

**RESOLUCION N° 302 de 2019**  
(27 de Diciembre de 2019)

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE Departamental Moreno y Clavijo, para la Vigencia 2020”

**EL GERENTE DE LA ESE DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y**

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Ley 1757 de 2015 .

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, establece la Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

Que a través de la Ley 1712 de 2014 se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que igualmente el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad" correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido".

Que mediante la Ley 1474 de 2011 crea la Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública nacional y se dictan otras disposiciones para las Entidades públicas.



**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar para la Empresa Social del Estado de I Nivel Moreno y Clavijo el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020", el cual hace parte integral del presente Acto Administrativo y consta de Treinta (30) folios útiles.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

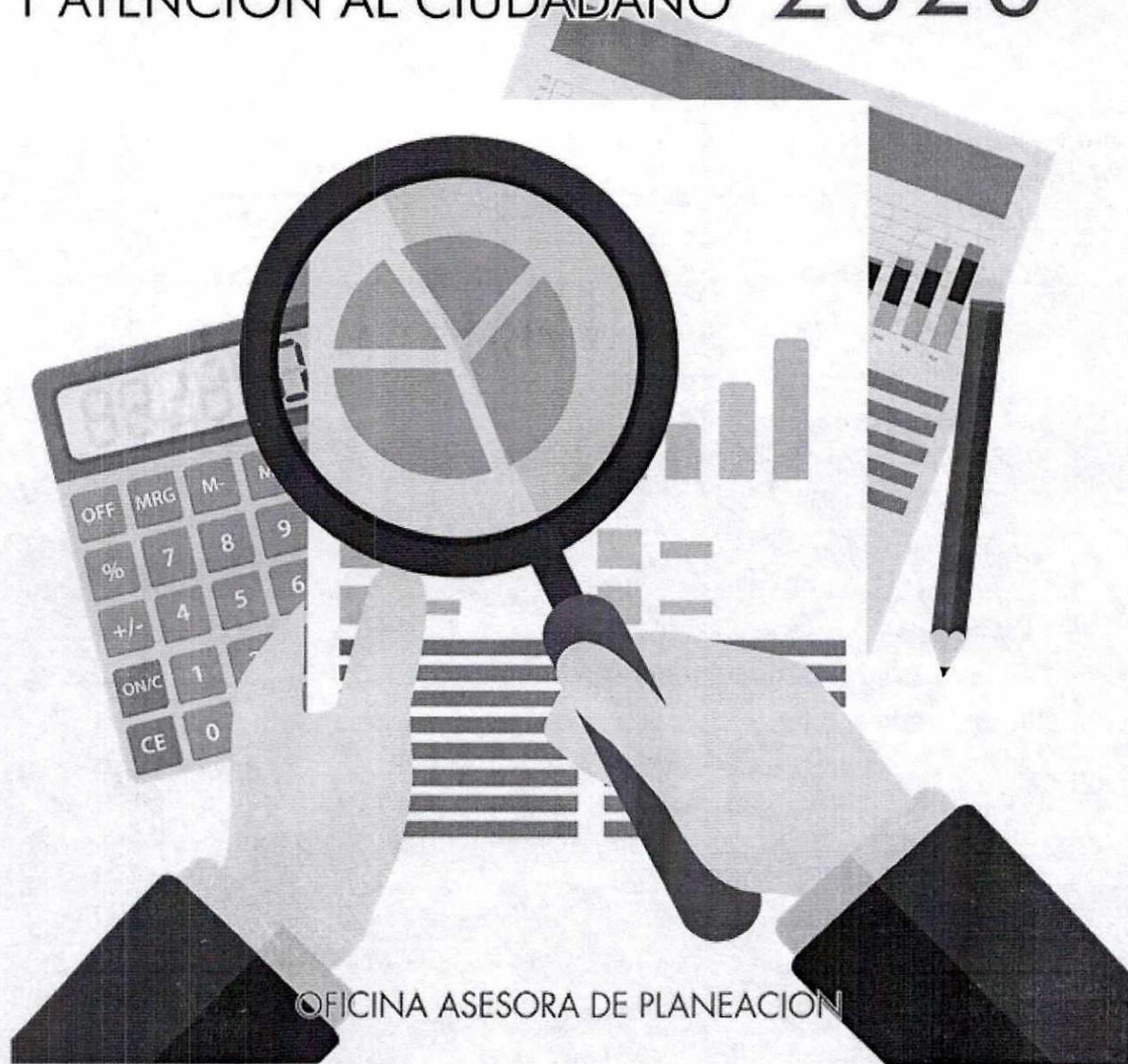
  
**EDGAR ALEXANDER CONTRERAS VELASQUEZ**  
Gerente

Proyectó: ISLEY DUPERLY BERMÚDEZ GARCÍA   
Asesora de Planeación ESE Moreno y Clavijo  
Revisó: MARIA DILIA SIERRA ORÍZ  
Asesora Oficina Jurídica ESE MORENO Y CLAVIJO

PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

**MIC** MORENO  
& CLAVIJO  
Empresa Social del Estado Departamental

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



OFICINA ASESORA DE PLANEACION

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO PRIMERO.....	7
1.1 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y MARCO LEGAL Y TEÓRICO .....	7
1.1.1. Objetivo General.....	7
1.1.2. Objetivos Específicos .....	7
1.1.3. Alcance .....	7
1.2. MARCO LEGAL Y TEORICO .....	8
1.2.1. Marco Legal.....	8
1.2.2 Marco Teórico .....	10
CAPITULO SEGUNDO .....	12
2. ASPECTOS ESTRATEGICOS.....	12
2.1. Misión.....	12
2.2. Visión .....	13
2.3. Principios y Valores Institucionales .....	13
2.4. Política de calidad.....	15
2.5. Objetivos de calidad .....	15
2.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	16
2.8. MAPA DE PROCESOS .....	17
2.9. OBJETIVOS ESTRATEGICOS .....	18
CAPITULO TERCERO .....	19
3. ESTRATEGIAS Y MECANISMOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	19
3.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION .....	19
3.1.1. Subcomponente 1: Política de Administración de riesgos .....	19
3.1.2. Subcomponente 2: Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción.....	20
3.1.3. SUBCOMPONENTE 3: Consulta y divulgación.....	21
3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES .....	22
3.2.1. POLITICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	23
3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	24

3.3.1 SUBCOMPONENTE 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.....	25
3.3.2 SUBCOMPONENTE 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía.....	25
3.3.3 SUBCOMPONENTE 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas. ....	26
3.3.4 SUBCOMPONENTE 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional. ....	26
3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	27
3.4.1 SUBCOMPONENTE 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico. ....	27
3.4.2 SUBCOMPONENTE 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención.....	28
3.4.3 SUBCOMPONENTE 3: Talento Humano. ....	28
3.4.4 SUBCOMPONENTE 4: Normativo y Procedimental.....	28
3.4.5 SUBCOMPONENTE 5: Relacionamiento con el Ciudadano.....	29
3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION.....	29
3.5.1 SUBCOMPONENTE 1: Lineamientos de Transparencia Activa.....	29
3.5.2 SUBCOMPONENTE 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	30
3.5.3 SUBCOMPONENTE 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información .	31
3.5.4 SUBCOMPONENTE 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad.....	31
3.5.5 SUBCOMPONENTE 5: Monitoreo del Acceso a la Información Publica.....	31
CAPITULO CUARTO .....	32
4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	32
4.1 FORMULACIÓN .....	32
4.2 AJUSTES Y MODIFICACIÓN .....	33
4.3 PUBLICACIÓN .....	33
4.4 SOCIALIZACION .....	33
4.5 REPORTE .....	33
4.6 SEGUIMIENTO .....	34
CAPITULO 5 .....	35
5. CRONOGRAMA DEL PLAN ANTICORRUPCION.....	35

## INTRODUCCIÓN

La ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo, fue constituida mediante Decreto número 334 de 18 de julio de 2005, se encuentra ubicada en el departamento de Arauca y cuenta con sedes habilitadas en cinco municipios, el domicilio y sede de los órganos administrativos es la ciudad de Arauca. Actualmente su estructura orgánica está definida en la Resolución No. 153 de 28 de mayo de 2015 expedida por la ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo.

Siendo conocedores de la importancia de fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, conforme a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y acorde con la Plataforma Estratégica de la Entidad, la Gerencia confirma su compromiso de actuar con transparencia y luchar contra la corrupción e invita a todos sus colaboradores a unirse a esta causa, siempre tomando como referente los principios y valores éticos, en todas las actuaciones de la ESE Departamental de primer nivel Moreno y Clavijo, con sus usuarios, clientes, proveedores, empresas del sector salud, entidades de vigilancia y control y demás actores involucrados.

El presente plan anticorrupción plantea una serie de estrategias que la Entidad se propone para evitar la corrupción y mejorar la atención al ciudadano; para lo cual se tendrá como objetivo prevenir eventos y situaciones de corrupción que eventualmente se puedan presentar en su accionar diario y generar procesos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) que garanticen y reconozcan los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera se vinculan a la organización ya sea a nivel de cliente interno o externo, a fin de procurar la fidelidad y confianza de nuestros clientes, buscando posicionarnos como una empresa

líder en el sector público de la salud.

**El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.** 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:

1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,
2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,
3. Las estrategias Antitramites y
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

**El Decreto 2641 de 2012,** que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474, Establece las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Decreto 1081 de 2015:** Establece estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

**Circular externa 100-02-2016 de DAFP:** El DNP y DAFP Nueva metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra integrado por cinco (5) capítulos que determinan las acciones a realizar en la vigencia 2016.

En el primer capítulo se describen los objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Marco Legal y Teórico.

El segundo capítulo los aspectos estratégicos de la Empresa Social Del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca.

En el tercer capítulo se describen las estrategias y mecanismo de los cinco

componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano:

**Primer Componente:** Gestión del Riesgo-Mapa de riesgo

**Segundo Componente:** Estrategia Antitramites.

**Tercer Componente:** Rendición de Cuentas.

**Cuarto Componente:** Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano.

**Quinto componente:** Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

En el cuarto capítulo se establecen los responsables de la consolidación, seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En lo sucesivo del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Social del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca, se denominará también como la ESE o la Entidad.

## CAPITULO PRIMERO

### 1.1 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y MARCO LEGAL Y TEÓRICO

#### 1.1.1. Objetivo General

Adoptar en la Empresa Social del Estado de Primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de mejoramiento en la atención al ciudadano.

#### 1.1.2. Objetivos Específicos

- a) Construir el mapa de riesgos administrativos y de corrupción de la Empresa Social del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca.
- b) Establecer mecanismo encaminados a la racionalización de trámites.
- c) Elaborar la estrategia de rendición de cuentas.
- d) Establecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

#### 1.1.3. Alcance

Las estrategias, mecanismos y medidas establecidas en el presente documento, serán de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad para todos los procesos de la Empresa Social del Estado de primer Nivel Moreno y Clavijo del Departamento de Arauca

## 1.2. MARCO LEGAL Y TEORICO

### 1.2.1. Marco Legal

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

FUENTE: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 Departamento Administrativo de la Función Pública - 2015.

### 1.2.2 Marco Teórico

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Documento que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otros, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad y las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia antitrámites, la estrategia de rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la 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 la ESE y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

A continuación se enumeran algunos Riesgos de Corrupción en que pueden incurrir las Entidades:

- Extralimitación de Funciones
- Concentración de Autoridad o exceso de poder
- Ausencia de canales de comunicación
- Amiguismo y clientelismo
- Tráfico de influencias
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
- Decisiones ajustadas a intereses particulares
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal
- inclusión de gastos no autorizados
- Archivos financieros con vacíos de información



- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
- Ocultar a la ciudadanía información considerada pública
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo
- Soborno
- Cobro por tramitación
- Pérdida de insumos
- Entrega inoportuna de la información a entes de control
- Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales.

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Contiene los mayores riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Entidad, permitiendo conocer las medidas inmediatas de respuesta ante ellos tendientes a evitar o reducir el riesgo y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, el trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

**Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, el resultado es la optimización de trámites.

**Rendición de Cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados



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, a partir de la promoción del diálogo. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

**Atención al Ciudadano:** Secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Transparencia y el acceso a la información: Secuencia de actividades que se deben desarrollar al interior de las entidades **públicas** para mitigar la corrupción y mantener toda la información **pública** al alcance de los **ciudadanos** mediante los canales de información que posee la entidad.

## CAPITULO SEGUNDO

### 2. ASPECTOS ESTRATEGICOS

#### 2.1. Misión

Prestamos servicios de salud de primer Nivel con énfasis en protección específica y detección temprana, con calidad, seguridad, accesibilidad y atención humanizada, garantizando la satisfacción de los usuarios, a través de la red hospitalaria más grande presente en cinco municipios del Departamento de Arauca, comprometidos con el bienestar de nuestra gente.



## 2.2. Visión

En el año 2020 seremos una empresa líder en prestación de servicios de salud, modelo en la aplicación de programas de protección específica y detección temprana, para crear una cultura preventiva en la población del departamento de Arauca.

## 2.3. Principios y Valores Institucionales

El desempeño de nuestra Empresa Social del Estado "Moreno y Clavijo" se regirá por los siguientes principios institucionales:

### Humanización:

Garantizando los derechos universales e irrenunciables de los pacientes y la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social, de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano y los recursos disponibles por la ESE.

### Universalidad:

Atendiendo a todas los pacientes que soliciten nuestros servicios, sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que organizan la atención en el país y los recursos disponibles.

### Integralidad:

Brindando atención continua y oportuna a las familias y a los pacientes, en su contexto biopsicosocial, con servicios de óptima calidad, humana, científica, y técnica, en el marco los servicios que constituyen nuestro portafolio.

### Eficiencia:



Buscando la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterios de rentabilidad social y económica.

**Eficacia:**

Garantizando la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que nos lleven a cumplir los objetivos y generar resultados organizacionales.

**Solidaridad:**

Prestando servicios de Salud a la población de nuestra área de influencia, priorizando a la población vulnerable.

**Calidad**

Prestando un excelente servicio mediante un trato humano, personalizado, oportuno, eficiente y con un alto grado de responsabilidad social y Ambiental.

**Equidad:**

Atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles protección y atención integral en salud.

La "ESE MORENO Y CLAVIJO" para alcanzar su Misión, Visión y Objetivos en beneficio de la población del Departamento de Arauca se regirá por los siguientes valores:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad



#### **2.4. Política de calidad**

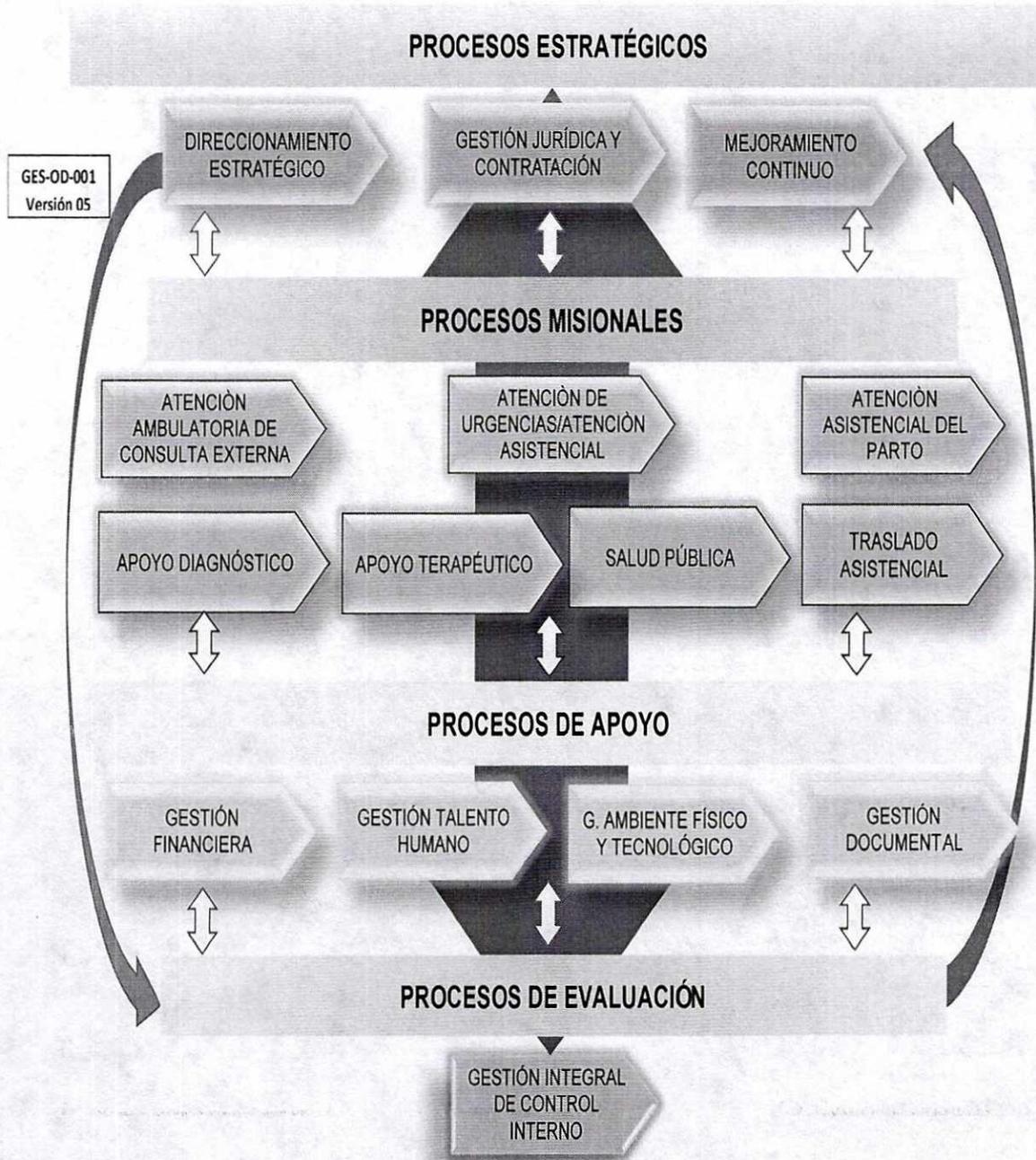
Para la ESE Departamental Moreno y Clavijo es importante la atención integral que le ofrece a los pacientes y la meta es la excelencia que se consigue a través de la evaluación y el mejoramiento continuo de la calidad. Un equipo especial entre médicos y enfermeras, son los encargados de vigilar día a día y paso a paso los procesos y los resultados de cada uno de los casos que ingresan y son tratados en la red hospitalaria de la ESE Moreno y Clavijo. Sabemos que hay que reducir todo tipo de riesgos y por eso hemos creado un programa de aseguramiento de la calidad, que permanentemente compara los resultados obtenidos con los estándares establecidos de los mejores hospitales nacionales en atención primaria.

#### **2.5. Objetivos de calidad**

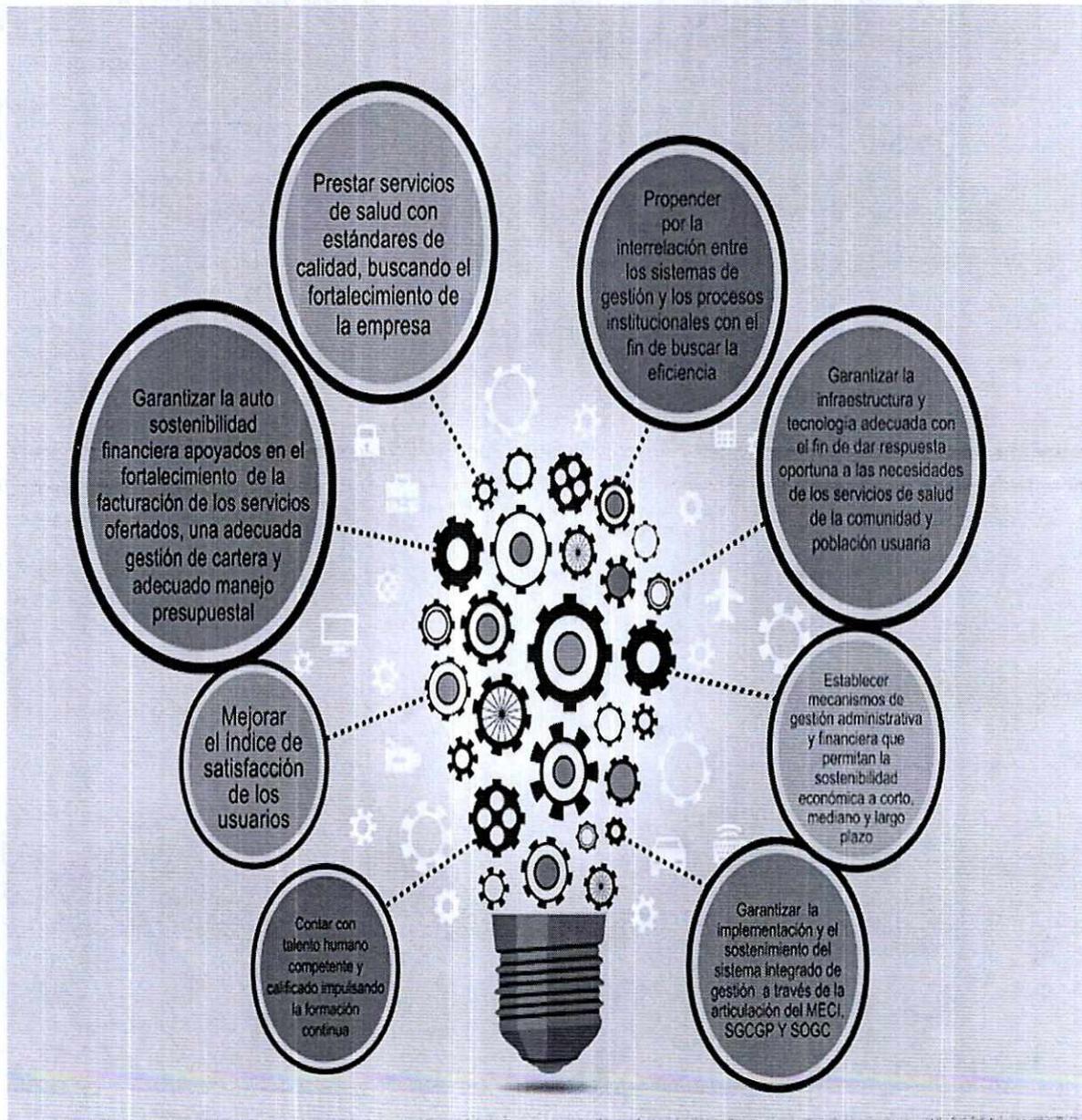
- Mejorar el índice de satisfacción de los usuarios.
- Garantizar la infraestructura y tecnología adecuada con el fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de los servicios de salud de la comunidad y población usuaria.
- contar con talento humano competente y calificado impulsando la formación continua.
- Garantizar la implementación y el sostenimiento del sistema integrado de gestión a través de la articulación del MECI, SGCGP Y SOGC.
- Garantizar la auto sostenibilidad financiera apoyados en el fortalecimiento de la facturación de los servicios ofertados, una adecuada gestión de cartera y adecuado manejo presupuestal.



## 2.8. MAPA DE PROCESOS



## 2.9. OBJETIVOS ESTRATEGICOS



## CAPITULO TERCERO

### 3. ESTRATEGIAS Y MECANISMOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Este componente nos permite la identificación, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción de los Riesgos de Corrupción, la ESE Moreno y Clavijo realizará los siguientes Subcomponentes:

##### 3.1.1. Subcomponente 1: Política de Administración de riesgos

La política de administración de riesgos es el compromiso de la alta dirección de gestionar el riesgo. La cual está alineada con la planificación estratégica de la ESE, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados en los procesos.

La política de administración del riesgo está planteada en el manual de política de riesgo.

La Política de Administración de Riesgos para la ESE Departamental Moreno y Clavijo es la siguiente:

#### **POLÍTICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS.**

La ESE Departamental de Primer Nivel Moreno y Clavijo, está comprometida a establecer los mecanismos necesarios para reducir, evitar y corregir los riesgos en el desarrollo de los procesos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el desempeño de las personas, el funcionamiento de las instalaciones, los bienes y equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos aplicando acciones preventivas, controles efectivos y acciones correctivas que permitan contrarrestar éstos, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y a la misión de la Empresa.

Como acciones de mejora para evitar y reducir riesgos de corrupción, la

ESE Moreno y Clavijo realizará las siguientes actividades, entre otras:

- Socialización de la política de riesgo
- Publicación de la política de riesgo.

### **3.1.2. Subcomponente 2: Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción**

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- **Identificación de Riesgos de corrupción:** Como objetivo principal se tiene que tener en cuenta la fuente de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

**Para esta etapa se debe tener realizar dos procesos:**

- Contexto
- Construcción del Riesgo de Corrupción
  - Procesos
  - Objetivos
  - Causas
  - Riesgo de corrupción
  - Consecuencias
- **Valoración del riesgo de corrupción.**
  - Análisis del Riesgo de Corrupción.
    - Probabilidad
    - Impacto
  - Evaluación del Riesgo de Corrupción.  
Se busca comparar los resultados del análisis de riesgo con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.
    - Preventivos
    - Detectivos
    - Correctivos
    - Determinar si los controles están documentados.

- Determinar la clase de controles.
  - ❖ Manuales
  - ❖ Automáticos

- **Matriz de Riesgo de corrupción**

Una vez desarrollado el procesos de construcción del mapa de riesgos de corrupción, se elabora la matriz de riesgos de corrupción de la ESE Moreno y Clavijo. Este documento se debe publicar en la página web.

Como acciones de mejora para evitar y reducir riesgos de corrupción, la ESE Moreno y Clavijo realizará las siguientes actividades, entre otras:

- Realizar mesas de trabajo con los procesos para la identificación del mapa de riesgos de corrupción.
- Socialización del mapa de riesgos de corrupción.
- Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones realizadas.
- Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo.

### 3.1.3. SUBCOMPONENTE 3: Consulta y divulgación.

Para el proceso de consulta se deberá realizar de forma participativa tanto con actores internos como externos de la entidad. Terminado este proceso de participación de tendrá que divulgar:

- Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo y mantenerlo actualizado
- Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo y mantenerlo actualizado

### 3.1.4. SUBCOMPONENTE 4: Monitoreo y revisión.

Los líderes de los procesos en equipo el personal del mismo deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo publicando los mismos en la página web.

Esta etapa es de gran importancia por la necesidad de monitorear de forma

permanente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.

- Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción.
- Definir controle eficaces y eficientes.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Actualizar e mapa de riesgos de corrupción.
- Monitorear trimestralmente el cumplimiento de las actividades propuestas para la administración de los riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes.

### **3.1.5. SUBCOMPONENTE 5: Seguimiento**

El asesor de control interno, debe realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. Para lo cual es necesario que en su proceso de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa.

- Realizar análisis de causas y controles-riesgos de corrupción.
- Realizar seguimiento a la efectividad de los controles realizados a los riesgos de corrupción.

### **3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

La Estrategia Antitrámites de la ESE Departamental Moreno y Clavijo busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Entidad, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios de salud que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procesos.

La Estrategia Antitrámites comprende mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano.
- Optimizar la oportunidad de acceso a los trámites de cara al ciudadano.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.

- Mejorar la competitividad de la Empresa.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Un trámite se caracteriza por tener las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario(persona natural-persona jurídica)
- Tiene soporte normativo
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- ⌘ En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- ⌘ Generalmente no tiene costo.
- ⌘ No es obligatorio su realización para el usuario.

La estrategia antitramites se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la política de Racionalización de trámites.

### 3.2.1. POLITICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### ❖ **Identificación de tramites:**

- -revisión de los procesos y subprocesos.
- -Análisis normativo.

#### ❖ **Priorización de trámites a intervenir:** -Diagnostico de trámites a intervenir.

#### ❖ **Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos.

- **Normativa:** Acciones de carácter legal para mejorar los tramites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:
  - Eliminación de tramites
  - Eliminación de norma
  - Traslado de competencia a otra entidad
  - Fusión de tramites

- Reducción, incentivos o eliminación
- Ampliación por disposición legal.
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.
- **Administrativa:** Acciones o medidas con el fin de mejorar que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros procedimientos administrativos.
- 
- **Tecnológica:** Acciones de mejorar que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los tramites.
- ❖ **Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Para la Interoperabilidad se debe realizar lo siguiente:

Cadena de trámites.

Ventanilla única virtual.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

- Levantamiento del procedimiento de generación de certificado de defunción.
- Socialización del procedimiento de generación de certificado de defunción.
- Verificar si existen nuevos trámites para implementar.

### **3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas en la ESE, se convertirá en un instrumento que implica

la obligación de informar y el derecho de ser informado de manera comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa; será un proceso permanente y una relación de doble vía entre la Entidad, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

La rendición de cuentas en la ESE Departamental Moreno y Clavijo da aplicación a los lineamientos establecidos en el manual único de rendición pública del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual será un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la Empresa y sus funcionarios informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, otras entidades públicas y los organismos de control.

Para el componente de rendición de cuentas la ESE Departamental Moreno y Clavijo se desarrollara 4 subcomponentes:

### **3.3.1 SUBCOMPONENTE 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.**

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y asociadas con el plan estratégico institucional, así como exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos de la entidad.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Entregar información de gestión del periodo a rendir en lenguaje comprensible al ciudadano requerida para la rendición de cuentas.
- Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre resultados y avances de la gestión en lenguaje comprensible al ciudadano para la rendición de cuentas.

### **3.3.2 SUBCOMPONENTE 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía.**

El elemento dialogo se refiere a la sustentación, explicación y justificación o

respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionados con los resultados y decisiones.

Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales-generales, por segmentos o focalización, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar tertulia entre las directivas y ciudadano para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales.
- Realizar 1 audiencia pública.
- Realizar comité de rendición de cuentas con las subgerencias, líderes de procesos y asesores para rendir cuentas

### **3.3.3 SUBCOMPONENTE 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.**

El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar al comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Incluir y difundir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en el plan de mejoramiento y plan anticorrupción.
- Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los subgerentes, asesores y líderes de la ESE en la gestión institucional.
- Realizar socialización con el subproceso de talento humano para interiorizar la política de rendición de cuentas.

### **3.3.4 SUBCOMPONENTE 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.**

Este subcomponente son las acciones de autoevaluación del cumplimiento de lo planeado para la estrategia de rendición de cuentas, así como garantizar que la

evaluación realizada por la ciudadanía durante el año de retroalimentación la gestión de la entidad para mejorarla.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Evaluación de las tertulias realizadas entre directivas y los ciudadanos y divulgación de resultados a los participantes y servidores de la ESE.
- Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados.
- Evaluar comités con los subgerentes, asesores y líderes de procesos en el ejercicio de rendición de cuentas.
- Realizar plan de mejoramiento según resultado de las evaluaciones con el fin de mejorar la estrategia de rendición de cuentas.

### **3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la ESE Moreno y Clavijo y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, contempla la estrategia para la gestión del servicio al ciudadano.

A continuación se señalan los 5 subcomponentes para mejorar la atención al ciudadano en la ESE moreno y Clavijo:

#### **3.4.1 SUBCOMPONENTE 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.**

La Entidad puede formular acciones que fortalezcan al nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Socialización del manual del usuario.

### **3.4.2 SUBCOMPONENTE 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención.**

La Entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Adicionalmente la Entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar levantamiento de la caracterización de los grupos de valor.

### **3.4.3 SUBCOMPONENTE 3: Talento Humano.**

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La Entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar capacitación a servidores y contratistas.
- Sensibilización de fortalecimiento de la cultura al ciudadano.

### **3.4.4 SUBCOMPONENTE 4: Normativo y Procedimental**

Comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la Entidad en sujeción a la norma en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros y que no hagan parte de componentes anteriores. La Entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones (PQRSF), y trámites.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Documentar los procesos internos para la gestión del trámite de certificado de defunción.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos a los derechos de los ciudadanos.

#### **3.4.5 SUBCOMPONENTE 5: Relacionamiento con el Ciudadano.**

Este componente da cuenta de la gestión de la Entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora para cumplir con la razón de ser de la administración pública: Servir a los Ciudadanos.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar protocolo de Atención al ciudadano
- Validar y ajustar el contenido de la encuesta de satisfacción del usuario.
- Realizar evaluación y retroalimentación mensual de los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario.
- Implementar acciones de mejora de acuerdo con el resultado de la evaluación de las encuestas aplicadas.

#### **3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION.**

##### **3.5.1 SUBCOMPONENTE 1: Lineamientos de Transparencia Activa.**

Implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales de acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley en su artículo 9° y por la estrategia de Gobierno en Línea.

### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Capacitación a funcionarios y contratistas de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014. Identificar la información a publicar según normatividad en el marco de transparencia y acceso a la información pública.
- Capacitación a usuarios de ley de transparencia y acceso a la información,

ley 1712 de 2014.

- Registrar nuevos trámites en el SUIT 3.0 los trámites que de acuerdo al inventario definido por el DAFP corresponden a la ESE Moreno y Clavijo. (SI APLICA)
- Publicar la información a publicar según normatividad en el marco de transparencia y acceso a la información pública.
- Asegurar el registro de los contratos de la entidad en el SECOP.
- Publicar en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información de las escalas salariales de funcionarios y contratistas.
- Publicar en la página Web de Transparencia y acceso a la información los costos de la reproducción de la información (Ej. Costo de fotocopias o de CDs etc.)
- Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP.

### **3.5.2 SUBCOMPONENTE 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano establecido en el cuarto componente.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar informe de seguimiento trimestral número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente.
- Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa.
- Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.
- Realizar y aprobar la resolución de los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad.

### **3.5.3 SUBCOMPONENTE 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información**

La ley estableció tres instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las Entidades. Estos son:

- El registro o inventario
- El esquema de publicación de información y
- El índice de información clasificada y reservada.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Adherencia del Registro de Activos de Información de la entidad.
- Adherencia del Esquema de Publicación de la entidad.
- Publicar el Esquema de Publicación de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial.
- Adherencia del Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad.
- Publicación del Índice de Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial

### **3.5.4 SUBCOMPONENTE 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad**

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para efecto las entidades deberán implementar una serie de acciones.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar un diagnóstico de la página de la ESE Moreno y Clavijo en materia de accesibilidad web.
- Realizar los ajustes a la página de acuerdo con la norma técnica de accesibilidad NTC 5854

### **3.5.5 SUBCOMPONENTE 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- ley 1712 de 2014.
- Registrar nuevos trámites en el SUIT 3.0 los trámites que de acuerdo al inventario definido por el DAFP corresponden a la ESE Moreno y Clavijo. (SI APLICA)
  - Publicar la información a publicar según normatividad en el marco de transparencia y acceso a la información pública.
  - Asegurar el registro de los contratos de la entidad en el SECOP.
  - Publicar en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información de las escalas salariales de funcionarios y contratistas.
  - Publicar en la página Web de Transparencia y acceso a la información los costos de la reproducción de la información (Ej. Costo de fotocopias o de CDs etc.)
  - Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP.

### **3.5.2 SUBCOMPONENTE 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano establecido en el cuarto componente.

#### **ACCIONES A REALIZAR PARA EL SUBCOMPONENTE**

- Realizar informe de seguimiento trimestral número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente.
- Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa.
- Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.
- Realizar y aprobar la resolución de los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad.

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

#### **4.2 AJUSTES Y MODIFICACIÓN**

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno y se coordinará con la oficina asesora de Planeación. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

#### **4.3 PUBLICACIÓN**

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la ESE MORENO Y CLAVIJO: <http://www.esemorenoyclavijo.gov.co>, bajo la responsabilidad de gestión de sistemas y tecnologías, previa entrega de la oficina asesora de Planeación, a más tardar el 31 de enero de cada año. Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de gestión de sistemas y tecnologías, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

#### **4.4 SOCIALIZACION**

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la ESE departamental Moreno y Clavijo involucrará a los servidores públicos, al comité gerencia, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

#### **4.5 REPORTE**

Son responsables del reporte los procesos y procesos de la Entidad con

competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

#### 4.6 SEGUIMIENTO

El seguimiento y control a las acciones contempladas en el mismo, corresponden al asesor de control interno de la Entidad, quien deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas :Con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, en el “Formato de seguimiento a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y el “Formato para seguimiento a Riesgos Administrativos y de Corrupción”, implementados por la ESE Moreno y Clavijo.

El % de avance de cumplimiento se debe determinar según 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.

**De 0a 59% corresponde a la zona baja (color rojo).De 60 a 79% zona media (color amarilla).De 80 a 100% zona alta (color verde).**Actividades cumplidas/  
Actividades programadas.

Los roles y responsabilidades anteriormente descritos, surgen del procedimiento de Administración del riesgo aprobado por el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

**CAPITULO 5**

**5. CRONOGRAMA DEL PLAN ANTICORRUPCION**

**COMPONENTE 3: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE CORRUPCION**

No.	SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Política de administración del riesgo	Socialización de la política de Administración de riesgos. Publicación de la política de Administración de riesgos.	Asesor de Planeación del cumplimiento del SARLAE Asesor de Planeación	Socializaciones realizadas Publicación realizadas	30 de abril de 2020 30 de marzo de 2020	mayo de 2020 mayo de 2020	Control Interno Control Interno
2	Construcción del mapa de riesgo	Realizar mesas de trabajo con los procesos para la identificación del mapa de riesgos de corrupción. Socialización del mapa de riesgos de corrupción. Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones realizadas. Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo.	Asesor de Planeación Asesor de Planeación Asesor de Planeación Asesor de Planeación	mesas de trabajo realizadas Socialización realizada Ajuste realizado según observaciones Publicar realizada	31 de Enero de 2020 23 de marzo de 2020 29 de marzo de 2020 30 de marzo de 2020	mayo de 2020 mayo de 2020 mayo de 2020 mayo de 2020	Control Interno Control Interno Control Interno Control Interno
3	consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo y mantenerlo actualizado. Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo y mantenerlo actualizado.	Asesor de Planeación Asesor de Planeación	mapa de riesgo de corrupción publicado y actualización Mapa de riesgos de corrupción divulgado	31 de enero-30 abril y 31 de diciembre 2020 18 de abril y 30 de diciembre 2019	mayo de 2020 31 diciembre 2020 mayo de 2019 31 diciembre 2019	Control Interno Control Interno
4	Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar periódicamente los riesgos de corrupción. Definir control eficaces y eficientes. Detectar cambios en el contexto interno y externo.	Líderes de procesos con riesgos de corrupción Líderes de procesos con riesgos de corrupción Líderes de procesos con riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados control eficaces y eficientes definidos Análisis de contexto actualizado	30 abril de 2019 30 diciembre 2019 30 abril de 2019 30 diciembre 2019	mayo de 2019 31 diciembre 2019 mayo de 2019 31 diciembre 2019	Control Interno Control Interno Control Interno
5	Seguimiento	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción. Monitorear trimestralmente el cumplimiento de las actividades propuestas para la administración de los riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes e apoyar el proceso. Realizar análisis de causas y controles-riesgos de corrupción. Realizar seguimiento a la efectividad de los controles realizados a los riesgos de corrupción.	Líderes de procesos con riesgos de corrupción planeación Asesor de Planeación Asesor de Control Interno Asesor de Control Interno	mapa de riesgo de corrupción actualizado Reporte de monitoreo trimestral realizado Informe de seguimiento Informe de seguimiento	30 abril de 2020 30 diciembre 2020 34 abril de 2020 30 diciembre 2020 Abril-Agosto- Diciembre de 2020 Abril-Agosto- Diciembre de 2020	mayo de 2020 31 diciembre 2020 Diciembre de 2020 Mayo-septiembre- 2020 Mayo-septiembre- 31 Diciembre de 2020	Control Interno Control Interno Control Interno Control Interno Control Interno

**PLAN DE  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**



**COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

Nº.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Certificado de defunción	administrativa	La ESE Moreno y clavijo genera el certificado de defunción solo si la causa es por muerte naturales esta certificación se hace, si la última atención se hace en la red hospitalaria, ya que se tiene debilidad es por la ausencia de documentación e implementación en la entidad del mismo.	Levantamiento del procedimiento de generación de Certificado de defunción	Standardizar la generación y optención del certificado de defunción	Subgerente en salud	Procedimiento elaborado y aprobado	30 de agosto 2020	31 Diciembre de 2020	Control Interno
2	Certificado de defunción	administrativa	La ESE Moreno y clavijo genera el certificado de defunción solo si la causa es por muerte naturales esta certificación se hace, si la última atención se hace en la red hospitalaria, ya que se tiene debilidad es por la ausencia de documentación e implementación en la entidad del mismo.	Socialización del procedimiento de Generación de Certificado de defunción	Standardizar la generación y optención del certificado de defunción	Subgerente en salud	Socialización realizada	21 octubre de 2020	31 Diciembre de 2020	Control Interno
3	Levantamiento de Procedimiento para la implementación y verificación de nuevos trámites	administrativa	La ESE Moreno y clavijo tiene 9 trámites registrados en SUJT hasta la vigencia 2017.	Verificar si existen nuevos trámites para implementar.	Facilitar la presentación de solicitudes nuevos trámites por parte de líderes de proceso y Evitar que se exijan al ciudadano trámites innecesarios y engorrosos Facilitar la relación del ciudadano con el Estado y su acceso a sus derechos a través de los trámites.	Coordinador de SIAU	Procedimiento elaborado y aprobado	30 julio de 2020	31 Diciembre de 2020	Control Interno

**PLAN O  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**



Empresa Social del Estado Departamental

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS							
N.º	SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE S	META O PRODUCTO	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	<p>Entregar información de gestión del proceso de rendición de cuentas comprensible al ciudadano requerida para la rendición de cuentas</p> <p>Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre resultados y avances de la gestión en lenguaje comprensible al ciudadano para rendición de cuentas.</p>	<p>Subgerente administrativo y financiero, subgerente en salud</p> <p>Asesor de planeación, garantía de calidad, control interno y jurídico</p>	Entrega realizada	30 de mayo de 2020	30 septiembre de 2020	Control Interno
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizadores	<p>Realizar tertulia entre las directivas y ciudadano para rendir cuentas sobre misionales</p> <p>Realizar audiencia pública</p>	<p>Asesor de Planeación</p> <p>Asesor de Planeación</p>	<p>Informe de Gestión publicado</p> <p>1 tertulia</p>	<p>30 de julio de 2020 28 de diciembre 2020</p> <p>semestral</p>	<p>31 de diciembre 2020</p> <p>30 septiembre de 2020</p>	<p>Control Interno</p> <p>Control Interno</p>
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<p>Incluir y difundir las sugerencias, recomendaciones de los ciudadanos y grupos de interés en el plan de mejoramiento y plan anticorrupción</p> <p>Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los subgerentes, asesores y líderes de la ESE en la gestión institucional</p>	<p>Asesor de Planeación</p> <p>Asesor de Planeación</p>	<p>Plan de mejoramiento</p> <p>comites realizados</p>	<p>30 de agosto 2020</p> <p>20 de abril de 2020 28 diciembre 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p> <p>mayo de 2020 31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p> <p>Control Interno</p>
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<p>Realizar socialización con el subproceso de talento humano para interiorizar la política de rendición de cuentas</p> <p>Evaluación de las tertulias realizadas entre directivas y los ciudadanos y divulgación de resultados a los participantes y servidores de la ESE</p> <p>Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados.</p> <p>Realizar plan de mejoramiento según resultado de las evaluaciones con el fin de mejorar la estrategia de rendición de cuentas.</p> <p>Evaluar comites con los subgerentes, asesores y líderes de procesos en el ejercicio de rendición de cuentas</p>	<p>Asesor de Planeación Liderazgo y talento humano</p> <p>Asesor de Planeación</p> <p>Asesor de Planeación</p>	<p>socialización realizada</p> <p>Evaluación realizada</p> <p>Encuesta aplicada</p> <p>Plan de mejoramiento</p> <p>evaluación realizada</p>	<p>30 de noviembre 2020</p> <p>30 septiembre de 2020</p> <p>30 octubre de 2020</p> <p>30 diciembre de 2020</p> <p>30 septiembre 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p> <p>Control Interno</p> <p>Control Interno</p> <p>Control Interno</p> <p>Control Interno</p>

**PLAN O  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**



Empresa Social del Estado Departamental

**COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

No.	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LÍMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Socialización del manual del usuario actualizado	Coordinador de SIAU	Socialización realizada	30 julio de 2020 28 diciembre 2020	30 septiembre 31 diciembre 2020	Control Interno
2	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Realizar levantamiento de la caracterización de los grupos de valor	Coordinador de SIAU	Caracterización realizada	01-dic-20	31 de diciembre 2020	Control Interno
3	Talento Humano	Realizar capacitación a servidores y contratistas	Coordinador de SIAU	Capacitación realizada	30 de agosto 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Sensibilización de fortalecimiento de la cultura al ciudadano	Coordinador de SIAU	Estrategia implementada	septiembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Documentar los procesos internos para la gestión del trámite de defunción	Subgerente en salud	política implementada	septiembre de 2020	diciembre 2020	Control Interno
4	Normativo y Procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos en los derechos de los ciudadanos.	Coordinador de SIAU	acto administrativo realizado	Octubre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Realizar protocolo de Atención al ciudadano	Coordinador de SIAU	Estrategia implementada	30 de agosto 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Realizar capacitación a servidores y contratistas en el tema " Guía de lenguaje Claro para servidores públicos."	Coordinador de SIAU	Capacitación realizada	30 de septiembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
5	Relacionamiento con el ciudadano	Realizar evaluación y retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuario	Coordinador de SIAU	evaluación realizada	30 Abril-Julio-Diciembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la evaluación de las encuestas aplicadas.	Coordinador de SIAU	evaluación realizada	30 Abril-Julio-Diciembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno

**PLAN O  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**



**COMPONENTE 5: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

No.	SUB COMPONENTE / PROCESO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	
1	Lineamiento de Transparencia Activa	Capacitación a funcionarios y contratistas de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014.	Profesional Universitario de Información	Capacitación realizada	31 de Julio 2020	31 diciembre de 2020	Control interno	
		Capacitación a usuarios de ley de transparencia y acceso a la información, ley 1712 de 2014.	Profesional Universitario de Información Coordinador de SIAU	Capacitación realizada	31 de agosto de 2020	31 diciembre de 2020	Control interno	
		Registrar nuevos tramites en el SUIE 3.0 los tramites que de acuerdo al DAFP corresponden a la ESE Moreno y Clavijo. (SI APLICA)	Coordinadora de SIAU	Registrar tramites ( si aplica)	31 de octubre 2020	31 diciembre de 2020	Control interno	
		Publicar la información según normatividad en el marco de información publica	Profesional líder de Sistemas y tecnologías	Publicación de la que haya lugar	30 de noviembre 2020	31 diciembre de 2020	Control interno	
		Asegurar el registro de los contratos de la entidad en el SECOOP	Asesor Jurídico Liderazgo Humano	100% de los contratos registrados en el SECOOP	permanente	mayo de 2020 septiembre 2020 31 diciembre de 2019	Control interno	
		Publicar en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información los costos de la contratación (Ej. Costo de fotocopias o de CDs etc.)	Lider de Talento humano	Publicación realizada	31 de Julio de 2020	31 de septiembre de 2020	Control interno	
		Publicar en la pagina Web de Transparencia y acceso a la información los costos de la contratación (Ej. Costo de fotocopias o de CDs etc.)	Profesional de Sistemas de Información	Publicación realizada	agosto de 2020	30 de Septiembre de 2020	Control interno	
		Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEIP	Lider de Talento humano	100% registradas las hojas de vidas	permanente	permanente	mayo de 2020 septiembre 2020 31 diciembre de 2020	Control interno
		Realizar seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que demora en promedio la respuesta de una solicitud de información	Profesional de Sistemas de Información	Informe de seguimiento	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020	Control interno
		Realizar informe de seguimiento trimestral número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente	Profesional de Sistemas de Información	Informe de seguimiento	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020	Control interno
2	Lineamiento de Transparencia Pasiva	Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	Profesional de Sistemas de Información	Informe de seguimiento	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Control interno	
		Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	Profesional de Sistemas de Información	Informe de seguimiento	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Control interno	
		Realizar y aprobar la resolución de los costos de reproducción de información diferente a copias de documentos que se genera y reposa la información de la entidad	Profesional Universitario de Sistemas de Información	1 resolución Aprobada	31 Julio de 2020	31 diciembre de 2020	Control interno	

**PLAN O  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

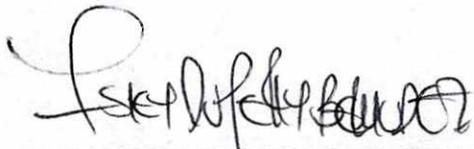


**COMPONENTE 5: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

No.	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
3	Elaboración los instrumentos de gestión de la información	Realizar construcción, implementación, implementación y registro de Activos de Información de la entidad.	Lider de Gestion Documental	Acto administrativo	30 de Abril 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Realizar adherencia del Esquema de Publicación de la entidad	Lider de Gestion Documental	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020	Control Interno
		Publicar el Esquema de Publicación de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial	Lider de Gestion Documental	Publicación realizada	31 de mayo de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
4	Criterio de Diferencial de Accesibilidad	Realizar adherencia del Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad	Lider de Gestion Documental	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020	Control Interno
		Publicar el Índice de Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial	Lider de Gestion Documental	Publicación realizada	Enero 2020	Mayo de 2020	Control Interno
5	Monitorio del Acceso a la Información Pública	Realizar un diagnóstico de la página de la ESE Moreno y Clavijo en materia de accesibilidad web.	Profesional de Sistemas y tecnologías	1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado	septiembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
		Realizar los ajustes a la página de acuerdo con la norma técnica de accesibilidad NTC 5854	Profesional de Sistemas y tecnologías	1 portales cumpliendo con los criterios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo a la normativa vigente	octubre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
5	Monitorio del Acceso a la Información Pública	Registrar solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la fecha de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Personal de SIAU	Informe de seguimiento	30 Abril-Julio-Diciembre de 2020	28 septiembre 31 diciembre 2020	Control Interno
		Realizar informe de seguimiento a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado.	Profesional de Sistemas de Información	Seguimiento Realizado	30 abril -31 Julio- 31 diciembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno

El cronograma del plan anticorrupción y atención al ciudadano anterior, está por proceso y subprocesos responsable para el cumplimiento de cada uno de las actividades planteadas para el logro del objetivo.

Dado en Arauca, a los Veintisiete (27) días del mes de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

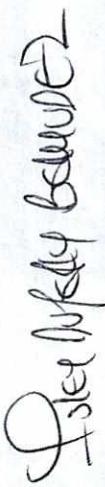


**ISLEY DUPERLY BERMUDEZ GARCIA**  
Asesor de Planeación  
Elaboro



**EDGAR ALEXANDER CONTRERAS VELASQUEZ**  
Gerente  
Aprobó



5	Seguimiento	Realizar analisis de causas y controles-riesgos de corrupcion	Asesor de Control Interno	Informe de seguimiento	Abril-Agosto-Diciembre de 2020	Mayo-septiembre-31 Diciembre de 2020	Control Interno						
Realizar seguimiento a la efectividad de los controles realizados a los riesgos de corrupcion		Asesor de Control Interno		Informe de seguimiento		Informe de seguimiento		Abril-Agosto-Diciembre de 2020		Mayo-septiembre-31 Diciembre de 2020		Control Interno	
FIRMA ELABORACIÓN													
Firma: 													
Nombre: Ester Nelly Bermudez Garcia													
Cargo: Asesora de Planeacion													
FIRMA APROBACIÓN													
Firma: 													
Nombre: Edgar Alexander Contreras Velasquez													
Cargo: Gerente													

VIGENCIA: 2020

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1 Certificado de defuncion	administrativa	La ESE Moreno y clavijo genera el certificado de defuncion solo si la causa es por muerte naturales esta certification se hace, si la ultima atencion se hace en la red hospitalaria, ya que se tiene debilidad es por la ausencia de documentacion e standarizacion en la entidad del mismo.	Levantamiento del procedimiento de generacion de Certificado de defuncion	Standardizar la generacion y optencion del certificado de defuncion	Subgerente en salud	Procedimiento elaborado y aprobado	30 de agosto 2020	31 Diciembre de 2020	Control Interno

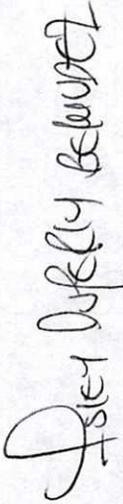
2	Certificado de defuncion	administrativa	La ESE Moreno y clavijo genera el certificado de defuncion solo si la causa es por muerte naturales esta certification se hace, si la ultima atencion se hace en la red hospitalaria, ya que se tiene debilidades por la ausencia de documentacion e standardizacion en la entidad del mismo.	Socializacion del procedimiento de Generacion del Certificado de defuncion	Standardizar la generacion y del optencion del certificado de defuncion	Subgerente en salud	Socializacion realizada	21 octubre de 2020	31 Diciembre de 2020	Control Interno
3	Levantamiento de Procedimiento para la implementación y verificación de nuevos trámites	administrativa	La ESE Moreno y clavijo tiene 9 tramites registrados en SUIT hasta la vigencia 2017.	Verificar si existen nuevos tramites para implementar.	Facilitar la presentación de solicitudes de nuevos trámites por parte de los líderes proceso y Evitar que se exijan al ciudadano trámites innecesarios y engorrosos Facilitar la relacion del ciudadano con el Estado y su acceso a sus derechos a través de los trámites.	Coordinador de SIAU	Procedimiento elaborado y aprobado	30 julio de 2020	31 Diciembre de 2020	Control Interno
<b>FIRMA ELABORACIÓN</b>						<b>FIRMA APROBACIÓN</b>				
Firma: 						Firma:				
Nombre: Isley Duperly Bermudez Garcia						Nombre: Edgar Alexander Contreras Velasquez				
Cargo: Asesora de Planeacion						Cargo: Gerente				

VIGENCIA: 2020

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

NO	SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Informacion de calidad y en lenguaje comprensible	Entregar informacion de gestion del periodo a rendir en lenguaje comprensible al ciudadano requerida para la rendicion de cuentas	Subgerente administrativo y financiero subgerente en salud Asesor de planeacion, garantia de calidad, control interno y juridico	Entrega realizada	30 de mayo de 2020	30 septiembre de 2020	Control Interno
		Publicar, difundir y mantener actualizada informacion relevante sobre resultados y avances de la gestion en lenguaje comprensible al ciudadano para rendicion de cuentas.	Asesor de Planeacion	Informe de Gestion publicado	30 de julio de 2020 28 de diciembre 2020	30 septiembre de 2020 31 diciembre de 2020	Control Interno
2	Dialogo de doble via con la ciudadania y sus	Realizar tertulia entre las directivas y ciudadano para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales	Asesor de Planeacion	1 tertulia	semestral	31 de diciembre 2020	Control Interno

organizadores	Realizar audiencia publica	Asesor de Planeacion	1 Audiencia Realizada	30 mayo de 2020	30 septiembre de 2020	Control Interno
	Realizar comité de rendición de cuentas con las sugerencias, líderes de procesos y asesores para rendir cuentas	Asesor de Planeacion	comites realizados	20 de abril de 2020 28 diciembre 2020	mayo de 2020 31 diciembre 2020	Control Interno
	Incluir y difundir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en el plan de mejoramiento y plan anticorrupción	Asesor de Planeacion	Plan de mejoramiento	30 de agosto 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
3	<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Asesor de Planeacion	plan de mejoramiento actualizado	15 de septiembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
	Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los subgerentes, asesores y líderes de la ESE en la gestión institucional	Asesor de Planeacion	socializacion realizada	30 de noviembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
	Realizar socializacion con el subproceso de talento humano para interiorizar la política de rendición de cuentas	Asesor de Planeación Lider de Talento humano	Evaluacion realizada	30 septiembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
	Evaluación de las tertulias realizadas entre directivas y los ciudadanos y divulgación de resultados a los participantes y servidores de la ESE	Asesor de Planeacion	Encuesta aplicada	30 octubre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
4	<b>Evaluacion y retroalimentacion a la gestion institucional</b>	Asesor de Planeacion	Plan de mejoramiento	30 diciembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno

	Evaluar comites con los subgerentes, asesore y lideres de procesos en el ejercicio de rendición de cuentas	Asesor de Planeacion	evaluacion realizada	30 septiembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
<b>FIRMA ELABORACIÓN</b>						
Firma:						
Firma:						
<b>FIRMA APROBACIÓN</b>						
Nombre: Isley Duperly Bermudez Garcia						
Cargo: Asesora de Planeacion						
Nombre: Edgar Alexander Contreras Velasquez						
Cargo: Gerente						

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.**

2020

VIGENCIA:

**COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

No.	SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	Socializacion del manual del usuario actualizado	Coordinador de SIAU	Socializacion realizacion	30 julio de 2020 28 diciembre 2020	30 septiembre 2020 31 diciembre 2020	Control Interno
2	Fortalecimiento de los Canales de Atencion	Realizar levantamiento de la caracterización de los grupos de valor	Coordinador de SIAU	Caracterización realizada	01-dic-20	31 de diciembre 2020	Control Interno
		Realizar capacitación a servidores y contratistas	Coordinador de SIAU	Capacitación realizada	30 de agosto 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
3	Talento Humano	Sensibilización de fortalecimiento de la cultura al ciudadano	Coordinador de SIAU	Estrategia implementada	septiembre 2020	31 diciembre 2020	Control Interno

4	<p><b>Normativo y Procedimental</b></p>	<p>Documentar los procesos internos para la gestión del tramite de certificado de defunción</p>	<p>Subgerente en salud</p>	<p>política implementada</p>	<p>septiembre de 2020</p>	<p>diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>
	<p>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos a los derechos de los ciudadanos.</p>	<p>Coordinador de SIAU</p>	<p>acto administrativo realizado</p>	<p>Octubre de 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>	
	<p>Realizar protocolo de Atención al ciudadano</p>	<p>Coordinador de SIAU</p>	<p>Estrategia implementada</p>	<p>30 de agosto 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>	
	<p>Realizar capacitación a servidores y contratistas en el tema " Guía de lenguaje Claro para servidores públicos"</p>	<p>Coordinador de SIAU</p>	<p>capacitación realiz</p>	<p>30 de septiembre 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>	

5	Relacionamiento con el ciudadano	Realizar evaluacion y retroalimentacion de los resultados de las encuestas de satisfaccion de l usuario	Coordinador de SIAU	evaluacion realizada	30 Abril-Julio-Diciembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno
	Implementar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la evaluacion de las encuestas aplicadas.	Coordinador de SIAU	evaluacion realizada	30 Abril-Julio-Diciembre de 2020	31 diciembre 2020	Control Interno	
<b>FIRMA ELABORACIÓN</b>							
Firma: <i>Isley Duperly Bermudez</i>				Firma: <i>Edgar A Contreras</i>			
Nombre: Isley Duperly Bermudez Garcia Cargo: Asesora de Planeacion				Nombre: Edgar Alexander Contreras Velasquez Cargo: Gerente			

VIGENCIA: 2020

COMPONENTE 5: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

No.	SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META O PRODUCTO	FECHA LIMITE PARA EL CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
		Capacitacion a funcionarios y contratistas de ley de transparencia y acceso a la informacion, ley 1712 de 2014.	Profesional Universitario de Sistemas de Informacion	Capacitacion realizada	31 de julio 2020	31 diciembre de 2020	Control Interno
		Capacitacion a usuarios de ley de transparencia y acceso a la informacion, ley 1712 de 2014.	Profesional Universitario de Sistemas de Informacion Coordinador de SIAU	Capacitacion realizada	31 de agosto de 2020	31 diciembre de 2020	Control Interno
		Registrar nuevos tramites en el SUIT 3.0 los trámites que de acuerdo al inventario definido por el DAFP corresponden a la ESE Moreno y Clavijo. (SI APLICA)	Coordinadora de SIAU	Registrar tramites ( si aplica)	31 de octubre 2020	31 diciembre de 2020	Control Interno

1	Lineamiento de Transparencia Activa	Publicar la información según normatividad en el marco de transparencia y acceso a la información pública	Profesional líder de Sistemas y tecnologías	Publicación de la que haya lugar	30 de noviembre 2020	31 diciembre de 2020	Control Interno
		Asegurar el registro de los contratos de la entidad en el SECOP	Asesor jurídico Lider de Talento Humano	100% de los contratos registrados en el SECOP	permanente	mayo de 2020 septiembre 2020 31 diciembre de 2019	Control Interno
		Publicar en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información de las escalas salariales de funcionarios y contratistas	Lider de Talento humano	Publicacion realizada	31 de julio de 2020	31 de septiembre de 2020	Control Interno
		Publicar en la pagina Web de Transparencia y acceso a la información los costos de la reproducción de la información (Ej. Costo de fotocopias o de CDs etc.)	Profesional de Sistemas de Informacion	Publicacion realizada	agosto de 2020	30 de Septiembre de 2020	Control Interno
		Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP	Lider de Talento humano	100% registradas las hojas de vidas	permanente	mayo de 2020 septiembre 2020 31 diciembre de 2020	Control Interno
		Realizar seguimiento trimestral el número de días hábiles que se demora en promedio la respuesta de una solicitud de información	Profesional de Sistemas de Informacion	Informe de seguimiento	Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020	Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020	Control Interno

2	<p data-bbox="496 1703 580 1881"><b>Lineamiento de Transparencia Pasiva</b></p>	<p data-bbox="220 1325 363 1675">Realizar informe de seguimiento trimestral número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente</p>	<p data-bbox="264 1052 320 1318">Profesional de Sistemas de Información</p>	<p data-bbox="264 877 320 1024">Informe de seguimiento</p>	<p data-bbox="248 646 336 821">Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="264 394 352 604">Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="280 191 304 359">Control Interno</p>
	<p data-bbox="427 1325 576 1675">Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa</p>	<p data-bbox="472 1052 528 1318">Profesional de Sistemas de Información</p>	<p data-bbox="472 877 528 1024">Informe de seguimiento</p>	<p data-bbox="456 646 544 821">Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="472 394 560 604">Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="488 191 512 359">Control Interno</p>	
	<p data-bbox="639 1325 842 1675">Realizar informe de seguimiento trimestral el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada</p>	<p data-bbox="711 1052 767 1318">Profesional de Sistemas de Información</p>	<p data-bbox="711 877 767 1024">Informe de seguimiento</p>	<p data-bbox="695 646 783 821">Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="711 394 799 604">Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="727 191 751 359">Control Interno</p>	
	<p data-bbox="906 1325 1082 1675">Realizar y aprobar la resolución de los costos de reproducción de información diferente a copias, de acuerdo con los medios en que reposa la información de la entidad</p>	<p data-bbox="919 1052 1007 1318">Profesional Universitario de Sistemas de Información</p>	<p data-bbox="967 877 1023 1024">1 resolución Aprobada</p>	<p data-bbox="983 646 1007 821">31 julio de 2020</p>	<p data-bbox="967 394 1023 604">31 diciembre de 2020</p>	<p data-bbox="983 191 1007 359">Control Interno</p>	
	<p data-bbox="1134 1325 1222 1675">Adherencia del Registro de Activos de Información de la entidad.</p>	<p data-bbox="1150 1052 1206 1318">Lider de Gestion Documental</p>	<p data-bbox="1150 877 1206 1024">Acto administrativo</p>	<p data-bbox="1166 646 1190 821">30 de Abril 2020</p>	<p data-bbox="1166 394 1190 604">31 diciembre 2020</p>	<p data-bbox="1166 191 1190 359">Control Interno</p>	
	<p data-bbox="1262 1325 1350 1675">Realizar adherencia del Esquema de Publicación de la entidad</p>	<p data-bbox="1278 1052 1334 1318">Lider de Gestion Documental</p>	<p data-bbox="1278 877 1334 1024">Informe de seguimiento</p>	<p data-bbox="1262 646 1350 821">Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="1278 394 1366 604">Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020</p>	<p data-bbox="1294 191 1318 359">Control Interno</p>	

3	<p><b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b></p>	<p>Publicar el Esquema de Publicación de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial</p>	<p>Lider de Gestion Documental</p>	<p>Publicacion realizada</p>	<p>31 de mayo de 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>
4	<p><b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b></p>	<p>Realizar un diagnóstico de la pagina de la ESE Moreno y Clavijo en materia de accesibilidad web.</p>	<p>Profesional de Sistemas y tecnologias</p>	<p>1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado</p>	<p>septiembre de 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>
		<p>Realizar adherencia del Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad</p>	<p>Lider de Gestion Documental</p>	<p>Informe de seguimiento</p>	<p>Abril 2020 Agosto 2020 Diciembre 2020</p>	<p>Mayo 2020 Septiembre 2020 31 Diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>
		<p>Publicar el Índice de Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial</p>	<p>Lider de Gestion Documental</p>	<p>Publicacion realizada</p>	<p>Enero 2020</p>	<p>Mayo de 2020</p>	<p>Control Interno</p>
		<p>Realizar los ajustes a la pagina de acuerdo con la norma técnica de accesibilidad NTC 5854</p>	<p>Profesional de Sistemas y tecnologias</p>	<p>1 portales cumpliendo con los criterios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con la normativa vigente</p>	<p>octubre de 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>

5	<p align="center"><b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b></p>	<p>Registrar solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la fecha de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>	<p>Personal de SIAU</p>	<p>Informe de seguimiento</p>	<p>30 Abril-Julio-Diciembre de 2020</p>	<p>28 septiembre 2020 31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>
	<p>Realizar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado.</p>	<p>Profesional de Sistemas de Información</p>	<p>Seguimiento Realizado</p>	<p>30 abril -31 Julio- 31 diciembre 2020</p>	<p>31 diciembre 2020</p>	<p>Control Interno</p>	
<b>FIRMA ELABORACIÓN</b>							
<p>Firma: <i>Isley Duperly Bermudez</i></p>				<p>Firma: <i>Edgar Alexander Contreras Velasquez</i></p>			
<p><b>Nombre:</b> Isley Duperly Bermudez Garcia</p>				<p><b>Nombre:</b> Edgar Alexander Contreras Velasquez</p>			
<p><b>Cargo:</b> Asesora de Planeacion</p>				<p><b>Cargo:</b> Gerente</p>			