



*Empresa Social del Estado*

**POPAYÁN E.S.E.**

*Trabajamos de corazón*

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**2020**

**Zully B. Ruiz Meneses**

Gerente *M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>


## 1. INTRODUCCIÓN.

La Empresa Social del Estado Popayán E.S.E., es una institución pública que presta servicios de salud de baja complejidad, por lo cual orienta sus acciones en atención primaria, planes de intervenciones colectivas, programas de promoción y prevención.

Para cumplir esta labor, se documentó un plan de desarrollo denominado "trabajamos de corazón" en el cual se contemplaron 6 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.

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, el Plan de Desarrollo 2018-2020 "pacto por Colombia, pacto por la equidad" mediante su línea alianza contra la corrupción y el Decreto 1499 de 2017, elaboró su plan anticorrupción para la vigencia 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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

información e iniciativas adicionales, determinados en la normatividad vigente, estipulando responsables metas y fechas de ejecución a desarrollar durante la vigencia 2020.

## 2. 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.

### 2.1 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.
- Implementar estrategias de transparencia y acceso a la información que permitan fortalecer la participación ciudadana.

## 3. 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. *M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

#### 4. 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 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.


**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 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. *M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

**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 53 de 2012:** Por el que se corrigen unos y erros 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 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":

*M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

**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.

**Ley 1955 de 2019:** Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

**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.

## **5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.**

### **5.1. 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.


### **5.2 .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.

### **5.3. 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

*M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

- Alcanzar la satisfacción de los colaboradores
- Desarrollar un compromiso de responsabilidad social empresarial

## 5.4 VALORES INSTITUCIONALES

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

**5.4.2. RESPETO:** 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.

**5.4.3. 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.

**5.4.4. DILIGENCIA:** Cumpro 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.

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


## 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.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

**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.

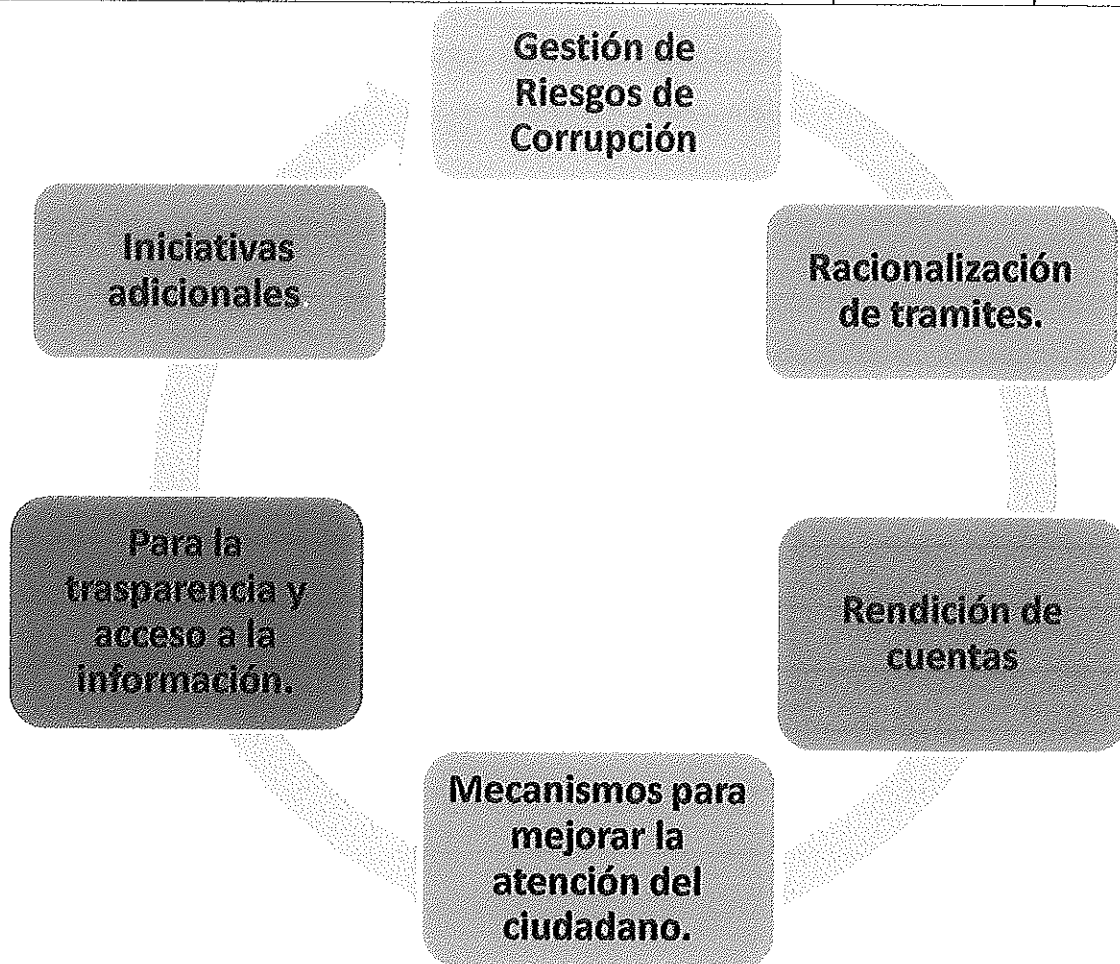
**Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción

**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.



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>




#### **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

*M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos, teniendo en cuenta la ley 1474 de 2011, artículo 73.

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.


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

### **SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La empresa social del Estado Popayán E.S.E realizará seguimiento a los riesgos de corrupción de forma cuatrimestral, por medio de la oficina de control interno.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomp onente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>
Política de Administración de Riesgos	Socialización y despliegue de la política de gestión del riesgo.	1 actividad de socialización de la política.	Grupo de Planeación	1 mayo de 2020	30 de noviembre 2020
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización mapa de riesgos.	Mapa de riesgos con su respectiva actualización.	Grupo de Planeación	1 enero 2020	31 enero de 2020.
	Publicación del mapa de riesgos institucional.	Mapa de riesgos publicado.	Grupo de Planeación	31 de enero de 2020	31 de enero de 2020.


*M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>			<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
				<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>
<b>Consulta y divulgación</b>	Socialización del mapa de riesgos de corrupción a los diferentes coordinadores y líderes de procesos.	Actas de socialización.	Grupo de Planeación y control interno	17 febrero de 2020	29 de febrero de 2020.
<b>Monitoreo y Revisión</b>	Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgo de corrupción.	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción, con los líderes de proceso y coordinadores de punto	Grupo de Planeación y control interno	30 abril de 2020	30 de diciembre de 2020.
	Realización y envió por correo de informe de monitoreo y seguimiento de mapa de riesgos corrupción a los líderes de procesos y coordinadores.	Informes de seguimiento mapas de riesgo de corrupción.	Grupo de Planeación y control interno	03/05/2020	31 diciembre de 2020.

#### **b. 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 Lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

*M*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

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.

Mejorar la competitividad del país.


<b>Plan anticorrupción y atención al ciudadano.</b>					
<b>Componente 2 : Racionalización de tramites</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>
<b>Estrategia Anti trámites.</b>	Elaborar un tutorial orientador para publicarlo en redes sociales y proyectarlo en las salas de espera de la E.S.E Popayán.	Tutorial publicado en redes sociales y salas de espera.	comunicaciones SIAU	30-ene	30-abr-20
	Publicación de la ruta de solicitud de Historia Clínica en carteleras y sitios visibles de la E.S.E Popayán.	Pantallazo de publicación de la ruta de solicitud de Historias clínicas.	SIAU	25 enero 2020.	30 abril-2020.
	Responder a las solicitudes virtuales de los usuarios antes de 48 horas.	Informe cuatrimestral de solicitudes respondidas.	SIAU	30 enero de 2020	30 diciembre de 2020.
	Elaborar informe de trámites realizados de forma cuatrimestral.	Informe Cuatrimestral de trámites.	Consulta Externa SIAU..	30 abril de 2020	30 diciembre de 2020.

### 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

*M*


	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 3. Rendición de cuentas.</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha finalización</b>
<b>Información de calidad y lenguaje comprensible.</b>	<b>Jornada de rendición de cuentas a la comunidad</b>	<b>Rendición de cuentas realizada.</b>	<b>Grupo de Planeación</b>	<b>1 Abril de 2020</b>	<b>30 Septiembre de 2020</b>
<b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>	<b>Realizar Foros, con la comunidad previos a la jornada de rendición de cuentas.</b>	<b>listados de asistencia a los Foros, con la comunidad previos a la jornada de rendición de cuentas</b>	<b>Grupo de planeación, calidad y Gerencia.</b>	<b>1 Marzo de 2020</b>	<b>abr-20</b>
	<b>Rendición de cuentas Asamblea departamental del cauca.</b>	<b>Rendición de cuentas presentada.</b>	<b>Gerente, planeación y calidad, Área asistencia administrativa.</b>	<b>1 MARZO DE 2020</b>	<b>30 JUNIO 2020.</b>
<b>Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas.</b>	<b>Capacitar mensualmente a las ligas de usuarios.</b>	<b>Actas de capacitaciones a la liga de usuarios.</b>	<b>SIAU</b>	<b>10 ENERO DE 2020.</b>	<b>25 DICIEMBRE DE 2020.</b>
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestación institucional.</b>	<b>Publicación del informe de rendición de cuentas en la página de la Supersalud.</b>	<b>Informe de rendición de cuentas</b>	<b>Oficina de planeación</b>	<b>1 Abril de 2020</b>	<b>30 Septiembre de 2020</b>

M

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

**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. Ha decidido 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
Componente 4mecanismos para mejorar la atención del ciudadano.					
Subcompon ente	Actividades	Meta o Producto	Respon sable	Fecha Inicio	Fecha finalización
Estructura administrativa y direccionamie	Socialización de informes PQRS a los coordinadores de punto y líderes de proceso.	Acta, informe cuatrimestral.	SIAU	30-abr-20	30 Noviembre de 2020.

*M*



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


**GES-DE-PLAN-01.**

**VERSIÓN 5**

**Año 2020**

nto estratégico.	Informe de plan de trabajo proceso SIAU.	Informe trimestral de ejecución de actividades del plan de trabajo.	SIAU	15-abr-20	15 Diciembre de 2020.
Fortalecimiento de canales de atención	Seguimiento a la asignación de citas por página web.	Informe trimestral de seguimiento.	SIAU.	15-abr-20	15 Diciembre 2020.
	Seguimiento a la asignación de citas por call center.	Informe trimestral de seguimiento.	SIAU	01-abr-20	15 Diciembre 2020.
	Realización de ayudas comunicativas, boletines Y comunicados concernientes a la ejecución de actividades comunitarias y tips de salud.	Certificación e informe de comunicaciones.	Comunicaciones	ENERO 24 DE 2020	Diciembre 2020
Talento Humano.	Capacitaciones humanización.	Informe de capacitaciones realizadas.	SIAU	01-abr-20	Diciembre 2020
	Socialización y despliegue de Políticas de humanización, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública	1 actividad de socialización.	SIAU	1 mayo de 2019	30 Noviembre 2020
	Capacitación derechos y deberes.	Informe de capacitaciones realizadas.	SIAU	01-abr-20	30 Agosto 2020.
Normativo y procedimental	Realización de informes de encuestas de percepción.	Informe cuatrimestral.	SIAU	30-abr-20	30 Noviembre 2020
	Realización de Informe de PQRS.	Informe Cuatrimestral de PQRS.	SIAU	30-abr	30 Noviembre 2020
Relación con el ciudadano.	Realización de informes de capacitaciones con liga de usuarios.	Informe semestral.	SIAU	15-jul-20	Diciembre 2020
	Realización de informes de articulación institucional.	Informe semestral.	SIAU	15-jul-20	Diciembre 2020
	Asistencia a promoción de ferias de servicio al ciudadano.	Informe semestral.	SIAU	15-jul-20	Diciembre 2020

ml

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

**e. 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


**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 el Registro o inventario 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 necesidades desarrollando acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga.




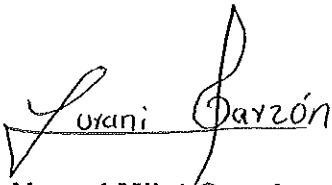


	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

**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 4 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.	Abril de 2020	Diciembre de 2020.
	Publicar hoja de vida en el SECOP.	Pantallazos de publicación.	Talento humano Jurídica.	Enero 23 2020	Diciembre de 2020.
	Publicación de información de forma continua (procedimientos, planes, informes e información requerida).	Pantallazo de publicación.	Áreas relacionadas Sistemas.	Enero 23 2020	Diciembre de 2020.
Lineamientos de transparencia pasiva.	Adecuada gestión de las solicitudes de información.	Certificación de las solicitudes de información relacionadas.	Jurídica.	Enero 23 - 2020	Diciembre de 2020.
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Publicación del PETI.	Pantallazo pagina web.	Sistemas.	1 febrero 2020.	20 Febrero 2020
	Informes Cuatrimestral de implementación del PETI.	Informe de implementación PETI	Sistemas	Abril de 2020	Noviembre 2020
	Realizar un inventario de activos de información.	Inventario de activos de información.	Sistemas.	Marzo 2020	Junio 2020

*m*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>	<b>GES-DE-PLAN-01.</b>	
		<b>VERSIÓN 5</b>	<b>Año 2020</b>

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
 <b>Yurani Millet Garzón</b> <b>Túquerres</b> Apoyo a Planeación.	 <b>Claudia Milena Males -</b> Contratista líder Planeación y Calidad.	 <b>Zulhy Bernarda Rulz Meneses.</b> Gerente.
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha :</b>	<b>Fecha :</b>

M