humano	Octubre de 2022

			código de integridad		
--	--	--	----------------------	--	--

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

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 ANTICORRUPCIÓN	
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