



TR-CO16.00230




# ***PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO***

***Arley Realpe Chamorro  
Gerente***

VIGILADO Supersalud



**Centro Integral de Atención Especializada**


 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha de aplicación: 31 de enero 2022
		Versión: 4
		Páginas: 1 de 19

COPIA CONTROLADA

No. COPIA

COPIA NO CONTROLADA

<b>CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO</b>			
<b>MOTIVO DE LA REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	<b>MEJORAMIENTO</b>
Revisión del documento	Enero de 2020	Se ajusta el cronograma de acuerdo a la vigencia 2020	Mejoramiento continuo
Actualización del documento	Enero de 2021	Se ajusta la información contenida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mejoramiento continuo
Actualización del documento	Enero de 2022	Se ajusta información y actividades a desarrollar	Mejoramiento continuo

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha de aplicación: 31 de enero 2022
		Versión: 4
		Páginas: 2 de 19

## 1. PRESENTACIÓN

Con el fin de fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública el Estado Colombiano expidió 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.”


CEHANI ESE, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la prestación de los servicios de salud con estándares de calidad, calidez y oportunidad presentes en la efectividad del control de la gestión institucional, reflejado en el actuar de todos y cada uno de los servidores públicos y colaboradores, el cual se direcciona bajo un conjunto de Principios Morales y Valores Éticos enmarcados en la Política de Integridad, que fomenta el compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia y son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando prioridad a los intereses de los pacientes, a su grupo de valor y partes interesadas, estos son divulgados por diferentes mecanismos para ser ejercidos en el quehacer diario y que contribuyan al logro del Direccionamiento Estratégico.

Es así como, a través del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se establecen las acciones y estrategias que permiten hacer visible el actuar de la entidad, la manera de interacción con las partes interesadas y los grupos de valor, el mejoramiento continuo de los trámites y servicios y la identificación y control de los posibles riesgos de corrupción en la entidad, siendo así coherentes con los valores institucionales.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia Nacional, el presente plan aborda cinco (5) componentes y una (1) iniciativa adicional definidos en la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República en su versión 2 de 2015” a saber:

- ✓ Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo -Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Segundo componente: Racionalización de Trámites
- ✓ Tercer componente: Rendición de Cuentas
- ✓ Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- ✓ Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ Iniciativas adicionales.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 3 de 19

## OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Establecer e implementar estrategias en contra de la corrupción, promoviendo la transparencia, optimización de procesos y la gestión de CEHANI ESE, en pro de la generación de valor público

### 1.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad y establecer los planes de acción correspondiente con el propósito de prevenir su ocurrencia. Así como la implementación de estrategias de sensibilización
- ✓ Definir los trámites sujetos de racionalización con el fin de optimizar su proceso y facilitar la interacción con la ciudadanía.
- ✓ Promover la participación ciudadana en el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas, a través de estrategias encaminadas al mejoramiento y fortalecimiento del proceso.
- ✓ Diseñar e implementar acciones que contribuyan a mejorar los canales de atención a la ciudadanía incluyendo a la población con algún tipo de limitación física o cognitiva.
- ✓ Proporcionar y facilitar el acceso a la información a través de los medios y procedimientos establecidos en la Entidad.
- ✓ Consolidar una cultura de actuación integral y transparente

## 2. ALCANCE


Desde la identificación de los Riesgos de Corrupción y establecimiento de estrategias para su prevención y generación de una cultura en riesgos con enfoque al mejoramiento de la atención al ciudadano, hasta el seguimiento a la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en CEHANI ESE.

Aplica a cada uno de los procesos institucionales, incluido los servidores públicos y colaboradores de CEHANI ESE.

## 3. NORMATIVIDAD APLICABLE

### 3.1. Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- ✓ **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** Por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. **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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 4 de 19

La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia.


- ✓ **Decreto 4637 de 2011:** Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE. **Artículo 2:** Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. **Artículo 4:** Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- ✓ **Decreto 1649 de 2014:** Modificación de la estructura de la DAPRE. **Artículo 15:** Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. **Artículo 55:** Deroga el Decreto 4637 de 2011.
- ✓ **CONPES 167:** Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción.
- ✓ **Decreto 124 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”

### 3.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG

- ✓ **Decreto 1081 de 2015:** Único del Sector de la Presidencia de la República. **Artículos. 2.2.22.1** y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ **Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. 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.
- ✓ **Circular Externa 100-009-2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias de socialización y capacitación para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- ✓ **Circular 001 de 2018:** Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. Lineamientos para la Planeación Estratégica e Institucional.

### 3.3. Racionalización de Trámites

- ✓ **Decreto Ley 019 de 2012.** Todo. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ **Ley 962 de 2015.** Todo. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 5 de 19

procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- ✓ **Decreto 2106 de 2019.** Todo. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.

### 3.4. Modelo Estándar de Control Interno

- ✓ **Decreto 943 de 2005.** Modelo Estándar de Control Interno. **Artículos 1 y siguientes:** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- ✓ **Decreto 1083 de 2015.** Único en Función Pública. **Artículos. 2.2.21.6.1 y siguientes.** Adopta la actualización del MECI.
- ✓ **Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. 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.

### 3.5. Rendición de Cuentas


- ✓ **Ley 1757 de 2015.** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. **Artículos 48 y siguientes.** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ **Circular Externa 000008 de la SuperSalud:** Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007. **Ítem 1.2. Rendición de Cuentas.** La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

### 3.6. Transparencia y Acceso a la Información Pública

**Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. **Artículo 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.

### 3.7. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

- ✓ **Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción. **Artículo 76.** En toda entidad pública, deberá

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 6 de 19

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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.


Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- ✓ **Decreto 1649 de 2014.** Modificación de la estructura de la DAPRE. **Artículo 15.** Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
- ✓ **Ley 1755 de 2015.** Derecho fundamental de Petición. Aplica toda la Ley
- ✓ **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **Artículo 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  - a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
  - b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

## 4. INTEGRIDAD

### 4.1. Principios Corporativos

- a) **Eficiencia:** Logramos nuestros objetivos utilizando procesos y métodos de trabajo que optimizan nuestro desempeño con la mejor utilización de recursos.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 7 de 19

- b) Trabajo en equipo: Trabajamos con una visión, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.


#### 4.2. Valores Corporativos

- a) **Ética:** Sostenemos una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que interactuamos.
- **Honestidad:** Los trabajadores de CEHANI ESE actúan con Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- b) **Respeto:** Los trabajadores de CEHANI ESE se apoyan en la igualdad y el deseo sincero de hacer algo por los demás, comprendiendo las necesidades básicas del ser humano y tolerando sus debilidades. Se profesa el respeto por cada uno, por la profesión u oficio, por el trabajo que se realiza, por el usuario, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad.
- c) **Lealtad:** Los trabajadores de la entidad son fieles con los principios y valores institucionales para contribuir con el desarrollo de CEHANI ESE.
- d) **Responsabilidad:** Construimos relaciones de confianza en la ejecución de nuestras tareas orientadas al logro de los resultados esperados. Asumimos un rol activo en nuestra labor diaria y comprendemos la trascendencia de nuestras acciones individuales y colectivas.
- e) **Compromiso:** Asumimos nuestras tareas comprometidos con la institución, enfocando nuestro esfuerzo a brindar atención de calidad a nuestros usuarios su familia y comunidad.

#### 4.3. Código de Integridad del servidor público.

- a) **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



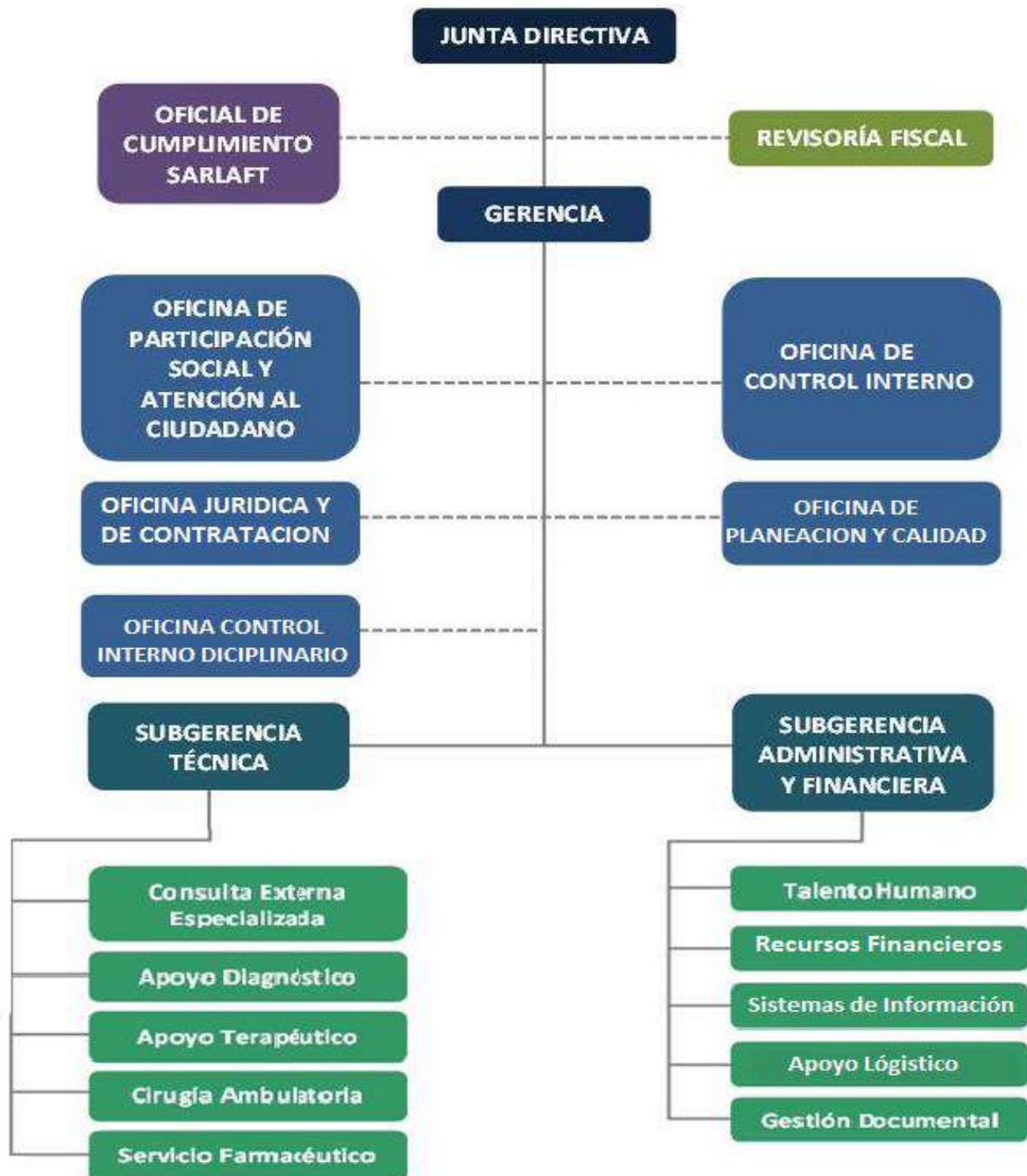
	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 8 de 19


- e) Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Elemento de Control, que configura integral articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad autoridad en la Entidad, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su Misión, para este estudio se toma como referencia el organigrama.

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**



 <p>NIT 891200638 - 1</p>	<p align="center"><b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	Versión: 2
		Página: 10 de 19

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. Acciones preliminares para la construcción


- ✓ Análisis del Mapa de Riesgos de Corrupción institucional de la vigencia anterior.
- ✓ Verificación de trámites y servicios de la Institución suscritos.
- ✓ Identificación de necesidades de información obtenida en Rendición de Cuentas.
- ✓ Informe de seguimiento generado por Control Interno, a fin de determinar el estado de implementación del PAAC anterior, ejecución, acciones pendientes a incorporar en la nueva vigencia.
- ✓ Resultados de evaluación del Formulario Único de Avance a la Gestión- FURAG, con este diagnóstico CEHANI ESE, identifica el estado de madurez en diferentes políticas que se abordan desde el PAAC, el propósito de revisar esta documentación es identificar acciones que le permitan articular esfuerzos en las políticas y de plantear acciones que le permitan consolidar y avanzar a la Entidad.
- ✓ Resultados del Índice de Transparencia y Acceso a la Información, los resultados de este índice evaluado por la Procuraduría General de la República, identifica el nivel de apropiación de los lineamientos definidos en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo cual le aporta a CEHANI ESE en identificar acciones que le aporten a la visibilidad y transparencia activa.
- ✓ Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia a aprobar, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas para la construcción del Plan por medio de la página web de la Institución.

### 6.2. Elaboración y consolidación

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente.
- ✓ Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

### 6.3. A la Oficina Asesora de Planeación y Calidad o quien haga sus veces le corresponde

- ✓ Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
- ✓ Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 11 de 19

#### 6.4. Socialización

- ✓ Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.
- ✓ Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.
- ✓ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados

#### 6.5. Publicación y Monitoreo

- ✓ Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de CEHANI ESE en la sección de Transparencia.
- ✓ A partir del 31 de enero de cada vigencia fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.
- ✓ Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación o quien haga sus veces deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


#### 6.6. Alta Dirección

Es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la Entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

#### 6.7. Ajustes y Modificaciones

- ✓ Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo.
- ✓ Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

#### 6.8. Promoción y Divulgación

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 12 de 19

Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y mismo, la Entidad deberá promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

### 6.9. Sanción por Incumplimiento

Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### 6.10 Seguimiento

- ✓ A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan.
- ✓ Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### 6.11 Fechas de seguimientos y publicación

- ✓ El seguimiento lo efectúa el jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
- ✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero


### 6.12 Retrasos

- ✓ En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

## 7. COMPONENTES

El Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía – PAAC, integrado por componentes independientes, cuentan con parámetros y soporte normativo propio para cada uno, los cuales se desarrollan en detalle en las siguientes dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

- ✓ Dimensión de control interno: Gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación)

 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 13 de 19


- ✓ Dimensión de gestión con valores para resultados (relación estado ciudadano): Participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ✓ Dimensión de información y comunicación: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

### 8.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Gestión del Riesgo de Corrupción, por medio del mapa de riesgos de corrupción le permite a la entidad a partir del análisis de un contexto interno y externo, identificar, analizar y definir controles para posibles hechos generadores de corrupción o ser utilizada para el logro de fines ilícitos, que buscan dar apariencia de legalidad a los activos proveniente de actividades delictivas o canalizar los recursos ilícitos o lícitos, implementado diferentes estrategias para la gestión de estos riesgos y por lo tanto deberán incorporarse de manera sistemática a las acciones definidas para la valoración y control de los riesgos de corrupción, ajustándose a la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

Finalmente, como parte integral de este Plan, se consolida el Mapa de Riesgos de Corrupción que agrupa los riesgos de corrupción identificados y que pueden generar impacto a la entidad. Los Riesgos de Corrupción se publican en la página WEB de la entidad.

Componente 1: Mapa de riesgos de Corrupción						
Subcomponente		Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1	Política de Administración de Riesgos	1.1	Seguimiento al cumplimiento de la Política de Administración del riesgo	Informe de cumplimiento de la política de Riesgos (1)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30 de noviembre de 2022
			Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado (1)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad. Líderes de procesos	28 de febrero de 2022
3	Consulta y divulgación	3.1	Entrenamiento del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno	Mapa de riesgos socializado (1)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	28 de febrero de 2022
			3.2	Publicación a través de diferentes medios el mapa de riesgo de corrupción	Mapa de riesgos publicado en el Sitio Web, pantallas de TV, de la Entidad (1)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad Gestión Sistemas de Información
4	Seguimiento	4.1	Realizar monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción revisado (3)	Oficina de control interno Asesora de Planeación y Calidad	Con corte a abril, agosto y diciembre de 2021

 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 14 de 19

## 8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES


Haciendo énfasis a lo establecido en la Ley Anticorrupción, Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, CEHANI ESE, ha venido implementando algunos mecanismos tendientes a mejorar los procesos relacionados a los trámites que actualmente deben realizar nuestros usuarios, dichos mecanismos están orientados a simplificar, estandarizar, suprimir, optimizar, agilizar y automatizar los trámites y procedimientos institucionales, con el fin de incrementar la eficiencia de los procesos, facilitar el acceso y oportunidad a los requerimientos y a disminuir los costos. Estas estrategias que viene implementando la entidad en diferentes procesos; continuará realizando en el 2021 con acciones planificadas.

Estas estrategias se trabajan de manera articulada bajo lineamientos de Gobierno digital, lo que ha permitido la revisión de los procesos existentes y hacer el análisis, evaluación, descripción, consolidación y actualización de los trámites que deben realizar los usuarios para acceder a los servicios. ; ingresando para ello la información en la hoja de vida de trámites y servicios del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, suministradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites.					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1	Identificación de tramites	1.1 Realizar un diagnóstico acorde a la normatividad establecida en el SUIT.	Diagnóstico de las (1)	Proceso Gestión de Sistemas de Información	30 de mayo de 2022
2	Priorización de tramites	2.1 Identificar Trámites que se requieran priorizar de acuerdo al diagnóstico elaborado.	Trámites priorizados (1)	Proceso Gestión de Sistemas de Información	31 de julio de 2022
		2.2 Hacer seguimiento a la implementación de los Trámites priorizados por en la vigencia 2021.	Seguimiento a trámites priorizados (1)	Oficina de control interno	30 de septiembre de 2022
3	Racionalización de trámites	3.1 Verificar el cargue de los procedimientos en el SUIT	Procedimientos actualizados (1)	Proceso Gestión de Sistemas de Información	30 de diciembre de 2022

## 8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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 de los principios


 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Código: PL-DRE-007
			Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
			Versión: 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		Página: 15 de 19

de Buen Gobierno.

Conforme a estos lineamientos para CEHANI ESE, la rendición de cuentas va más allá de ser una práctica de audiencias públicas y se concibe como un proceso continuo y bidireccional que genere espacios de dialogo entre la institución y los ciudadanos sobre la gestión y manejo, lo cual implica que los ciudadanos conozcan el desarrollo de las acciones de la entidad y la institución explique el manejo de su actuar y de su gestión.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Informar cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas	Publicación del cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas por la WEB (1)	Direccionamiento Estratégico	7 de junio de 2022
		Elaboración de informe de audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de audiencia pública de rendición de cuentas publicado en el Sitio Web (1)	Direccionamiento Estratégico Oficina de Planeación y calidad	17 de junio de 2022.
2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realización de Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada (1)	Direccionamiento Estratégico	30 de junio de 2022
	2.2	Elaboración de acta de audiencia pública de rendición de cuentas	Acta de audiencia pública de rendición de cuentas firmada y aprobada.	Oficina de Control Interno	30 de junio de 2022
3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.1	Realizar encuesta de percepción al finalizar la rendición de cuentas	Resultados de la encuesta tabulados (1)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30 de junio de 2022
4 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	4.1	Publicar el acta de rendición de cuentas en los distintos canales de comunicación que dispone CEHANI ESE	Acta de rendición de cuentas publicada en la página web (1)	Gerencia Gestión Sistemas de Información	8 de julio de 2022
	4.2	Evaluación de la rendición de cuentas	Informe (1)	Gerencia Grupo de apoyo de rendición de cuentas	8 de julio de 2022




 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
		Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 2
		Página: 16 de 19

#### 8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con los lineamientos nacionales este componente centra sus esfuerzos en 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, reales y expectativas del ciudadano

De igual modo, CEHANI ESE, posee dentro de su estructura orgánica, la oficina de atención al usuario, dando cumplimiento a la normatividad, la cual se encarga de canalizar la orientación a toda la población que demanda los servicios de salud, así como de tramitar las peticiones, quejas y reclamos y de la medición y gestión de los niveles de satisfacción, global y en cada uno de los servicios, en aras de monitorear la calidad y la seguridad en la atención del paciente y de su familia.

Componente 4: Servicio al Ciudadano.						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
1	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Sensibilizar en la cultura de Servicio al Ciudadano en todos los niveles de la Entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía	Listado de asistencia (2)	Gestión de participación Social y Atención al Usuario Seguridad del paciente	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
		2.1	Divulgar los canales de Atención y comunicación para los usuarios y cliente interno.	Divulgación Permanente a través de los canales de atención, comunicación, orientación, horarios para el servicio de la comunidad a través de los medios institucionales (Permanente)	Gestión de participación Social y Atención al Usuario Gestión sistemas de información	30 de diciembre de 2022
2	Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2	Fortalecer los canales de comunicación electrónica interna y externa sobre: 1. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. 2. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. 3. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. 4. Horarios y puntos de atención. 5. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. 6. Informar sobre gestiones adelantadas por la ESE para mejorar la calidad del servicio y la puesta en funcionamiento de nuevos servicios.	Divulgación en los canales de comunicación de la ESE Página web, Redes Sociales e Intranet y en el circuito cerrado de televisión interna, sobre los servicios al ciudadano. (Permanente)	Direccionamiento Estratégico (Comunicaciones) Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión de participación Social y Atención al Usuario Gestión sistemas de información	30 de diciembre de 2022

 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Código: PL-DRE-007
			Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		Versión: 2
			Página: 17 de 19

3	Talento humano	3.1	Incluir en el Plan Anual de Capacitación temas relacionados con el servicio al ciudadano	Plan Anual de Capacitaciones actualizado (1)	Gestión de participación Social y Atención al Ciudadano Gestión de Talento Humano	15 de abril de 2022
4	Normativo procedimental y	4.1	Seguimiento a la gestión de PQRSF	Informe de seguimiento (1)	Oficina de Control Interno	De acuerdo al Programa Anual de Auditorias
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Seguimiento a la medición de Satisfacción de los Usuarios, mediante la aplicación de encuestas e informes periódicos.	Encuestas aplicadas Informes trimestrales a la Gerencia y a los diferentes procesos (4)	Gestión de participación Social y Atención al Usuario	30 de diciembre de 2022


## 8.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a Información Pública Nacional.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y Acceso a información Pública Nacional y los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1081 de 2015.

La promoción de la transparencia, la lucha anticorrupción y el acceso a la información pública para CEHANI ESE es una forma de actuar que debe trascender toda la estructura organizacional de la entidad y en ese sentido, además de la implementación de las acciones contenidas en el presente plan, este componente se asume como un asunto de cultura organizacional que requiere de un apoyo decidido del nivel directivo, el diseño y la aplicación de estrategias de comunicación, el empoderamiento de todos los colaboradores y el acompañamiento de la ciudadanía.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Promover mensajes de información institucional para la prevención de la corrupción y promoción de la transparencia en la Entidad.	Publicación o divulgación de mensajes. (6)	Gerencia Proceso Sistemas de Información	30 de diciembre de 2022

 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>		Código: PL-DRE-007
			Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		Versión: 2
			Página: 18 de 19


		1.2	Capacitación al Personal de La Entidad con respecto a la Ley 1712 de 2014	Listado de asistencia a capacitaciones (2)	Proceso Sistemas de Información	De acuerdo al cronograma Plan institucional de Capacitaciones – PIC
2	Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Divulgar el procedimiento institucional para dar respuesta a las peticiones y trámite de quejas.	Divulgaciones a través de los canales de atención, comunicación, y Orientación que posee CEHANI ESE (1)	Gestión de participación Social y Atención al Usuario Gestión Sistemas de Información	30 de junio de 2022
3	Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el inventario de activos de la información según plan de datos abiertos.	Inventario de activos de información actualizado (1)	Gestión Sistemas de información	29 de junio de 2022
4	Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implantación de la matriz ITA de acuerdo a la autoevaluación realizada en el 2020 y al plan de mejoramiento elaborado	Acciones implementadas (1)	Gestión Sistemas de Información	30 de diciembre de 2022
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Diligenciamiento de la información del Índice de Transparencia y Acceso a la información ITA	Reporte de Cumplimiento matriz ITA (1)	Gestión Sistemas de Información	1 vez al año de acuerdo al requerimiento de procuraduría

## 8.6 SEXTO: INICIATIVAS ADICIONALES

CEHANI ESE, estableció su Código de Integridad, vasado en los valores establecidos a nivel nacional por el Departamento Administrativo de Planeación, los cuales son: **honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia**; este código fue socializado al interior de la entidad, con el fin de contribuir desde el interior del personal a la lucha contra la corrupción y aporte a la transparencia institucional.

A través del aseguramiento del cumplimiento y puesta en práctica del Código de Integridad, se obtendrán mayores índices de satisfacción que redundarán en la fidelización de nuestros usuarios y nos permitirá crecer en el competitivo mercado de la salud, ya que los usuarios fieles generan imagen y opiniones positivas a otros clientes potenciales y facilitan el camino para la consecución de nuevas oportunidades de negocio.

Es por ello que se requiere de la participación activa de todos los empleados y prestadores de servicio de la Institución, independiente de su modalidad de contratación para asumir todos los postulados del código los cuales deben destacarse desde las mismas relaciones laborales y en nuestra interacción diaria con los usuarios

 NIT 891200638 - 1	<b>PROCESO GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Código: PL-DRE-007
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha de Aplicación: 29 de enero de 2021
		Versión: 2
		Página: 19 de 19

Iniciativas Adicionales.					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1	Código de Integridad	1.1 Realizar talleres teóricos prácticos, con el fin de fortalecer el conocimiento de los valores del código de Integridad, y aplicarlos en su desempeño funcional y comportamental.	Listado de Asistencia (2)	Gestión de Talento Humano	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
		1.2 Realizar una jornada de entrenamiento en temas de anticorrupción	Listado de Asistencia (2)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	15 de diciembre de 2022

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	ANA MILENA ARROYO	SEGUNDO ARLEY REALPE	SEGUNDO ARLEY REALPE
<b>Cargo/Rol</b>	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Gerente	Gerente

	Visto bueno:
<b>Firma</b>	
<b>Nombre</b>	CRISTIAN JIMENEZ
<b>Cargo/Rol</b>	Profesional Contratista Apoyo Sistemas integrados de Gestión