
	E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ	GESTION DIRECTIVA		
		FORMATO		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SGI-GD-F-001	Página 1/14	
Versión: 02		04/01/2021		
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				

1. Objetivo general

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgo de corrupción en los procesos de la Institución.

2. Objetivos Especificos

- Determinar y desarrollar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.
- Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites para generar una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.
- Identificar e implementar oportunidades para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Emserfusa, para mejorar la satisfacción de los suscriptores, usuarios y partes interesadas, teniendo como marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

- Definir e implementar estrategias generales para fortalecer las medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, para promover el seguimiento a la gestión institucional y fortalecer la confianza de los suscriptores, usuarios y partes interesadas.
- Definir e implementar otras Iniciativas adicionales para fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

3. Modalidades de corrupción.

- Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.
- Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.
- Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

- Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.
- El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.
- Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

4. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción

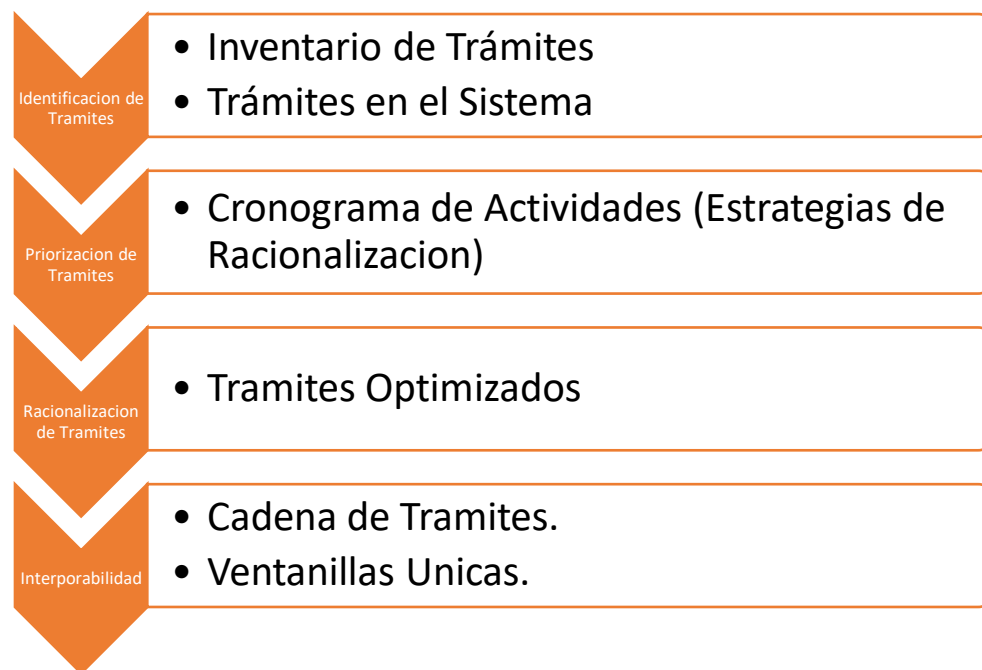
La Política de Administración de Riesgos es un propósito del Grupo Directivo de la Institucion y está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas para cumplir con su misión, alcanzar la visión y objetivos institucionales, y hacer frente a los riesgos de corrupción identificados, cuenta con Manuales, procedimientos y metodologías para este efecto, las cuales incluyen para el riesgo, su identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión. Todas estas actividades pertenecen al Sistema de Gestión, asegurando de esta manera, la mejora continua de este componente.

4.2 Racionalizacion de tramites

La E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO- BOYACÁ busca permanentemente facilitar a sus suscriptores, usuarios y partes interesadas el acceso a los trámites y servicios que ofrece y dentro de sus políticas de operación busca implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Estas mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Las fases de la política de racionalización de trámites establecida para lograr este objetivo son:



Es así que en la política de racionalización de trámites, la Empresa debe desarrollar actividades tales como:

- ✓ Reducción de tiempo de duración del trámite.
- ✓ Extensión de horarios de atención.
- ✓ Ampliación de puntos de atención.
- ✓ Reducción de pasos para el ciudadano.
- ✓ Ampliación de canales de obtención del resultado.
- ✓ Estandarización de trámites o formularios.
- ✓ Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- ✓ Pago en línea de los trámites.
- ✓ Formularios diligenciados en línea.
- ✓ Envío de documentos electrónicos.
- ✓ Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- ✓ Documentos con firma electrónica.
- ✓ Trámite realizado totalmente en línea.

4.3 Rendición de cuentas.

Según el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”.

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.No debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

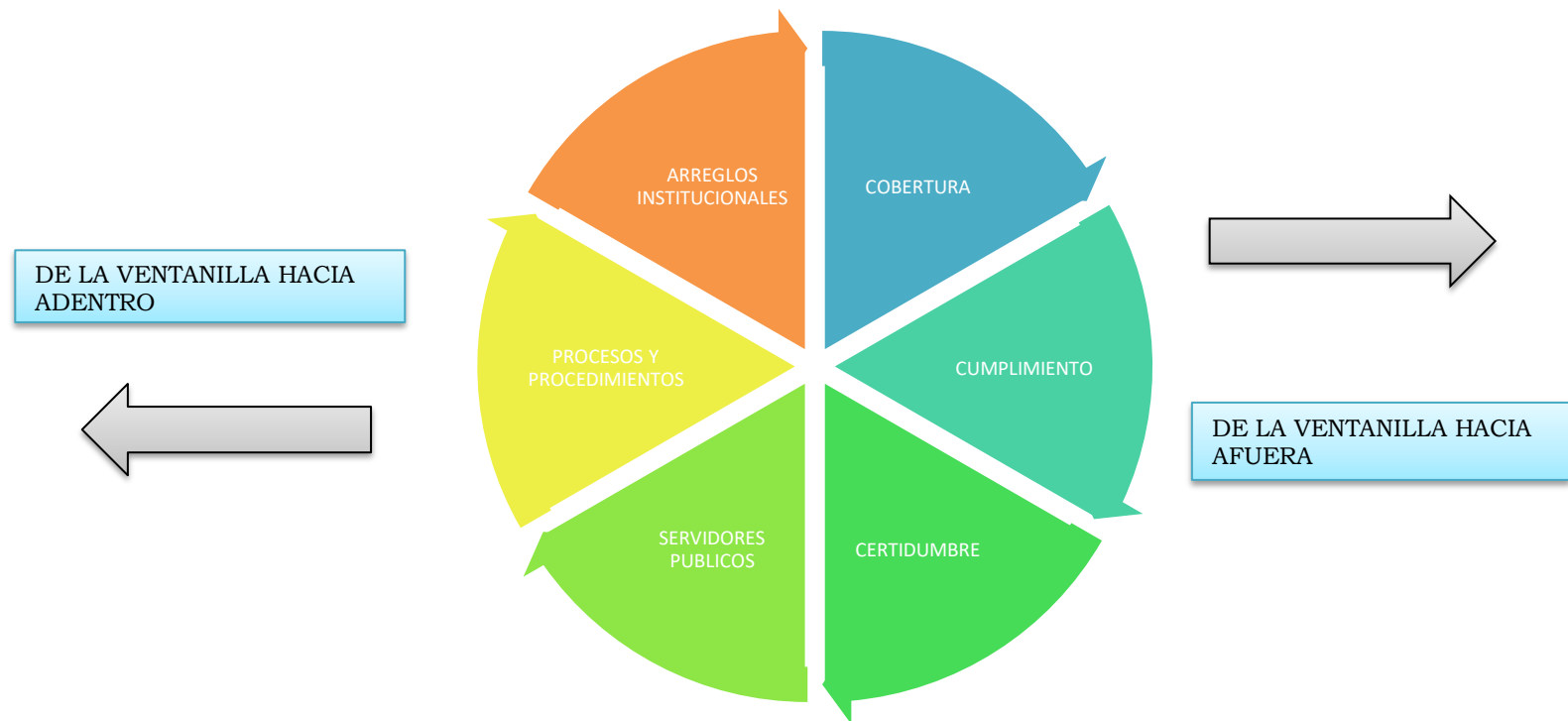
Esta actividad se deberá llevar a cabo como mínimo dos veces al año con base en los siguientes pasos:

- | | | |
|------------------------------------|--|--|
| ✓ Alistamiento institucional. | ✓ Suministros, | ✓ Realización de la audiencia |
| ✓ Identificación de Interlocutores | ✓ Convocatoria | ✓ Respuestas a las preguntas o propuestas radicadas, |
| ✓ Divulgación y Capacitación | ✓ Inscripción y radicación de propuestas | ✓ Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas. |
| ✓ Organización Logística | ✓ Análisis y clasificación de las propuestas | |
| ✓ Invitados a la audiencia, | y/o evaluaciones recibidas, | |

4.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Al implementar este componente se busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de nuestra entidad. Para ello se basa en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que se configura como una labor integral para lograr:

- ✓ Total, articulación al interior de las entidades;
- ✓ Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- ✓ Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.



Por otra parte, algunas de las acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se han agrupado en frentes de trabajo o subcomponentes, así:

- ✓ Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- ✓ Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.
- ✓ Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- ✓ Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la Entidad.
- ✓ Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- ✓ Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- ✓ Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.
- ✓ Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✓ Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- ✓ Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- ✓ Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- ✓ Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- ✓ Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- ✓ Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- ✓ Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.
- ✓ Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

4.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Se deben trabajar cinco estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública, estas son:

Transparencia Activa	Transparencia Pasiva	Instrumentos de Gestión de la Información	Criterio diferencial de accesibilidad	Monitoreo del Acceso a la Información Pública
<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el principio de gratuidad, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. • Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a Información pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información, y • El Índice de Información Clasificada y Reservada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. • Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población con discapacidad. • Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • El número de solicitudes recibidas. • El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. • El tiempo de respuesta a cada solicitud. • El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

4.6 Iniciativas adicionales.

En el proceso de Mejora Continua se deben explorar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se continuarán incorporando dentro de los ejercicios de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

**PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION 20201 - E.S.E CENTRO DE SALUD
JENESANO**

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLES
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Gestionar los riesgos de corrupción	Vigencia 2020 se verificara el mapa de riesgos de corrupción.	Realizar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción realizado para la vigencia 2020.	Todas las dependencias de la Entidad
			Socializar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción socializado por diferentes medios al 90% de los colaboradores.	Todas las dependencias de la Entidad
	Elaborar mecanismos para promover la transparencia y lucha contra la corrupción.	Socializar e implementar el Código de Integridad dentro de la Institución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad 2. Generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del código de integridad. 3. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del código de integridad. 4. Ejecutar el plan de gestión del código de integridad. 5. Evaluación de resultados de la implementación del código de integridad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados del diagnóstico. 2. Número de actividades de retroalimentación. 3. Número de actividades de sensibilización. 4. Avance del Plan de Gestión del Código de Integridad. 5. Resultados de evaluación. 	Gerencia

Racionalización de tramites	Racionalización de trámites.	Año 2021	Identificación de Tramites	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Trámites • Trámites en el Sistema 	Gerencia
			Priorización de Tramites	Cronograma de Actividades (Estrategias de Racionalización)	
			Racionalización de Tramites	Tramites Optimizados	
			Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de Tramites. • Ventanillas Únicas. 	
	Mantener actualizados los trámites y servicios que presta la entidad	Estandarizar el 100% de los trámites y servicios en cumplimiento de la normatividad	Solicitud de citas médicas por teléfono	Libro control llamadas citas agendadas por teléfono	Auxiliar administrativa Facturación
			Actualizar la historia clínica digital	Módulos actualizados	Gerencia
			Adoptar la ventanilla preferencial de atención al usuario	Ventanilla de facturación/caja	Auxiliar administrativa Facturación
			Adoptar como medio de comunicación oficial los correos institucionales	Numero de correos institucionales	Tesorero
			Garantizar la participación ciudadana en los comités	Actas de comités	Tesorero
			Continuar con el libro de actas de Junta Directiva	Libro actualizado	Gerencia
Rendir a los actores del sistema de salud y a la	Realizar la rendición de cuentas de la	Realizar el evento de Rendición de Cuentas Institucional	Un evento de rendición de cuentas	Gerencia	

Rendición de cuentas	ciudadanía los resultados y logros de la gestión	gestión 2020 y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general.	Garantizar la publicación semestral de información de resultados e indicadores por proceso	Informes de Gestión de los procesos publicados en página web	Tesorero
			Respuestas a las preguntas o propuestas radicadas,	Porcentaje de respuestas ejecutadas.	Gerencia
			Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas.	Existencia completa del informe.	Gerencia
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Tener un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano	Año 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. 2. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. 3. Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. 4. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la Entidad. 5. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suma asignada. 2. Numero de mecanismos establecidos. 3. Numero de ajustes realizados. 4. Implementacion es realizadas. 5. Numero de indicadores establecidos. 6. Numero de informes y frecuencia cumplida. 	Gerencia

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			ciudadanos atendidos. 6. Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.		
	Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía	Continuación del Desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención humanizada	Actividades y coberturas realizadas del Programa de Humanización, para el mejoramiento de la atención humanizada	Todas las dependencias
			Difusión del portafolio de servicios de la ESE, a través de diferentes medios institucionales.	Acciones de divulgación trimestrales realizadas por diferentes medios.	Tesorero
			Continuar con la implementación de la nueva encuesta de satisfacción del usuario	Implementación de Encuesta	SIAU
			Gestión las peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos.	Tramitar todas las PQR	SIAU

Madeleine Cifuentes Muñoz
Gerente

Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818
ese.jenesanoboyaca@yahoo.es<http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>