E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
Gerente

ORIGINAL FIRMADO

Enero de 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... 5
1. ACCIONES PRELIMINARES 6
2. OBJETIVOS 6
2.1. OBJETIVO GENERAL 6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6
3. COMPONENTE ESTRATÉGICO 7
4. ALCANCE 8
5. MARCO NORMATIVO 8
6. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN 9
7. COMPONENTES DEL PLAN 11
7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....11
8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....12

ORIGINAL FIRMADO

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Acciones Preliminares

Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción

ORIGINAL FIRMADO

INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo de la ESE Carmen Emilia Ospina para el periodo 2017 - 2020, en cabeza de la doctora **ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA**, tiene como objetivo Elaborar el documento del Plan de Desarrollo Institucional establecido para el periodo 2017 - 2020, que direccione la gestión institucional, con la participación de cada una de las áreas y zonas de la ESE, donde se construyan procesos articulados que permitan la atención con calidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad a la población neivana.

Es por eso que desde su estrategia de Fortalecer la trasparencia y participación del ciudadano, se busca promover una administración pública transparente y coherente con las necesidades de la comunidad, donde se fortalezca el manejo de la administración pública, evidenciando la necesidad de administrar los recursos públicos bajo los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.

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 2020, 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.

ORIGINAL FIRMADO

1. ACCIONES PRELIMINARES.

Previo a la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2020, 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.

2. OBJETIVOS.

2.1. 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.

2.2. 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 del municipio de Neiva, 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 páginas 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.

- 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.

ORIGINAL FIRMADO

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los mismos.

3. COMPONENTE ESTRATÉGICO

MISIÓN.

Somos una institución prestadora de servicios integrales de salud, con enfoque diferencial centrada en las personas, familias y comunidad del municipio de Neiva, mediante sedes integradas, comprometida con la calidad, humanización e innovación, responsabilidad social y protección del medio ambiente contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de salud de los usuarios.

VISIÓN.

En el año 2020 seremos reconocidos en la región surcolombiana como prestador primario de salud competitivo, sostenible social y económicamente, promoviendo desarrollo empresarial hospitalario en armonía con el medio ambiente; consolidando un modelo de atención integral en salud, haciendo énfasis en programas de promoción, gestión del riesgo y humanización del servicio.

4. 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.

5. MARCO NORMATIVO.

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.

ORIGINAL FIRMADO

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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".*

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 quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

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.

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.

Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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.

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

ORIGINAL FIRMADO

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

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.

Resolución 3564 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2,1,1,2,2,2 y el parágrafo 2 el artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones presenta los estándares para publicación y divulgación de información.

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.

6. 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 del documento "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 la Sección "Normatividad" de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co, haciendo posible su visualización ante todos los ciudadanos y dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de forma concertada de conformidad con el Decreto 124 de 2016 y basados en la metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención

ORIGINAL FIRMADO

al Ciudadano, versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", incluyendo dentro del proceso para su construcción, las siguientes actividades:

- Se cuenta con un equipo de trabajo, con un responsable o líder de cada componente, así:

  - Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – Representante de la Alta Dirección MECI - Calidad.
  - Racionalización de Trámites – Planeación, TIC.
  - Rendición de Cuentas – Subgerente, Comunicaciones, Gerencia, SIAU, Planeación, Control Interno
  - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Coordinador SIAU y Coordinadores procesos.
  - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información - Coordinadores de área responsables de publicación, TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones) y control Interno

  Estos líderes son los encargados de proponer y definir las actividades que hacen 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 Gestión del Riesgo de Corrupción.

- A través de la Coordinación de Planeación, se realizaron mesas de trabajo para la construcción del Plan de la vigencia 2020.

- Se revisaron las sugerencias enviadas por los funcionarios y ciudadanos durante el proceso de socialización.

- La Coordinación de Planeación consolidó el documento final.

- Se realizó la socialización y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en comités de trabajo.

- **Publicación:** El presente Plan será publicado en la Sección de Transparencia de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co.
- **Socialización después de su publicación:** Una vez aprobado y publicado el presente Plan, será enviado nuevamente a los correos electrónicos de todos los servidores públicos 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.

ORIGINAL FIRMADO

- **Monitoreo:** Tanto la Coordinación de Planeación como los líderes de los componentes y jefes de las dependencias deberán realizar 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.
- **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: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2020. Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en la página web de la entidad, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

7. 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 – versión 2":*

- 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

7.1. 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 gestión del riesgo de corrupción 2015"* 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. A la fecha podemos identificar:

- Se construyó el mapa de riesgos de corrupción, identificando 9 riesgos de corrupción en 9 procesos, de un total de 9 procesos (según el decreto 0590 de 2016) con los que cuenta la entidad
- Los riesgos fueron estructurados a través de mesas de trabajo precedidas por la oficina de calidad y los miembros designados por cada uno de los procesos y avalados por los lideres, los cuales dieron su aprobación, a través de la firma del acta correspondiente

ORIGINAL FIRMADO

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

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

8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al Interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Análisis de Riesgo: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Corrupción: La entendemos como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”

ORIGINAL FIRMADO

Evaluación del Riesgo: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia: Se entenderá como el número de veces en que un evento considerado como riesgo se ha presentado o tiene una posibilidad de presentarse durante un plazo de tiempo.

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.

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.

ORIGINAL FIRMADO

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.

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.

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.

ORIGINAL FIRMADO

Sistema Integrado de Gestión – SIG: Elemento fundamental de la GERENCIA PUBLICA, que proporciona las herramientas para que las Entidades lleven a cabo su misión, bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, buscando el mejoramiento del Desempeño Institucional y su capacidad para prestar servicios que respondan a las necesidades de la comunidad.

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.

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.

Aprobó:

ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
Gerente
E.S.E Carmen Emilia Ospina

Revisó y Consolidó:

NELSON ANDRÉS BARRIOS TORRES
Gestor de Planeación
E.S.E Carmen Emilia Ospina

ORIGINAL FIRMADO

ANEXO 1:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Programada**
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Revisar y actualizar la Política de Gestión del Riesgo, el Procedimiento CI-S1P3 para la Gestión del riesgo los cuales hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el fin de articularlos con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Política, Instructivo y procedimiento de Gestión del Riesgo actualizados e integrado al MIPG.	1	Oficina de Control Interno Comité de Gestión y Desempeño Institucional	30/07/2020
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Determinar los factores que afectan el cumplimiento de la misión y del objetivo de la entidad.	Informe Ejecutivo	1	Todos los líderes	15/08/2020
	2.2	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	30/08/2020
	2.3	Valorar los riesgos de corrupción de cada dependencia e identificar el responsable de cada proceso.	Dependencias con riesgos valorados	100 %	Todos los líderes	30/09/2020
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Socializar con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, los resultados de los riesgos de corrupción identificados y elaborar el respectivo informe.	Informe	1	Planeación, TIC, Control Interno Todos los líderes	10/10/2020
	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, cronograma y TIC	15/10/2020
4. SEGUIMIENTO	4.1	Revisar, hacer seguimiento y evaluar el mapa de riesgos de corrupción, conforme lo establece la Ley.	Seguimientos realizados	1	Oficina de Control Interno	30/11/2020

ORIGINAL FIRMADO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Programada**
1. PRIORIZACIÓN DE TRAMITES	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.	Acta de comité	1	Planeación Líderes responsables de tramites	01/02/2020 - 30/03/2020
2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	2.1	Revisar y actualizar los tramites institucionales inscritos en el aplicativo SUIT http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/index.php/2014-12-04-19-51-30/preguntas-y-respuestas-frecuentes	Reporte página Web	1	Planeación	01/02/2020
	2.2	Reportar de manera mensual al área de Planeación por cada uno de los tramites los resultados de los sifuientes datos: -Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea. -Número de solicitudes resueltas de forma presencial. -Número de PQRSD recibidas. El área de planeación realizara el debido reporte en el aplicativo SUIT.	Matriz de seguimiento Reporte de datos aplicativo SUIT	1	Líderes responsables de tramites Planeación	01/02/2020 - 31/12/2020
	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	30/06/2020 - 31/12/2020
	2.4	Identificar y gestionar mejoras a implementar de ser necesario a los trámites institucionales.	Acta de comité	1	Planeación Líderes responsables de tramites	30/06/2020 - 31/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

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 entidad y la ESE Carmen Emilia Ospina explique el manejo de su actuar y de su gestión. Para tal fin se desarrollarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	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	30/08//2020
	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.	2	Planeación, Comunicaciones y TIC	30/11/2020
	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	15/03/2020 30/12/2020
2. DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Planear una (1) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.	Cronograma de Audiencia Pública	1	Comité de Gestión y Desempeño Institucional (Planeación, SIAU, Contratación, Técnico Científico, TIC Comunicaciones, Control Interno).	30/10/2020
	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	1	Todas las dependencias de la ESE CEO	30/11/2020
	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	30/11/2020

ORIGINAL FIRMADO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
	2.4	Realizar un (1) proceso de Audiencias Públicas para rendición de cuentas.	Audiencias Públicas realizadas	1	Comité de Gestión y Desempeño Institucional (Subgerencia, Planeación, SIAU, Contratación, Técnico Científico, TIC, Comunicaciones, Control Interno).	20/12/2020
	2.5	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	01/03/2020 - 30/12/2020
3. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	3.1	Realizar encuestas a los grupos de interés sobre las audiencias públicas de Rendición de Cuentas realizadas.	Encuesta de Satisfacción realizada	2	SIAU	30/11/2020
	3.2	Realizar encuesta a la comunidad sobre la gestión presentada durante el evento de Rendición de Cuentas (Audiencia Pública).	Encuesta de Satisfacción realizada	2	SIAU	20/12/2020
	3.3	Consolidar y Analizar el resultado de la encuesta.	Resultado Técnico sobre la consolidación de la información	2	SIAU	30/12/2020
	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	30/12/2020
	3.5	Realizar autoevaluación del desarrollo del proceso de rendición de cuentas.	Acta de autoevaluación	1	Comité de Desempeño y Gestión Institucional	30/12/2020
	3.6	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	Comité de Desempeño y Gestión Institucional (Planeación, SIAU, TIC Comunicaciones, Control Interno).	30/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
	3.7	Realizar Informe con el resultado de la satisfacción de la comunidad sobre la Rendición de Cuentas y publicarlo en la página web de la ESE CEO.	Informe realizado y publicado en la página web	1	Subgerencia, Comunicaciones, SIAU, TIC, Planeación	30/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

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 han tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas, se desarrollarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Planear en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Plan de Acción de la Política "Servicio al Ciudadano" del de MIPG.	Plan de acción elaborado	1	SIAU	01/03/2020
	1.2	Consolidar mensualmente la información estadística de las PQRSD y entregarlos a los Secretarios y Directores de las Dependencias de la ESE CEO	Informes Mensuales	12	SIAU	01/02/2020 - 30/12/2020
	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	30/12/2020
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Mantener en funcionamiento los canales de atención y participación ciudadana presencial, telefónico, página Web, buzones, carteleras institucionales.	Canales de Atención en funcionamiento	6	Planeación, Comunicaciones y TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
	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	01/02/2020 - 30/12/2020
	2.3	Mantener en funcionamiento la línea Gratuita de atención al Usuario 24 horas.	Línea de Atención en Funcionamiento	1	SIAU TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
3. TALENTO HUMANO	3.1	Incluir en el Plan Anual de Capacitación de la ESE CEO, temáticas relacionadas con la Atención al Ciudadano.	Capacitaciones.	1	Talento Humano	30/10/2020
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Actualizar el Manual del Usuario que incluya protocolos, canales y mecanismos de atención, puntos de atención, medidas de seguimiento, mejoras y recomendaciones.	Manual del Usuario	1	SIAU	01/08/2020

ORIGINAL FIRMADO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
	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	01/02/2020 - 30/12/2020
	4.3	Dar aplicabilidad al Manual del Usuario que incluye protocolos, canales y mecanismos de atención, puntos de atención, medidas de seguimiento, mejoras y recomendaciones.	Manual de Atención al Ciudadano aplicado.	1	SIAU	30/12/2020
5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	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.	2	SIAU	30/06/2020 - 30/12/2020
	5.2	Realizar publicación de los resultados de la calificación de las encuestas de satisfacción de atención al usuario.	Informe Publicado	2	SIAU	30/06/2020 30/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

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:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	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	01/02/2020 - 30/12/2020
	1.2	Continuar con la actualización de la publicación de datos abiertos.	Publicación de datos abiertos actualizada	1	TIC	30/06/2020 30/11/2020
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	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%	Todas las dependencias	01/02/2020 - 30/12/2020
3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.1	Mantener actualizado el Registro o Inventario de Activos de Información en la sección de "Ley de Transparencia" de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina.	Registro de Inventario de Activos de Información actualizado.	1	Todas las dependencias - TIC	01/02/2020 - 30/12/2030
	3.2	Mantener actualizado el Esquema de Publicación de Información en la sección de "Ley de Transparencia" de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina.	Esquema de Publicación de Información actualizado.	1	Todas las dependencias TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
	3.3	Mantener actualizado el Índice de Información Clasificada y Reservada en la sección de "Ley de Transparencia" de la página web de la ESE Carmen Emilia Ospina.	Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado.	1	Todas las dependencias TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
	3.4	Actualización del acto administrativo para la adopción de los Instrumentos de Gestión de la Información: Registro o inventario de Activos de Información, Esquema de Publicación de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada.	Acto Administrativo actualizado	1	TIC	30/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
	3.5	Articular los Instrumentos de Gestión de la Información con el programa de Gestión Documental.	Documentos articulados	1	TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Mantener el link al portal Centro de Relevo, que permite el acceso a la información y la comunicación de las personas sordas de Colombia a través de las TIC.	Permitir el uso del portal a las personas sordas. LINK	1	TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
	4.2	Mantener en el portal el uso de la funcionalidad contraste, que permite cambiar colores del fondo de la página y de letra para mejorar la lectura a personas con dificultad visual.	Permitir el uso del portal a las personas con dificultad visual.	1	TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
	4.3	Mantener en el portal el uso de la funcionalidad texto ampliado, permite aumentar o disminuir el tamaño del texto para mejorar la lectura a personas con dificultad visual.	Permitir el uso del portal a las personas con dificultad visual.	1	TIC	01/02/2020 - 30/12/2020
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	5.1	Publicar mensualmente el informe de solicitudes de acceso a información, en la sección de "Transparencia y Acceso a Información Pública" de la página web de la ESE CEO.	Publicaciones mensuales.	11	DEFENSA JUDICIAL	01/02/2020 - 30/12/2020

ORIGINAL FIRMADO

INICIATIVAS ADICIONALES.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
1. CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO	1.1	Socialización del Código de Integridad y Buen Gobierno con los funcionarios de la ESE CEO.	Socialización realizada	1	Talento Humano	30/12/2020

Aprobó:

ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA
Gerente
E.S.E Carmen Emilia Ospina

Revisó y Consolidó:

NELSON ANDRÉS BARRIOS TORRES
Gestor de Planeación
E.S.E Carmen Emilia Ospina

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO