
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 0 de 12



PLAN ANTICORRUPCIÓN

2019

M

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 1 de 12

1. INTRODUCCIÓN.


La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, orientada en el marco del mejoramiento continuo dentro de su planeación estratégica incorpora estrategias dirigidas a combatir la corrupción ,ayudando a la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites y el mejoramiento de la atención a sus usuarios generando herramientas de participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano que contribuyan a prestar un servicio con calidad y confiable a la población que accede a nuestros servicios.

El presente documento identifica estrategias y actividades a desarrollar durante la vigencia 2018, siguiendo las directrices del departamento administrativo de la función pública, mediante decreto 124 del 26 de enero de 2016 y de acuerdo a los parámetros que se establecen en la estrategia nacional definidos en la herramienta” estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano a saber:

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la E.S.E Popayán es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, está compuesto por 5 componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 2 de 12

2. MARCO NORMATIVO.

Constitución política de Colombia: En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para la lucha contra la Corrupción administrativa de Colombia.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

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.


Decreto 2145 de 1994: Por el cual se dictan normas sobre el sistema nacional de control interno 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. Modificado parcialmente por el decreto 2593 del 2000.

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

Ley 850 de 2003: Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Ley 872 de 2003: Crea el sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en su artículo 3 establece que dicho sistema es complementario con los sistemas de control interno y de desarrollo Administrativo.



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 3 de 12

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.

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 4632 de 2011: Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la comisión nacional para la moralización y la comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

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


Decreto 734 de 2011: Por el cual se reglamenta el Decreto-Ley 019 de 2012.

Decreto 53 de 2012: Por el que se corrigen unos yerros en el decreto legislativo 19 de 2012, "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración Pública.

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.

M

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Tu salud es nuestra</small></p>	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p align="center">GES-DE-PLAN-01</p>	
		<p align="center">VERSIÓN 04</p>	<p align="center">Página 4 de 12</p>

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

3.1. 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.

3.2 .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.

3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 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
- Alcanzar la estabilidad financiera

3.4 VALORES INSTITUCIONALES


- Ética
- Respeto
- Solidaridad
- Servicio
- Honestidad
- comunicación
- Responsabilidad
- Eficiencia

4. POLÍTICAS

4.1 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La política de seguridad del paciente en la empresa social del estado Popayán E.S.E contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar

M

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <i>Trabajamos por usted</i></p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 5 de 12

Los niveles de seguridad en la prestación del servicio protegiendo con ello al paciente y a los colaboradores de riesgos evitables derivados de la atención en salud.

Nuestro objetivo es identificar los riesgos institucionales que permitan establecer los mecanismos necesarios para eliminar, mitigar o evitar los efectos negativos a las personas las instalaciones, los bienes y los equipos.

Esta política está adoptada mediante resolución N° 179 del 23 de octubre de 2017.

4.2 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

La política institucional de humanización de los servicios de salud de la empresa social del estado Popayán E.S.E contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de humanización en la prestación de los servicios de salud, en el marco de la resolución 123 del 2012; fomentando una cultura institucional de atención integral y humanizada enfocada en el respeto, el trato amable, la dignidad, la privacidad, y la satisfacción del usuario y su familia. Esta política está implementada mediante resolución 179 de 23 de octubre de 2017.


4.3 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO


La política institucional de gestión del riesgo de la empresa social del estado contempla tiene como objetivo identificar los riesgos institucionales que permitan establecer los mecanismos necesarios para eliminar, mitigar o evitar los efectos negativos a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos.

Esta política está implementada mediante resolución 173 de octubre 20 de 2017.

4.4 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La política institucional de seguridad y salud en el trabajo de la empresa social del estado tiene como objetivo crear una cultura institucional en la que se promuevan condiciones adecuadas de trabajo en la E.S.E Popayán desde una perspectiva de constante mejora.

 Adoptado mediante resolución 181 del 24 de octubre de 2017.

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Trabajando por la vida</small></p>	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p align="center">GES-DE-PLAN-01</p>	
		<p align="center">VERSIÓN 04</p>	<p align="center">Página 6 de 12</p>

4.5 POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

La política institucional de gestión ambiental de la empresa social del estado tiene como objetivo ampliar el compromiso con el medio ambiente creando adherencia y conciencia de mayor responsabilidad con el desarrollo sostenible de parte de la E.S.E.

Adoptado mediante resolución 172 del 20 de octubre de 2017

4.6 política de sistemas de información


La política institucional de sistemas de información de la empresa social del estado tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de información institucional mediante un sistema estandarizado, integral y confiable que dé respuesta a las necesidades de información de los usuarios y permita la toma de decisiones institucionales a partir de una información veraz, oportuna y segura.

Adoptado mediante resolución 170 del 20 de octubre de 2017

4.7 política de tecnología

La política institucional de tecnología de la empresa social del estado tiene como objetivo garantizar una tecnología adecuada, estable y de calidad que proporcione seguridad al paciente y usuarios, sensible a las necesidades de la población.

Adoptado mediante resolución 188 del 25 de octubre de 2017.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 7 de 12

5 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

Definir mecanismos, herramientas, estrategias y actividades de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E. que contribuyan a la lucha contra la corrupción y la adecuada participación ciudadana.

5.1 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.

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.

Garantizar la publicación de la información con transparencia y fácil acceso a los ciudadanos; por medio de datos claros veraces y oportunos en la página web, carteleras y diferentes medios de fácil acceso.


5.2 ALCANCE

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

5.3 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La empresa social del Estado Popayán E.S.E realizará seguimiento por medio de la oficina de control interno a los riesgos de corrupción y a las actividades planteadas de forma cuatrimestral, realizando publicación de los resultados en la página web institucional.

M

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 8 de 12

6. 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”.

Causas de riesgo de corrupción: son factores internos (debilidades) y factores externos (amenazas), que aumentan la vulnerabilidad a riesgos de corrupción.

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.

Control: Mecanismo que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.


Omisión: Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado.

Peculado: Es un delito consistente en la apropiación indebida del dinero perteneciente al Estado por parte de las personas que se encargan de su control y custodia. También se conoce como desvío de recursos.

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

m

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <i>Por quien lo creó</i></p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 9 de 12

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.

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN


7.1 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 la ley 1474 de 2011, artículo 73.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción se realizaron la identificación y valoración del riesgo.

7.2 ESTRATEGIA 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 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 10 de 12

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.

Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

Facilitar la gestión de los servidores públicos.α Mejorar la competitividad del país.

7.3 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.

7.4 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. ha decidido establecer mecanismos diseñados para el usuario:

M

 <p>Empresa Social del Estado POPAYÁN E.S.E. <small>Traspasando la frontera</small></p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 11 de 12

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.

7.5 MECANISMOS PARA LA TRASPARENCIA 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GES-DE-PLAN-01	
		VERSIÓN 04	Página 12 de 12

Trasparencia 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.

Trasparencia 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.

8. ANEXOS

ANEXO 1. Gestión del riesgo de corrupción.

ANEXO 2. Racionalización de trámites.

ANEXO 3: Rendición de cuentas.

ANEXO 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ANEXO 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Yurani Milet Garzón Túquerres Apoyo a Planeación	 Brigith Andrea Hernández Burbano. Control interno	 Zully Bernarda Ruiz Meneses. Gerente
Fecha:	Fecha :	Fecha :

Anexo 1

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	Elaboración de la política de riesgos de corrupción.	documento	Grupo de Planeación	1 Abril de 2019	30 de Abril 2019
	socialización de la política de riesgos de corrupción	actas de socialización.	Grupo de Planeación	mayo 1 de de 2019	30 agosto de 2019
Contrucción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaboración y publicación del mapa de riesgos en la pagina web.	Mapa de riesgos elaborado y publicado.	Grupo de Planeación	31 de enero de 2019	31 de enero de 2019.
Consulta y divulgación	Socialización de la evaluación del mapa de riesgos de corrupción	actas de socialización.	Grupo de Planeación y control interno	01 de Julio de 2019	30 de diciembre de 2019
Monitoreo y Revisión	evaluación semestral del mapa de riesgo de corrupción.	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Grupo de Planeación y control interno	1 julio de 2019	30 de diciembre de 20192019
Seguimiento	Auditorias de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	01 de mayo de 2019	3 enero de 2020

Anexo2

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2 : Racionalización de tramites.

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Estrategía antitramites.	Realizar un diagnóstico semestral de los tramites de la entidad con el fin de adelantar acciones de racionalización de tramites.	Documento	SIAU	1 julio de 2019	30 de diciembre 2019
	Capacitación a facturadores en procedimientos y egreso efectivo y oportuno de pacientes con medición de tiempos de realización de actividades.	Actas de socialización.	Lider Facturación.	mayo 1 de de 2019	30 agosto de 2019
	Realizar informes mensuales de control y seguimiento de correspondencia interna y externa.	Informes mensuales .	correspondencia	31 de enero de 2019	31 de diciembre de 2019 de 2019.

Anexo 3**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	Jornada de rendición de cuentas a la comunidad	Informe de rendición de cuentas.	Grupo de Planeación	Abril de 2019	Abril de 2019
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Respuesta a inquietudes de la rendición de cuentas	Encuestas realizadas.	grupo de planeación y calidad	Abril de 2019	Abril de 2019
	Publicación del informe de rendición de cuentas en la pagina web institucional.	Informe de rendición de cuentas publicado.	Grupo de Planeación y calidad.	Abril de 2019	Abril de 2019
Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas.	capacitación a los funcionarios.	Actas de socialización.	Talento Humano líder de planeación.	Abril de 2019	Abril de 2019
Evaluación y retroalimentación a la gestación institucional (Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2018)	publicación del informa en la pagina de la supersalud.	Informe de rendición de cuentas	oficina de planeación	Abril de 2019	Abril de 2019

Anexo 4

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.	Realizar informe trimestral. de encuestas de satisfacción dpor punto de atención	Informes trimestrales	SIAU	abril de 2019	diciembre de 2019
	Capacitar al personal de los puntos de atención en los procedimientos y manuales de SIAU.	Listados de asistencia	SIAU	abril de 2019	diciembre de 2019
	Establecer los mecanismos para la radicación efectiva y tratamiento de las peticiones presentadas verbalmente.	plan de mejoramiento.	siau	marzo de 2019	junio de 2019.
Fortalecimiento de canales de atención	Publicación de planes, procedimientos, programas portafolio de servicios en la pagina web institucional.	Pantallazos de publicaciones realizadas en la pagina web..	Sistemas.	enero de 2019	diciembre de 2019
Talento Humano.	Realizar capacitaciones al personal en temas referentes a humanización de los servicios.	listados de asistencia	SIAU,comunicacione s ,calidad	junio de 2019	junio de 2019.
	Realizar jornada de política de humanización	listados de asistencia, fotos.	SIAU,comunicacione s ,calidad	agosto de 2019	agosto de 2019
Normativo y procedimental.	Elaborar informe semestral de PQRS	Informes semestral	SIAU	julio de 2019	diciembre de 2019.
Relación con el ciudadano.	Realizar informes de demanda insatisfecha con su respectivo plan de mejoramiento	informes trimestrales	SIAU	abril de 2019	Diciembre.

Anexo 5

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	Realizar informe pormenorizado de Control Interno	Publicación en la pagina web	control interno.	marzo de 2019	Diciembre de 2019
	Realización de seguimiento semestral de publicaciones requeridas en la pagina web.	Informe de publicaciones cumplidas en las fechas estipuladas.	control interno	junio de 2019	Diciembre de 2019
	Directorio de los contratistas publicado y actualizado.	Pantallazo de publicación.	comunicaciones sistemas.	Febrero de 2019	Marzo de 2019.
	Publicar el codigo de integridad.	Pantallazo de publicación.	talento humano y sistemas	junio de 2019	junio de 2019.
	Publicación del portafolio de servicios institucional en la pagina web.	Portafolio de servicios publicado	comunicaciones	Febrero de 2019	Febrero de 2019
Lineamientos de transparencia pasiva.	Implementar el procedimiento de PQRS Institucional.	listados de asistencia, informes de seguimiento.	SIAU, Calidad.	marzo de 2019	septiembre de 2019.