

LA ESE Centro de Salud Santa Isabel de Buena vista busca establecer una metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y Contribuir en la lucha contra la corrupción

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL DE
BUENAVISTA

Gerente: Edith Aleida Ballesteros
Peña

Elaboro: Jesica S. Rincon
Quiñonez



ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
			3
			FECHA:
MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
PROCESO	1.1.1. PLANEACION		
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

I. Contenido

I.	Contenido	1
II.	GENERALIDADES	3
III.	INTRODUCCION	5
IV.	MARCO NORMATIVO	6
V.	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	8
VI.	GENERALIDADES.....	10
1.	Plataforma Estratégica	10
2.	Valores código de Integridad.....	10
3.	Principios	11
4.	Mapa de procesos.....	13
VII.	ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
1.	Contexto estratégico	14
1.1.	Posibles hechos susceptibles de corrupción	14
1.2.	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.....	16
1.3.	Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites	16
1.4.	Diagnóstico de Rendición de cuentas.....	16
1.5.	Diagnóstico de atención al Ciudadano	17
VIII.	COMPONENTES	19
1.	Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo Corrupción	19
2.	Segundo Componente: Racionalización de Trámites	21
	<i>Fase 1 - Identificación de trámites</i>	23
	<i>Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir</i>	23
	<i>Fase 3 - Racionalización de trámites</i>	23
	<i>Fase 4 - Interoperabilidad</i>	24

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSIÓN:
		3
PROCESO		FECHA:
TIPO DOCUMENTAL		31/01/2024
	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
	1.1.1. PLANEACION	
	PLAN	

3.	Tercer Componente: Rendición de cuentas.....	24
4.	Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	25
5.	Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 27	
6.	Iniciativas Adicionales	28
7.	Seguimiento	29
1.	BIBLIOGRAFÍA.....	30
2.	CONTROL DE COAMBIOS	31

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSION:
		3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

II. GENERALIDADES

Proceso: Planeación

Servicio: Direccionamiento Estratégico

Objetivo: Establecer una metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Objetivos Específicos

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción en E.S.E
- Centro de Salud Santa Isabel Buenavista
- Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a mejorar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban, realizando para ello un análisis de las denuncias relacionadas con corrupción, utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.
- Promover la activa participación de los Medios de Comunicación en la lucha contra la Corrupción.
- Lograr el compromiso de la sociedad en la participación y fiscalización activa en la lucha contra la Corrupción.
- Implementación de las estrategias antitrámites.
- Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Institución con los líderes de cada proceso.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:		
			1.1.1.M02		
			VERSIÓN:		
			MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
			PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024			

Alcance: Este documento aplica para todo el equipo interdisciplinario de la Empresa Social Del Estado Centro de Salud Santa Isabel Buenavista y debe ser aplicado por los mismos.

Responsables: Todo el personal de la ESE.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSIÓN:
		3
PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	1.1.1. PLANEACION	31/01/2024
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	

III. INTRODUCCION

La E.S.E Centro de Salud Santa Isabel de Buenavista en compañía del asesor de control interno en cumplimiento a lo dispuesto en la 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” o “Estatuto Anticorrupción”, el cual 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, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; en concordancia con lo establecido en los Decretos 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" y 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados - Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información-, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; la E.S.E Centro de Salud Santa Isabel de Buenavista presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSIÓN:
		3
PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	1.1.1. PLANEACION	31/01/2024
	PLAN	

IV. MARCO NORMATIVO

Ley 1474 de 2011. Artículo 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, 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."

Ley 1474 de 2011, artículo 78, establece que "todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía."

CONPES 3654 de 2010, establece la política de rendición de cuenta de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Decreto 2641 de 2012, Artículo 1º establece las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2º establece los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, atención al ciudadano.

Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites. 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.

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.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

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.

Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1° Regulación del derecho de petición.

Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.4.8. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” indica que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Decreto 1081 de 2015 Los artículos 2.1.1.2.1.4. y 2.1.4.8. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, señala que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se deberá publicar en la página web de la entidad en la sección denominada “Transparencia y acceso a la información pública”.

Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.4.5. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” establece que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, no incluyó a las Sociedades de Economía Mixta, dentro del régimen del control interno cuando tengan aporte estatal inferior al 90% del capital social. Por lo tanto, son autónomas en diseñar su estructura interna, y corresponde a las Juntas y Consejos Directivos en su calidad de administradores, definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse.

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del 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 1753 De 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:	
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

V. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Acciones: Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Categoría: Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido.

Controles Existentes: Especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Eficacia: Se refiere a la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.

Evento O Causa: Incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Mapas De Riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Opciones De Manejo: Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

Plan De Contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan De Manejo Del Riesgo: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia

Probabilidad: Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Responsables: Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Riesgo: posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Riesgo Absoluto: Es el máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.

Riesgo Con Controles: Es el máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes.

Riesgo Residual: Es el riesgo que subsiste después del tratamiento. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes después de tratamientos, siempre va a existir y tiene que ver con el apetito al riesgo.

Valoración Del Riesgo: es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
	MACRO PROCESO		VERSIÓN:
			3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:	
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

VI. GENERALIDADES

1. Plataforma Estratégica

Misión: La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E SANTA ISABEL BUENAVISTA, es una entidad del orden municipal con la misión de ayudar en el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Buenavista y de la región. Para lograr su misión presta los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y recuperación de la salud, espacialmente en el primer nivel de complejidad, enmarcados en los principios y valores de la normatividad del sector salud.

Visión: La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E CENTRO DE SLAUD SANTA ISABEL BUENAVISTA quiere ser reconocida en la zona del occidente de Boyacá como IPS pública en la prestación de los servicios de salud como modeladora en la ATENCION PRIMARIA EN SALUD CON ENFOQUE FAMILIAR (APS-SF) en el primer nivel de complejidad, ofertando servicios bajo los estándares de calidad, eficiencia, oportunidad y compromiso a los habitantes del municipio de Buenavista, y de la región, donde la esencia y el conocimiento esta centradas en el usuario.

2. Valores código de Integridad

Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano y que permite su evolución y realización, es tomar conciencia de la importancia de los valores y propiciar su desarrollo.

Los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Centro de Salud Santa Isabel Buenavista se comprometen a orientar su trabajo bajo los siguientes valores:

Compromiso: El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y con la comunidad en su condición de empleados públicos.

Ética: Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

Honestidad: El servidor público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:	
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Lealtad: Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.

Respeto: Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no mellar la dignidad humana.

Responsabilidad: Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

Solidaridad: Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y empresarial.

3. Principios

La entidad debe fortalecer mediante procesos de gestión el fortalecimiento de los principios para generar mayor beneficio a la comunidad beneficiaria del Sector de la Salud, en cumplimiento de la misión y visión de la Entidad, con el propósito de garantizar los servicios de salud a la población más vulnerable del municipio.

El Principio se entiende como el primer instante de la existencia de algo, lo que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a valores comunes y a una misión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional, los principios adoptados.

Por la Empresa Social del Estado Centro de Salud Santa Isabel de Buenavista Boyacá son:

Austeridad: Los servidores públicos y/o contratistas de E.S.E Santa Isabel Buenavista, deben obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.

Calidad del Servicio: Los servidores de la entidad deben mantener una actitud de mejoramiento continuo en el ejercicio de sus funciones frente al derecho del usuario, la comunidad, y demás grupos de interés que demande el servicio E.S.E Santa Isabel Buenavista.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:	
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Colaboración: Los servidores públicos y/o contratistas deben realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que enfrente la empresa o nuestros usuarios.

Eficacia: Realización de actividades planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.

Eficiencia: Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a los cuales da derecho a la seguridad social sean prestados en forma, adecuada, oportuna y suficiente.

Mejoramiento Continuo: La entidad aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.

Oportunidad: Cumplir a tiempo y con calidad las funciones en la prestación del servicio a los usuarios. Trabajo en Equipo: Consolidar una Administración Pública efectiva, transparente y democrática, con fundamento en política de calidad en la prestación de sus servicios, orientada a una gestión por procesos.

Transparencia: El servidor público de la Empresa Social Del Estado E.S.E Santa Isabel Buenavista debe obrar en total transparencia y sus actos y decisiones administrativas deben permitir a la comunidad, estar informada sobre los hechos que la afecten directamente y que sean de su interés. Así mismo tener reglas claras para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, en aras de brindar una atención efectiva y transparente al usuario.

Universalidad: Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida. Universalidad: Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PROCESO		1.1.1. PLANEACION
TIPO DOCUMENTAL		PLAN
		FECHA:
		31/01/2024

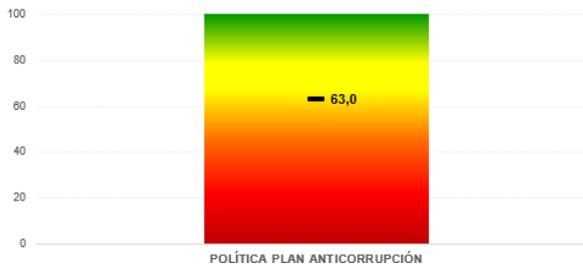
4. Mapa de procesos



VII. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

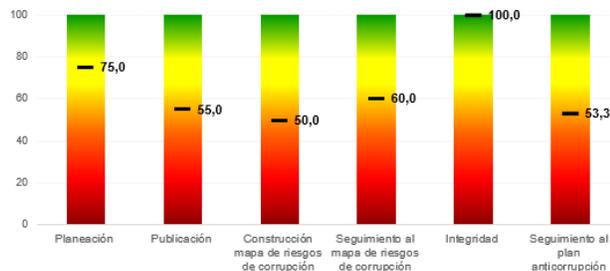
Para la vigencia 2024 se tuvo en cuenta el autodiagnóstico propuesto en el MIPG.

1. Calificación total:



ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
		VERSIÓN:
MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

2. Calificación por categorías:



Para la elaboración del Plan Anticorrupción la institución tuvo en cuenta los siguientes criterios:

1. Contexto estratégico.

El equipo de la institución realizó un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Con el objetivo de identificar las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos rendición de cuentas. En cabeza del gerente se establece el compromiso de asignar presupuesto para el cumplimiento de metas.

1.1. Posibles hechos susceptibles de corrupción

Como estrategia de elaboración del PAAC 2023 la institución analizó el panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción, resaltando que durante el año 2023 no se presentaron actos de corrupción en la entidad, pero si se logró identificar los siguientes hechos susceptibles de corrupción:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
CONCUSIÓN	0
IRREGULARIDADES EN CONTRATACIÓN	0
FALSEDAD	0
ABUSO SEXUAL	0
COHECHO	0
CONCIERTO PARA DELINQUIR	0
HURTO	0

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
LESIONES PERSONALES	0
CONSTREÑIMIENTO ILEGAL	0
INJURIA Y CALUMNIA	0
PECULADO	0
TRÁFICO DE ESTUPEFACIENTES	0
POR DETERMINAR	0
ESTAFA	0
ABUSO DE FUNCIÓN PÚBLICA	0
EXTORSIÓN	0
VIOLACIÓN DE MEDIDAS SANITARIAS	0
TRÁFICO DE INFLUENCIAS	0
FALSO TESTIMONIO	0
FRAUDE	0
FUGA DE PRESO	0
HOMICIDIO	0
TRÁFICO DE INFLUENCIAS	0
PREVARICATO	0
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	0
ABUSO DE CONFIANZA	0
LAVADO DE ACTIVOS	0
CALUMNIA	0
AMENAZA	0
TRÁFICO DE ARMAS	0
LESIONES PERSONALES	0
IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL TRÁMITE JUDICIAL	0
ASESORAMIENTO ILEGAL	0
VIOLACIÓN DE LA RESERVA	0
INASISTENCIA ALIMENTARIA	0
EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS SIN AUTORIZACIÓN	0
CORRUPCIÓN	0
DAÑO EN BIEN AJENO	0
TOTAL GENERAL	0

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Teniendo en cuenta lo anterior durante la vigencia 2024 la institución realizara seguimiento y socializara con sus colaboradores el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano

1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Bajo una propuesta metodológica, La ESE Centro de Salud Santa Isabel de Buenavista se propone analizar lo relacionado a la estrategia SUIT (Sistema Único de Información de Trámites); con el objetivo de lograr la racionalización de trámites de la ESE y facilitar a los ciudadanos y al quehacer de la entidad, en el proceso de los trámites y servicios que podemos ofertar.

1.3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

En la actualidad, las transformaciones producidas por la revolución tecnológica e informática empiezan a definir ámbitos centrales para el ejercicio de la ciudadanía y el que hacer de las entidades gubernamentales, sin embargo la institución teniendo en cuenta su población objeto realiza la implementación de manera progresiva y efectiva.

1.4. Diagnóstico de Rendición de cuentas

1.1. Diagnóstico de Rendición de cuentas			
COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2024
Se cuenta con plan de comunicación documentado	NO		Documentar Plan de comunicaciones para el año 2024
Se cuenta con política de comunicación institucional	NO		Definir una política de comunicaciones.
Se cuenta con canales de comunicación establecidos	SI	Carteleras, buzones, página web, correo asistencial	Alimentar página socializar todos los procesos con el cliente interno
Se cuenta con espacios para la participación de los usuarios	SI	SIAU, Aso usuario, representación en junta directiva, Comité de ética operativo.	
Se publica información sobre estadísticas, indicadores, información financiera, Plan de Desarrollo, Plan de Acción, Contratación, Presupuesto, Trámites, Informes de Gestión, normatividad de interés para la comunidad, avance en los Sistemas de Gestión Implementados	Parcial	Se publica alguna información en el link http://www.esecentrodesalud-santaisabeldeBuenavista-boyaca.gov.co/transparencia	Complementar la publicación de información en medios como página web, carteleras, plataformas
Se participa en audiencias públicas lideradas por la Administración Municipal para informar sobre la gestión institucional	SI		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

1.1. Diagnóstico de Rendición de cuentas

COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2024
Se realizan reuniones con el personal de la institución para informar sobre la gestión y avances institucionales	SI	Reuniones de personal.	Actas de Comité
Se implementan estrategias de comunicación y difusión para motivar la participación de organizaciones sociales, de usuarios y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía	SI	Procedimiento para rendición de cuentas	Convocar a las diferentes organizaciones sociales para la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2023
Se tiene documentado el plan de rendición de cuentas	NO		Documentar y socializar el Plan de rendición de cuentas para el año 2023
Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas	SI		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023.

1.5. Diagnóstico de atención al Ciudadano

1.2. Diagnóstico de atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2024
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico			
Se establecen mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora (reuniones de personal, comités, entrega de informes de la Oficina de Información y Atención al Usuario).	Parcial	Se realiza la jornada de comités en conjunto con el objetivo de realizar el aprendizaje organizacional	Actualizar los procedimientos acordes a lo establecido en la norma.
Se Cuenta con una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección, con una adecuada accesibilidad y señalización	Parcial	Se cuenta con un proceso denominado Atención al Usuario.	Actualizar los procedimientos acordes a lo establecido en la norma.
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Parcial	Se actualizo el portafolio acorde a la resolución 3100 de 2019	Publicar el portafolio de servicios.
Normativa y procedimental:			
Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Parcial	Revisar y actualizar acorde a los requerimientos normativos.	Actualizar los procedimientos acordes a lo establecido en la norma.
Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	Parcial	Revisar y actualizar acorde a los requerimientos normativos.	Actualizar los procedimientos acorde a lo establecido en la norma..

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSION:
		3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

1.2. Diagnóstico de atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO, ETC.)	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2024
Se tiene implementado un espacio o grupo de trabajo para la revisión y análisis de las manifestaciones de los usuarios	SI	Actas de comité informe de PQRS	Identificar las áreas de Atención al Usuario.
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	SI	Se realizan encuestas.	Socializar en los comités de Ética los requerimientos normativos
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	SI	Encuestas, link de satisfacción en la página web y buzones.	Socializar en los comités de Ética los requerimientos normativos
Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	SI	Se entrega la Misma Información por diferentes medios.	Identificar canales de atención y comunicación al usuario
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los deberes y derechos de los usuarios	SI	Actas de información y capacitación al cliente interno y externo	Socializar en los comités de Ética los requerimientos normativos
Se ha implementado una política de protección de datos personales.	NO		Elaborar la política de protección de datos personales.
Se tiene elaborada y publicada en los canales de atención la carta de trato digno.	NO	Actualizar manual SIAU	Socializar a los usuarios y funcionarios el Manual
Fortalecimiento de los canales de atención			
Derechos y deberes de los usuarios y medios para garantizarlos.	Parcial	Publicados los derechos	Actualizar los derechos conforme a la ley 1751 de 2015.
Descripción de procedimientos, trámites y servicios.	SI	Sin publicar	Actualizar los procedimientos acorde a lo establecido en la norma..
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	SI	Se tienen adecuaciones como rampas de acceso a los servicios.	Identificar las áreas de Atención al Usuario.
Se tienen establecidos canales de comunicación (página web, Oficina de Información y Atención al Usuario, cartelera institucional, programas radiales, boletines, entre otros)	Parcial	Sitio web poco funcional, Oficina mala adecuación, En proceso de mejoramiento	Comunicar información por medios radiales, boletines, cartelera.
Se tienen establecidos indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	NO	Datos del software.	Desarrollar indicadores
Fortalecimiento del talento humano:			
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	SI	Actas de sensibilización y educación	Acciones de sensibilización o capacitación en atención al ciudadano.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

1.2. Diagnóstico de atención al Ciudadano			
MECANISMOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES (SOPORTES, ESTADO,ETC.	ACCIÓN POSIBLE PARA EL AÑO 2024
Establecer canales de atención que permitan la participación del cliente interno	Parcial	Se tiene comité de convivencia pero no se realizan los seguimientos ni los procesos adecuadamente	Medición del clima laboral
Implementar protocolos de atención al ciudadano que sean conocidos por los funcionarios	Parcial	Protocolos socializados en actas	Diseñar e implementar todos los protocolos de atención al ciudadano.
Se incluye dentro del Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración	Parcial		Incorporar en el cronograma de capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano
Relacionamiento con el ciudadano			
Se realizan periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informan los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	SI	Sin adecuada medición	Elaborar protocolo

VIII. COMPONENTES

1. Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo Corrupción

Se entiende el riesgo de corrupción como la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el 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. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Es así como se elabora el mapa de riesgos de corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la estrategia para administrarlos, generando alarmas y elaborando los mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1 1	Socializar la Política de riesgo de la ESE Centro de Salud de Santa Isabel de Buenavista actualizada	Política socializada en el comité de Gestión y Desempeño	Gerente	abr-24
		1 2	Capacitar a los funcionarios en los posibles hechos susceptibles de corrupción	Capacitar el 90% de los colaboradores	Gerente	abr-24
	Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 1	Analizar y adaptar la metodología para la administración de riesgos de corrupción de acuerdo con los requerimientos del DAFP	Mapa de riesgo de corrupción ESE Centro de salud de Santa Isabel de Buenavista	Asesor Control Interno, Líderes de los procesos	abr-24
	Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3 1	Realizar la publicación del Mapa de riesgos de corrupción en la página Web de la ESE Centro de salud de Santa Isabel de Buenavista	Mapa de riesgo de corrupción publicado	Tesorería Sistemas	jul-24
		3 2	Socializar el mapa de riesgo de corrupción de la ESE Centro de Salud Santa Isabel Buenavista al interior ESE	Correo electrónico, circular interna	Asesor Control Interno, Coordinación medica	jul-24
	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4 1	Consolidar cada 4 meses el resultado de la revisión efectuada a los riesgos de corrupción.	Seguimiento al mapa de riesgo de corrupción	Asesor Control Interno	dic-24

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5 · 1 · Realizar el seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión, en los plazos establecidos por la Ley.	Informe de seguimiento	Asesor Control Interno	dic-24

2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Este componente busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la ESE; buscando simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir al mejoramiento en el funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Componente 2. planeación De La Estrategia De Racionalización De Tramites	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	Nº	Tipo de Racionalización	Acción Específica De Racionalización	Descripción De La Mejora A Realizar Al Trámite, Proceso O Procedimiento	Situación Actual	"Descripción De La Mejora A Realizar Al Trámite, Proceso O Procedimiento "	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Responsable	Fecha programada
	Identificación de tramites	1	N/A	Identificar los trámites relacionados en cada proceso	Establecer los tramites sujetos de racionalización	Parcial	Calidad en el servicio	Ciudadano Entidad	Cada Proceso	abr-24
	Priorización de tramites a intervenir	2	Tecnológica	Tomar en cuenta el análisis de factores tanto internos como externos para identificar, la complejidad, el costo, el tiempo, pagos innecesarios, entre otros	Cargar y validar en el SUIT	Parcial	Consultar en la página cuales tramites se llevan a cabo al interior de Entidad	Ciudadano Entidad	Cada Proceso	jul-24
	Racionalización de tramites	3	Tecnológica	Hacerlos de una forma amigable para el usuario	Facilitar la consulta al usuario	Parcial	Optimización de tramites	Ciudadano Entidad	Gerente	jul-24
	Interoperabilidad	4.	Tecnologica	Cargar la información necesaria (estadísticas)	Formular acciones de mejora	Parcial	ESE Usuario	Ciudadano Entidad	Gerente	sep-24

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:	
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Fase 1 - Identificación de trámites.

Para la identificación de trámites, se tuvo en cuenta las disposiciones emitidas por la Ley 962 de 2005, en la cual se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan 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”.

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir.

Para la priorización de trámites, se encuentra en proceso de valoración en la entidad, teniendo en cuenta que es un proceso aplicativo que requiere hacer uso de herramientas como un Cronograma de Actividades para elaborar una estrategia de priorización de trámites que permita ser una estrategia dinámica y que redunde verdaderamente en el beneficio de los ciudadanos.

Así mismo dentro de las actividades programadas se tiene en cuenta el análisis de factores tanto internos como externos para identificar, la complejidad, el costo, el tiempo, pagos innecesarios, entre otros.

Fase 3 - Racionalización de trámites.

La racionalización de trámites 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.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
	MACRO PROCESO		VERSIÓN:
			3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:	
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

Fase 4 - Interoperabilidad.

“Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”.

3. Tercer Componente: Rendición de cuentas

La ESE Centro de salud de Santa Isabel de Buenavista, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, lo establecido en el documento Conpes 3654 de 2010, lo previsto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y el Título IV, capítulo I de la ley 1757 de 2015, se compromete a rendir cuentas en forma permanente a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

Para la ESE la rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, y tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. consiste en responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones de la Administración Pública asignadas por la constitución y las leyes.

La estrategia de rendición de cuentas se configura para la ESE como el mecanismo de doble vía en el que el derecho a la información clara, contundente y precisa es vital para garantizar la transparencia en los procesos de dar cuenta ofreciendo las respuestas necesarias y la posibilidad de retroalimentar dichos procesos bajo el enfoque de mejora continua.

La ESE considera la rendición de cuenta como un espacio continuo, dinámico y un mecanismo de articulación entre la administración pública y la comunidad, buscando valor agregado, con posibilidad de retroalimentación y respeto por las sugerencias de mejora.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
		VERSIÓN:
MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

Componente 3: Rendición de Cuentas	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar con oportunidad los contenidos temáticos de Rendición de cuentas, invitaciones, estrategias de rendición, evaluación informe de gestión.	Invitación de rendición de cuentas, informe de gestión publicado	Funcionario Atención al Usuario, jefe área administrativa y Financiera	jun-24
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar los eventos de rendición de cuentas con la comunidad general y organizaciones.	Informe de rendición de cuentas.	Gerente, Funcionaria Atención al Usuario, Jefe área financiera	jun-24
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar actividades de difusión a través de los medios de comunicación para promover la participación.	Mensajes en los medios de comunicación.	Funcionario Atención al Usuario,	jun-24
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el desarrollo de la rendición de cuentas 2023	Informe de evaluación	Asesor Control Interno, Gerente	jun-24

4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Para la ESE es claro que un Gobierno al servicio del ciudadano es el punto de partida para generar confianza en la gestión de los asuntos públicos, por lo tanto, se hace necesario generar estrategias que acerquen y modifiquen percepciones negativas sobre la entidad, además de consolidar una política activa de atención al ciudadano.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					CÓDIGO:
					1.1.1.M02
MACRO PROCESO					VERSION:
					3
PROCESO		1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			FECHA:
TIPO DOCUMENTAL		PLAN			
					31/01/2024

El diseño y la implementación de una política de atención al usuario debe orientarse a producir factores de satisfacción en el mismo, atender y entregar la información misional veraz y oportuna de forma presencial, virtual y vía telefónica para crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional.

Para la atención al ciudadano, la ESE cuenta con una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes, atención de requerimientos, también existen los buzones de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias

Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Socializar lo referente al SIAU	socialización en el Comité SIAU	Gerente, tesorero	mar-24
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar portafolio de servicios y publicarlo en diferentes medios.	Portafolio institucional actualizado y publicado en cartelera institucional, pagina Web	Funcionario de Atención al Usuario, división financiera y administrativa	mar-24
		2.2	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Publicar en cada servicio el nombre y cargo del funcionario a quien dirigirse en caso de una queja o reclamo.	Funcionario de Atención al Usuario	mar-24
	Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Sensibilización a los ciudadanos	Realizar 1 capacitación a los ciudadanos	Funcionario de Atención al Usuario	jul-24
		3.2	Capacitar a los funcionarios en temas inherentes a atención al ciudadano	Disminución de PQRS	Gerente Funcionarios	jul-24

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
			1.1.1.M02
			VERSIÓN:
	MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
	PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024	

	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar los procedimientos relacionados con Atención al ciudadano	Procedimientos ajustados	Funcionario de Atención al Usuario, equipo MECI	ago-24
		4.2	Difundir por diferentes medios los deberes y derechos de los usuarios	Estrategias de divulgación	Funcionaria de Atención al Usuario, CALIDAD	dic-24

5. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

La ESE Centro de Salud de Santa Isabel de Buenavista da aplicación a la transparencia activa a través de la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se publicará la información en el portal web institucional <http://www.esecentrodosalud-santaisabeldeBuenavista-boyaca.gov.co/> de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y la Estrategia de Gobierno en Línea.

La ESE Centro de Salud Santa Isabel de Buenavista de naturaleza publica y/o divulga la información correspondiente a transparencia y derecho de la información de los siguientes temas entre otros:

- Publicación de información sobre contratación pública en el SECOP
- Informes periódicos en el aplicativo de Gestión Transparente de la Contraloría
- Informes periódicos a la Superintendencia Nacional de Salud
- Informes periódicos la Contaduría General de la Nacional.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
		VERSIÓN:
MACRO PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

Componente 5: transparencia y acceso a la información	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Grado de cumplimiento de índice de transparencia activa -ITA	Diagnostico ITA	Gerente	ago-24
		1.2	Elaborar plan de acción de cumplimiento	Plan de acción	Gerente	may-24
	Subcomponente 2 Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Implementar el programa de gestión Documental	Priorización de metas conforme a presupuesto	Gerente – comité	dic-24
		2.2	Actualización y aprobación de la TRD	Ajustar las TRD	Gerente tesorera –	dic-24
	Subcomponente 3 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1	Elaborar diagnostico con personas en condiciones discapacidad (visual – Auditiva)	Diagnostico	SIAU	sep-24
		3.2	Generar plan de acción para contenidos para este tipo de usuarios	Contenidos publicados	SIAU	dic-24

6. Iniciativas Adicionales

La ESE Centro de Salud de Santa Isabel de Buenavista, cuenta con el Código de Ética y Buen Gobierno, el presente código de ética y buen gobierno refleja el resultado de la activa participación de todo el equipo directivo de la E.S.E Centro de Salud de Santa Isabel de Buenavista, plasmando en este su gran compromiso de ser partícipes de una gestión íntegra, transparente y eficiente para el desempeño de tan importante función pública orientada hacia el cumplimiento de los fines del Estado.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSIÓN:
		3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

Por otra parte, la ESE en esta vigencia elaborara el Código de Integridad de la Entidad con la participación de los funcionarios.

7. Seguimiento

El seguimiento de las actividades es realizado por los líderes de proceso en coordinación con el Asesor de control interno.

Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSIÓN:
		3
PROCESO	1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	1.1.1. PLANEACION	31/01/2024
	PLAN	

1. BIBLIOGRAFÍA.

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Estrategias+para+la+anticorrupti%C3%B3n+del+Plan+Anticorrupti%C3%B3n+y+de+atenci%C3%B3n+al+ciudadano.pdf/7ea56bcc-82b1-49eb-b71a-8215964d32cc>

ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL BUENAVISTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO:
		1.1.1.M02
MACRO PROCESO		VERSION:
		3
PROCESO	1.1.1. PLANEACION	FECHA:
TIPO DOCUMENTAL	PLAN	31/01/2024

2. CONTROL DE COAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaboro	Descripción del Cambio
1	31/01/2022	Jesica Rincon Quiñonez	Versión Inicial del documento
2	31/01/2023	Jesica Rincon Quiñonez	Actualización de acciones
3	31/01/2024	Jesica Rincon Quiñonez	Actualización de acciones

Revisión y Aprobación		
Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Jesica Rincon Quiñonez	Asesor de Calidad y Planeación	31/01/2023
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Edith Aleida Ballesteros	Gerente	31/01/2024
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:
Edith Aleida Ballesteros	Gerente	31/01/2023