



| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <i>Trabajamos de corazón</i></p> | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 1 de 15 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

INTRODUCCIÓN.

La Empresa Social del Estado está orientada en el marco del mejoramiento continuo dentro de su planeación estratégica, basados en la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 1499 de 2017, elaborando su plan anticorrupción para la vigencia 2021, siendo un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción donde se busca incorporar estrategias dirigidas a combatirla, contribuyendo a la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas y el mejoramiento de la atención a sus usuarios generando herramientas de participación ciudadana, que contribuyan a prestar un servicio confiable, con calidad, seguro y humanizado a la población que accede a nuestros servicios.


Siguiendo las Directrices del Departamento Administrativo de la función Pública y de acuerdo a los parámetros establecidos y definidos en la herramienta "estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República; la empresa Social del Estado Popayán E.S.E en el presente documento establece los objetivos y el alcance del plan, además crea actividades y estrategias basados en la normatividad vigente mediante los componentes Gestión del riesgo de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales, determinados en la normatividad vigente, estipulando responsables metas y fechas de ejecución a desarrollar durante la vigencia 2021.

OBJETIVO

Implementar estrategias, mecanismos, y herramientas de anticorrupción, proponiendo intervenciones que comprenden actividades, las cuales contribuyen a la lucha contra la corrupción y la adecuada participación ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar a los diferentes procesos de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.
- Fortalecer los mecanismos y estrategias encaminados a la racionalización de trámites que favorezcan una adecuada atención a las personas y su familia.
- Promover el diálogo continuo con los grupos de interés, generando espacios de participación ciudadana con el fin de fortalecer el mecanismo de rendición de cuentas.

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

- Fortalecer actividades que promuevan y ayuden a mejorar la atención al ciudadano, de tal forma que se brinde una atención con calidad, segura y humanizada.
- Implementar estrategias de transparencia y acceso a la información que permitan fortalecer la participación ciudadana.

ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se constituirá en una herramienta transversal de apoyo a la gestión del control, en todos los procesos, actuaciones y actividades, que ejecutan los servidores públicos de la empresa Social del Estado Popayán E.S.E, buscando garantizar que estas estén orientadas a la eficiencia y transparencia de su gestión.

MARCO NORMATIVO.


Ley 498 del 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la Política de lucha contra la corrupción.

Ley 734 de 2002: por la cual se expide el código disciplinario único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias, las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones y a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 de 2011: Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Trabajamos de común</small></p> | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

Ley 712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Art. 9. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

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

Decreto 1081 de 2015. Art. 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".

Decreto 124 del 26 de enero de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Ley 1778 de 2016: Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción.

Decreto 1499 de 2017: Por medio de la cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.


Decreto ley 2106 de 2019: "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

Ley 2013 DE 2019: por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

MISIÓN

Brindamos servicios de salud de atención primaria, enfocados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, del Individuo, su familia y la comunidad; a través de procesos seguros y humanizados, en los municipios de influencia.

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

VISIÓN

Ser una Empresa Social del Estado, líder para la región en el Modelo de Atención Integral en Salud, financieramente estable y con responsabilidad social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Alcanzar la estabilidad financiera.
- Brindar una atención oportuna con enfoque en el modelo integral de atención de salud del prestador primario.
- Mejoramiento continuo de los procesos
- Alcanzar la satisfacción del usuario
- Alcanzar la satisfacción de los colaboradores
- Desarrollar un compromiso de responsabilidad social empresarial

VALORES INSTITUCIONALES

HONESTIDAD: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con Transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.


COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

JUSTICIA: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y discriminación.

DEFINICIONES

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

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Trámites de calidad</small> | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

Riesgos de Corrupción: La posibilidad de que, por acción u omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.


Política de administración del riesgo: La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Rendición de cuentas: 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

Grupo de interés: conjunto de personas que pueden verse afectadas, potencial o efectivamente, de forma favorable o desfavorable, por las actuaciones de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO



| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |


A. GESTIÓN DEL RIESGO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La gestión del riesgo de corrupción se constituye en un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A Partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos, teniendo en cuenta el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

La E.S.E Popayán cuenta con una política de gestión del riesgo con código EST-PC-PD01-FOPL5 donde se plantea la identificación, análisis, valoración del riesgo y definición de acciones y seguimiento de los riesgos de los procesos, además se cuenta con manual para la elaboración del mapa de riesgos MAN-PC-04 en articulación con estas herramientas se adoptó el formato para la formulación del mapa de riesgos de corrupción.


| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|--|--|-----------------------|---------------------|---------------------------|
| Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha inicio | Fecha finalización |
| Política de Administración de Riesgos | Actualización manual para la elaboración del mapa de riesgos | Manual actualizado y aprobado | Oficina de Planeación | 01-02-2021 | 31-03-2021 |
| | Actualización política de riesgos | Política actualizada y aprobada | Oficina de Planeación | 01-02-2021 | 31-03-2021 |
| | Socialización y despliegue de la política de gestión del riesgo. | 1 actividad de socialización de la política. | Oficina de Planeación | 01-02-2021 | 31-03-2021 |

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

| | | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|--|------------|
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Actualización mapa de riesgos de Corrupción | Mapa de riesgos con su respectiva actualización y aprobación ante comité | Oficina de Planeación | 31-03-2021 | 30-06-2021 |
| Consulta y divulgación | Socialización del mapa de riesgos de corrupción a Clientes Internos y Externos | Actas de socialización. | Grupo de Planeación y control interno | 30-06-2021 | 31-12-2021 |
| Monitoreo y Revisión | Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgo Institucional | Seguimiento cuatrimestral al mapa de Riesgos Institucional, con los líderes de proceso y coordinadores de punto | Planeación | 30-04-2021 30-08-2021 31-12-2021 | |
| | Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgo de corrupción. | Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción, con los líderes de proceso y coordinadores de punto | control Interno | 30-04-2021 30-08-2021 31-12-2021 | |
| | Reporte de alertas según monitoreo cuatrimestral mapa de riesgos de corrupción | Informes de seguimiento mapas de riesgo de corrupción. | control Interno | 14-04-2021 14-08-2021 18-01-2021 | |

B. ESTRATÉGIA ANTI TRÁMITES.


Estrategia que facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Tratamiento de consulta</small> | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

el ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública. En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción.

Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc. Así las cosas, una estrategia de Lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan: Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.

| Plan anticorrupción y atención al ciudadano. | | | | | |
|---|--|--|------------------------------|---------------------|---------------------------|
| Componente 2 : Racionalización Anti tramites | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha inicio | Fecha finalización |
| Racionalización Anti tramites | Identificar y Actualizar los trámites administrativos que presta la ESE Popayán | información de tramites consolidada | SIAU-Planeación-Jurídica | 01-02-2021 | 31-03-2021 |
| | Realizar encuestas de las dificultades que se le presentan a los usuarios en el momento de acceder a los tramites | Tres encuestas por cada tramite | SIAU | 31-03-2021 | 29-04-2021 |
| | Identificar los trámites que deben realizar los usuarios y priorizar los que han presentado mayor dificultad para el usuario | identificación de tramites a priorizar | SIAU | 02-05-2021 | 31-05- 2021 |
| | Conforme a la Priorización de tramites elaborar tutoriales orientadores para divulgación en redes sociales y proyectarlo en las salas de espera de la E.S.E Popayán. | 3 Tutoriales publicados en redes sociales y salas de espera. | Comunicación Planeación SIAU | 31-05-2021 | 30-06-2021 |

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

| | | | | | |
|--|--|---|-----------------|------------|------------|
| | Registrar los tramites de la ESE POPAYAN en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT | Consolidado de tramites inscritos en SUIT | Planeación SIAU | 31-03-2021 | 31-12-2021 |
|--|--|---|-----------------|------------|------------|


C. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas es una estrategia de control social que comprende el desarrollo de la petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos-entidades-ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios del código de integridad.

Mediante la ley 1122 de 2017 se estableció como objetivo de la superintendencia de salud, el promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, que deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de los actores del Sistema.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|--|--|---|--------------|--------------------|
| Componente 3. Rendición de cuentas. | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha inicio | Fecha finalización |
| Información de calidad y lenguaje comprensible | Reporte de informes de obligatorio cumplimiento | Presentar el 100% de reportes | Responsables según categoría de información a reportar | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. | Realizar audiencia pública de rendición de cuentas | Publicación del informe de rendición de cuentas en la página de la SuperSalud. | Oficina de planeación | 01-02-2021 | 31-03-2021 |
| | Rendición de cuentas Asamblea departamental | Rendición de cuentas presentada. | Gerencia, planeación y calidad, Subdirección, Coordinadores | 01-01-2021 | 30-06-2021 |

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Trabajamos de común</small> | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |


| | | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|------------|
| | del cauca. | | | | |
| Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas. | Capacitar mensualmente a la liga de usuarios. | Actas de capacitaciones a la liga de usuarios. | SIAU | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional. | Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas | Informe de Evaluación de rendición de cuentas | Control Interno | 31-05-2021 | 17-06-2021 |

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.


Acciones establecidas para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E con el objetivo de brindar una atención con calidad, segura y centrada en el usuario decide establecer mecanismos diseñados para el usuario:

- Mecanismo: atención de quejas reclamos peticiones y sugerencias en la oficina SIAU. Se podrá hacer presentación de quejas reclamos o sugerencias personalmente con la persona encargada de SIAU, de igual forma a través de la página web institucional.
- Mecanismo: medición de la satisfacción del usuario, se realiza mediante la encuesta de satisfacción, diligenciada por los usuarios que se atienden en la institución.
- Mecanismo Sistema de información, mediante el cual se publican los indicadores de calidad semestralmente en la página web.
- Mecanismo: Página web actualizada, con información relacionada con planes, programas, portafolio de servicios y actividades a realizarse en los diferentes puntos de atención.
- Mecanismo: Educación al usuario en cuanto a sus derechos y deberes, y publicación de los mismos en lugares visibles.

| | | | | |
|---|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Trabajamos de común acuerdo</small></p> | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. | | | | | |
|---|--|---|----------------------|---------------------|---------------------------|
| Componente 4. mecanismos para mejorar la atención del ciudadano. | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha inicio | Fecha finalización |
| Estructura administrativa y direccionamiento estratégico. | Gestionar las PQRSF dentro de los términos establecidos por la normatividad | respuestas oportunas de acuerdo a lo establecido por el manual de atención al usuario | SIAU | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| | Socialización de informes PQRS a los coordinadores de punto y líderes de proceso. | Acta informe mensual | SIAU | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| | Operativización de Comité de Ética | Operativizar comités mensualmente | SIAU | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| Fortalecimiento de canales de atención | Mantener actualizados canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura | actualización canales de atención (cartelera, pagina institucional, redes sociales) | SIAU- comunicaciones | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| | Realizar capacitaciones sobre portafolios de servicios, derechos y deberes de los usuarios y temas relacionados con la salud | Actas de capacitaciones realizadas | SIAU. | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| | Realizar ayudas comunicativas, boletines y/o comunicados concernientes a la ejecución de actividades comunitarias y tips de salud. | Certificación e informe de comunicaciones. | Comunicaciones | 01-01-2021 | 31-12-2021 |

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|------|------------|------------|
| Normativo y procedimental. | Realizar informes de encuestas para medición de la satisfacción del usuario | Informe mensual de encuestas de satisfacción | SIAU | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| Relación con el ciudadano. | Realizar informes de capacitaciones con liga de usuarios. | Informe semestral. | SIAU | 01-01-2021 | 31-12-2021 |

E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Integra los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto los documentos considerados legalmente como reservados.

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E en busca de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de la ciudadanía plantea:


Mecanismo: para la transparencia y acceso a la información

Transparencia activa: La transparencia activa implica la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos. La entidad debe publicar la información a través de medios físicos y electrónicos, es decir en la página web oficial, de acuerdo a los parámetros establecidos por ley y por la estrategia de gobierno en línea.

Transparencia Pasiva: Es 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.

Instrumentos de Gestión de la Información: La E.S.E Popayán desarrollará acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información y los Registros o inventarios de activos de Información.


Criterio diferencial de accesibilidad: El desarrollo de acciones orientadas a que la información sea accesible a los distintos grupos de interés según sus

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

necesidades desarrollando acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública: La E.S.E Popayán realizará un informe de las solicitudes de información virtuales, presenciales y escritas donde se evidencie el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación de los servicios.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|--|--|--|--------------|--------------------|
| Componente 5. mecanismos para la transparencia y acceso a la información. | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha inicio | Fecha finalización |
| lineamientos de transparencia activa | Publicar informes de seguimientos de auditorías en la página web. | Informes trimestrales | Control interno. | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| | Actualización permanente en el link de transparencia y acceso a la información | Índice de transparencia mayor o igual al 90% | Responsables según categoría de información | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| Lineamientos de transparencia pasiva. | Responder a las solicitudes de información que soliciten los ciudadanos a la entidad | Responder en su totalidad las solicitudes de información que soliciten los ciudadanos a la entidad | Jurídica-Ventanilla Única | 01-01-2021 | 31-12-2021 |
| Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | Elaboración Inventario de activos de información | Inventario de activos de información actualizado y publicado | Sistemas de información y estadística-Gestión Documental | 01-06-2021 | 31-12-2021 |
| Criterio diferencial de accesibilidad. | Divulgar información en lenguaje claro y sencillo | Certificación de divulgaciones | comunicaciones | 01-02-2021 | 31-12-2021 |

| | | | | |
|--|-----------------------|---|----------|-----------------|
|  | Proceso: | PLANEACION | Código: | EST-PYC-PLAN-02 |
| | Subproceso: | Gestión de Talento Humano-Seguridad y Salud en el Trabajo | Versión: | 0 |
| | Nombre del documento: | plan anticorrupción y de atención al ciudadano | Página: | Página 2 de 11 |
| | | | Fecha: | Enero de 2021 |

| | | | | | |
|---|--|-----------------------------------|-----------------|------------|------------|
| | | en lenguaje claro y sencillo | | | |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Realizar evaluación del nivel de implementación de ley 1712 de 2014, mediante la matriz de auto diagnóstico desarrollada por la procuraduría general de la nación. | seguimiento Matriz de diagnóstico | Control Interno | 01-07-2021 | 31-12-2021 |

F. INICIATIVAS ADICIONALES.

De igual manera, hace parte integral de este plan el código de integridad, donde se busca a través de un plan de trabajo la integración de los valores dentro de cada proceso y actividad que se realice.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|---|---|-----------------|--------------|--------------------|
| Componente 6 iniciativas adicionales. | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha inicio | Fecha finalización |
| Iniciativas adicionales. | Realizar plan de trabajo e implementación código de integridad. | Implementación Plan de trabajo código de integridad | Talento humano. | 01-02-2021 | 31-12-2021 |
| | Informe Trimestral de implementación del código de integridad. | Informes cuatrimestrales | Talento humano. | 30-03-2021 | 31-12-2021 |

SEGUIMIENTO Y CONTROL:

El seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Lo efectuara la oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

- Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril
31 de agosto
31 de diciembre

