



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	2018	Se actualiza por la matriz de riesgo de corrupción.

Elaboro: Eco. Marlon Castilla Jiménez – Ing. Leandro Chávez Asesor de Planeación - Asesor de Control Interno	Reviso: Dr. Jorge Caro Leones Subgerente Administrativo	Aprobó: Dra. Heyliana Guzmán López Gerente
---	--	---



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
3. MARCO LEGAL.....	5
4. MARCO TEÓRICO	7
4.1. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN.....	7
5. COMPONENTES.....	8
5.1. COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	9
5.2. COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
5.2.1. Estrategias	11
5.3. COMPONENTE III – RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
5.3.1. Componentes de la Rendición de Cuentas.....	12
5.3.2. Acciones.....	12
5.4. COMPONENTE IV – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y FORTALECER LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
5.5. COMPONENTE V – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	14
5.6. COMPONENTE VI – INICIATIVAS ADICIONALES	14
6. RECOMENDACIONES GENERALES	14
7. PLAN DE ACCIÓN	15
8. ANEXO: FORMATOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

1. INTRODUCCIÓN

La ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. es una entidad pública descentralizada del orden Departamental, fundada en 1950, cuyo portafolio de servicios en la actualidad se encuentra orientado principalmente a la prestación de servicios en Ginecobstetricia y atención de patologías de la mujer de segundo nivel de complejidad.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2, se ha promovido en la E.S.E. los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión.

En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 y el Decreto 124 mencionados en párrafos anteriores, la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., propone a mediante el presente **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2019**, implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción al interior de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESE CMRC constituye un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, y contempla la puesta en marcha de estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, con la participación de diversos actores contenidas en la Plan de Gestión Institucional 2016-2020.

A través del Plan Anticorrupción, se plantean las estrategias que la entidad ha definido para la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población bajo los principios de responsabilidad, eficiencia, publicidad y transparencia.

Este Plan cumple la línea metodológica contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

En su primer componente se describe la Gestión de riesgos en la entidad y el mapa de riesgos de corrupción, con el propósito de definir medidas preventivas que protejan los recursos que se manejan y generar mayor confianza entre la ciudadanía y nuestra entidad.

El segundo componente del plan es el relacionado con la estrategia anti-trámites, orientado a la eliminación de factores generadores de corrupción, que se materializan en actividades tales como trámites que deba adelantar el ciudadano de manera injustificada, cobros, demoras, entre muchos otros ejemplos.

La rendición de cuentas, es el tercer componente del Plan y permite visibilizar avances, dificultades, logros o desviaciones de la gestión de la entidad, información que debe ser de conocimiento público.

El cuarto componente en la construcción de este plan, es el de mecanismos de atención al ciudadano, orientado a prestar una atención cálida, oportuna y de calidad, con base en el respeto mutuo entre el servidor público y el ciudadano.

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, hacen parte del quinto componente, que promueve una política de acceso a la información pública para los ciudadanos.

El último de los componentes son las iniciativas adicionales, en el que se contemplan aquellas acciones que se desarrollaran para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en nuestra entidad. Se incluyen también las acciones tendientes a implementar la cultura del autocontrol, así como nuevos canales institucionales de acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas de los actos administrativos y las acciones adelantadas en cumplimiento de la misión institucional.

La publicación del Plan, así como los seguimientos del mismo se realizarán en la página web de la entidad, en el apartado denominado Anticorrupción y Atención al Ciudadano, incluido en el menú de Rendición de Cuentas de la Página web www.maternidadrafaelcalvo.gov.co.

La ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., a través del presente documento reitera su compromiso social y ético de servicio a la comunidad enmarcado bajo parámetros de legalidad, transparencia y publicidad en el uso de los recursos públicos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia que contenga las acciones encaminadas a garantizar la transparencia, credibilidad y confianza en la gestión adelantada por la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo Castaño, que le permita mitigar los riesgos de corrupción y asegurar que las actuaciones se realicen de manera transparente, con el acceso a la información por parte del ciudadano, en cumplimiento a los principios constitucionales y demás normas vigentes.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar en cada uno de sus procesos los posibles riesgos de corrupción presentes desde la planeación hasta su ejecución, incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos de la entidad.
- ✓ Definir y adoptar estrategias en materia de lucha contra la corrupción y anti-trámite que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Garantizar la publicidad de la gestión contractual de la entidad y el acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas de los actos administrativos y las acciones adelantadas en cumplimiento de la misión institucional, a través de sistemas de información adecuados y accesibles.
- ✓ Promover y fortalecer la cultura del autocontrol y el principio de la transparencia y el comportamiento ético en los trabajadores, clientes internos y externos y en general, todos aquellos que tenga cualquier tipo de vinculación con la entidad.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en la ESE Clínica, capacitando e ilustrando a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Las estrategias, acciones, metodologías y lineamientos establecidos en este programa abarcaran a todos los servidores públicos de la entidad, a todos los procesos existentes y todas aquellas áreas que tenga una vinculación directa e indirecta con la ESE Clínica.

3. MARCO LEGAL

En este ítem se plasmarán algunas normas que regulan todo lo concerniente a la lucha contra la corrupción en las entidades públicas del estado, las cuales se describen a continuación:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991 – Establece los principios rectores de orden administrativo por los cuales están sometidas todas las instituciones del país, consagra principios de lucha contra la corrupción, le da importancia a la participación ciudadana en el control de la gestión pública, así mismo estableció mecanismos que permiten establecer responsabilidades patrimoniales a todos aquellos servidores que llegaren a faltar a la ley, los artículos relacionados contra la lucha de la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 207, 209.

LEY 1952 DE 2019 – por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

DECRETO 612 DE 2018 – por el cual se fijan las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción, parte de las entidades del estado.

DECRETO 124 DE 2016 - Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

DOCUMENTO GUÍA – Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.

LEY 1712 DE 2014 – por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecha de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 2641 DE 2012 – Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

LEY 1474 DE 2011 – Establece mecanismos encaminados a fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad de controles de la gestión pública.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

RESOLUCIÓN 0749 DE 2008 – Mediante la cual se adopta el Código de Ética de la Empresa Social del Estado Clínica de Maternidad Rafael Calvo C.

DECRETO 1599 DE 2005 – Mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en las entidades del Estado.

DECRETO 4110 DE 2004 – Por la cual se reglamente la ley 822 de 2003, y se adopta la norma técnica de calidad de la gestión pública.

LEY 909 DE 2004 – Mediante la cual se regulan las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.

LEY 872 DE 2003 – Mediante la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades públicas del estado.

LEY 850 DE 2003 – Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, permite a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

LEY 819 DE 2003 – Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal.

LEY 795 DE 2003 - Por las cuales se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero.

DECRETO 2170 DE 2002 – Mediante el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 – de la transparencia en la actividad contractual

LEY 128 DE 1976 – Mediante la cual se dicta el estatuto de inhabilidades e incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

4. MARCO TEÓRICO

La corrupción es un fenómeno que se viene presentando en la sociedad, ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dineros u otros favores. Constituye una vulneración de los derechos humanos, por cuanto, generalmente vulnera el derecho a la igualdad ante la ley, anteponiendo el interés público ante el interés privado.

La ley 1474 de 2011 introdujo dentro de su articulado una serie de sanciones para los servidores públicos que hagan desviaciones de los recursos del estado, estos se referencian como:

4.1. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

- ✓ **Corrupción Privada** - Constituye el beneficio de un particular en detrimento de una empresa, se define también como el aprovechamiento del poder del estado por parte de individuos o empresas particulares con fines de lucro.
- ✓ **Peculado** - Disposición que hace un servidor público de bienes materiales para el desempeño de funciones para sí o para otros, este solo es cometido por servidores públicos, y que los bienes estén bajo su custodia.
- ✓ **Soborno** - Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es ilegal o para que no cumpla con una determinada obligación.
- ✓ **Enriquecimiento ilícito** - Es una conducta tipificada como delito y que solo la pueden cometer los servidores públicos; cuando un servidor público no puede demostrar el origen lícito de su riqueza o el aumento de su patrimonio el cual no corresponde con el ingreso que percibe por el ejercicio de sus funciones.
- ✓ **Trafico de influencias** - Es valerse del cargo que ostenta o de la condición que tenga del cargo para obtener dadivas para sí o para terceros. El tráfico de influencias se desarrolla cuando un funcionario tiene cierto poder o autoridad dentro del gobierno y recibe dadivas para favorecer a terceros.
- ✓ **Fraude** - Consiste en un engaño para obtener un bien patrimonial, es cometido por los funcionarios encargados de vigilar la ejecución de contratos.
- ✓ **Cohecho** - Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

- ✓ **Concusión** - En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

5. COMPONENTES

Acorde con lo anterior, y a las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la E.S.E. Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), desarrollará los siguientes ejes centrales:

- ✓ Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución de la entidad apoyados en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- ✓ Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ✓ Generar compromiso y responsabilidad de las acciones no sólo en el entorno institucional, sino en los funcionarios o contratistas que intervengan en cada actividad que desarrolla LA ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- ✓ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ✓ Realizar todas las acciones y actuaciones bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre gobernantes, funcionarios de la ESE y los usuarios.
- ✓ Desarrollar una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios, los contratistas asociados y proveedores.
- ✓ Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- ✓ Vigilar que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.

Para esto la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, acorde a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, que a su vez, garantiza la participación de estos en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Dentro de los componentes del Plan se incluyen los siguientes seis (6):

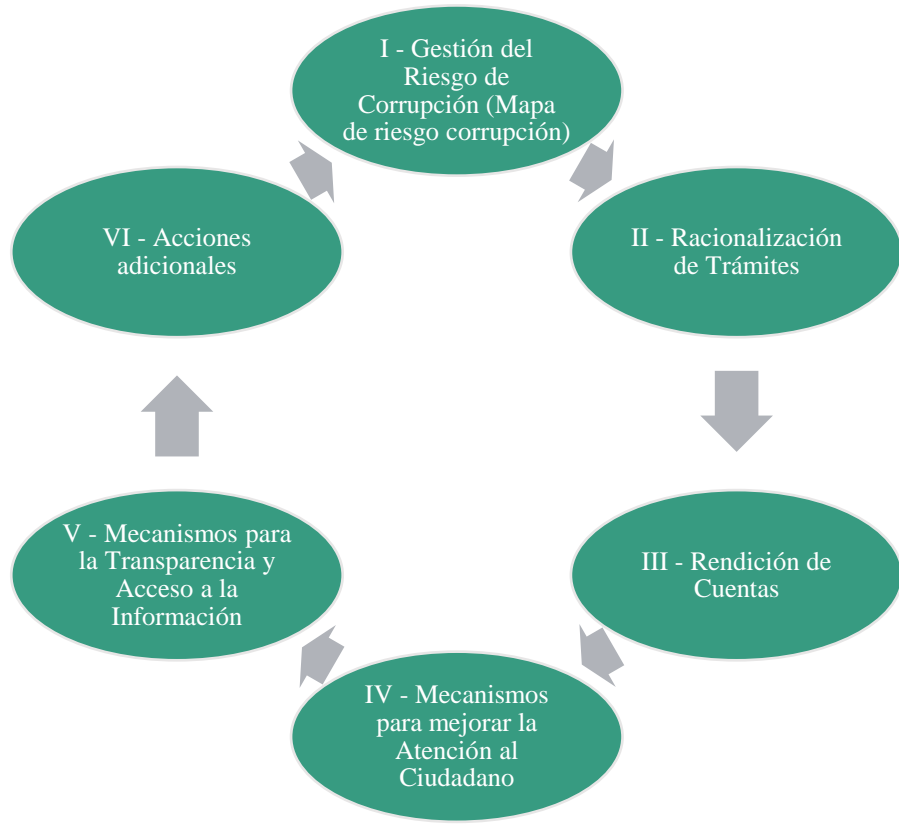



Ilustración 1: Componentes del plan anticorrupción

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto Políticas Institucionales y Pedagógicas de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y lo establecido en el Decreto 124 de 2016, se elaboró la presente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2019.

5.1. COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El Mapa de Riesgo de Corrupción es la herramienta utilizada para identificar las áreas y procesos más expuestos a la corrupción. En él se definen herramientas y medidas de mitigación del riesgo, así como para su gestión y monitoreo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

Se establecen en él, además los indicadores de monitoreo, causas, impacto, probabilidad de ocurrencia, controles, valoración, acciones y tratamiento de riesgo de la corrupción en la institución.

A través del mapa de riesgo de corrupción se fortalece el sistema de gestión de la calidad y modelo estándar de control interno, definido por procesos y procedimientos e identificando los responsables del monitoreo y la medición de los indicadores.

De igual forma, se evaluarán constantemente y minimizarán los daños antijurídicos y económicos que puedan generar las actuaciones de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., ante terceros y se defenderá los intereses de la entidad ante las diferentes instancias judiciales.

El referente para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la correspondiente guía institucional para la administración de riesgos; así como el documento de referencia “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”.

El mapa de riesgos de corrupción de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo se incluye como anexo y parte integral del presente comento. (Ver **Anexo 1**. Componente I).

5.2. COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES


La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública¹.

No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios se afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Por tal razón, la E.S.E. Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. se propone como metas fortalecer la simplificación, estandarización, optimización y automatización de los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2; DAFP; 2015

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

Para alcanzar estas metas, se incluyen dentro de las estrategias formuladas mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano y usuarias, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✓ Mejorar la competitividad de la entidad.
- ✓ Construir un estado moderno y amable con el ciudadano.

5.2.1. Estrategias

- ✓ Adelantar el registro en el SUIT de los principales trámites de la entidad, garantizando su publicación y acceso en la página web de la entidad.
- ✓ Racionalizar los trámites requeridos para la prestación de servicios a las usuarias o para la entrega de la información que requieran estas o la ciudadanía en general por parte de la ESE Clínica.
- ✓ Garantizar la permanencia de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el apoyo de medios electrónicos, redes de datos, y la optimización de los servicios en página web, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, al igual que divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.
- ✓ Evitar las solicitudes de entrega de fotocopias de carné y cedula de ciudadanía, o de documentos redundantes cuando esto aplique.
- ✓ Garantizar la continuidad en la implementación de la historia clínica digital institucional.
- ✓ Adopción como medios de comunicación oficial de los correos institucionales, evitando la radicación innecesaria de oficios físicos.
- ✓ Adopción de ambientes virtuales de aprendizaje para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.
- ✓ Habilitar un link en la página web de la entidad donde se puedan consultar los pagos realizados a proveedores, con el usuario asignado.

(Ver **Anexo 1**. Componente II).

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

5.3. COMPONENTE III – RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.


Por tal razón y dada su importancia, la ESE Clínica adelantará la audiencia pública de rendición de cuentas, en concordancia con las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, y publicará a través de los medios de difusión disponibles, información sobre el avance de su gestión y el desarrollo de las actividades contenidas en dentro de su Plan de Acción, Plan de gestión y Plan de Desarrollo Institucional, garantizando la rendición de cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

5.3.1. Componentes de la Rendición de Cuentas

- ✓ **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ✓ **Diálogo:** Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- ✓ **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño¹.

5.3.2. Acciones

- ✓ Se realizará la rendición de cuentas correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior, con la invitación pública a su realización y participación de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, entes de control y ciudadanía en general, a través de los medios de comunicación disponibles por la entidad.
- ✓ Se publicará el informe y evaluación de la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad y se darán a conocer a través de medios de difusión disponibles, información sobre el avance de la gestión de la entidad de manera permanente.
- ✓ Se suscribirán los acuerdos de gestión y planes de mejora en los casos en que sea requerido.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

(Ver **Anexo 1.** Componente III).


5.4. COMPONENTE IV – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y FORTALECER LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través del cual se establecen lineamientos y obligaciones con los ciudadanos, la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo ha creado mecanismos de fácil acceso para fortalecer la cultura de quejas y/o denuncias frente a posibles hechos de corrupción en la entidad.

Por lo anterior, la ESE Clínica dispone de herramientas y medios de comunicación con sus usuarios, desarrollando las siguientes estrategias:

- ✓ Garantizar la existencia de una dependencia o área encargada de recibir y gestionar todas las quejas, peticiones y/o reclamos, denuncias que llegaren a surgir por parte de los usuarios.
- ✓ Página WEB www.maternidadrafaelcalvo.gov.co, donde los usuarios se pueden contactar a través del link Atención al usuario, para que presenten sus quejas, peticiones, reclamos y denuncias si las hubiere, o cualquier otro tipo de acto de corrupción de los cuales tenga conocimiento.
- ✓ Garantizar canales de comunicación para que el usuario obtenga información sobre los servicios que ofrece la entidad, así como los trámites de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de forma presencial, virtual o telefónica.
- ✓ Disponibilidad permanente para la atención al usuario para que los ciudadanos nos puedan contactar e interponer sus quejas y/o denuncias para su correspondiente gestión, a través de la línea gratuita 018000-952210, en la Línea de atención al Usuario 6724060 Ext. 108, en el correo electrónico de Atención al Usuario (siau@maternidadrafaelcalvo.gov.co), en los Buzones de Sugerencias, quejas o reclamos ubicados en los diferentes puntos de atención de la ESE Clínica y el Portal Institucional www.maternidadrafaelcalvo.gov.co.
- ✓ Publicación en la página Web de la ESE Clínica de los informes de gestión, Estados Financieros, Presupuesto y Ejecución Presupuestal y de los Planes de acción y de Compra de la entidad.

(Ver **Anexo 1.** Componente IV).

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

5.5. COMPONENTE V – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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

(Ver **Anexo 1.** Componente V).

5.6. COMPONENTE VI – INICIATIVAS ADICIONALES

La ESE CMRC considera incluir como parte del plan un subcomponente de capacitación que permita su difusión a todas las partes interesadas y promueva entre los servidores públicos de la entidad la cultura del autocontrol y del servicio a la ciudadanía.

Además, La E.S.E. iniciará un proceso de fortalecimiento de la gestión y cultura institucional, orientado a fortalecer los principios y valores éticos de los servidores públicos y contratista, formulando e implementando planes de ambiente laboral, fortalecimiento de habilidades comunicativas y consolidación de equipos de trabajo.

Adicionalmente, la E.S.E. en sus procesos de inducción (de forma permanente) y de reintroducción (cada dos años) fortalece los principios, valores y directrices éticas y la aplicación de las políticas de buen gobierno.

(Ver **Anexo 1.** Componente VI).

6. RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Capacitar y efectuar periódicamente la identificación de los riesgos de corrupción e implementar políticas para contrarrestarlos.
- ✓ Capacitar y concientizar a funcionarios y personal en general sobre los riesgos de corrupción y como contrarrestarlos.
- ✓ Establecer una política y estrategias comunicacionales de educación al usuario.
- ✓ Formular e implementar un componente dentro del Plan de capacitación Institucional enfocado a la educación a nuestras usuarias y al personal en materia de prevención de riesgos de corrupción y en general de la gestión de estos.
- ✓ Al identificar nuevos riesgos, realizar los ajustes a que dieran lugar y presentar los ajustes y modificaciones.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

7. PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO: Determinar las estrategias de Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2019, en La ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

NORMA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
Artículo 74	Publicar en la web a más tardar el 31 de enero en la página web el plan de acción, presupuesto y Plan de compras para la vigencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar el Plan de acción 2019 de la entidad donde se señalen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, junto a los indicadores de gestión. 2. Publicar el informe de gestión del año inmediatamente anterior. 3. Igualmente publicar el presupuesto debidamente desagregado. 	31 enero de 2019	Gerente Asesor de Control Interno Subgerente Administrativo
Artículo 73	Mapa de Riesgos de Corrupción y Plan Anticorrupción vigencia 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 2. Formular y actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad. 3. Determinar las medidas concretas para mitigar esos riesgos. 4. Publicar el Plan anticorrupción vigencia 2019 	31 enero de 2019	Gerente Comité de Coordinación de Control Interno Asesor Jurídico
Decreto 2641 de 2012	Realizar seguimiento al Plan anticorrupción vigencia 2019 formulado.	1. verificación, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan.	Cortes (enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de 2019).	Asesor Control Interno Subgerente Administrativo
Artículo 73	Generar estrategias anti-trámites	1. Establecer estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano para ajustar el Plan vigente y preparar la formulación del de la vigencia 2019.	Diciembre 31 de 2019	Gerente Subgerente administrativo Asesor Control Interno Asesor Jurídico

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GGE-PAC-02
		Versión: 2
		Fecha: 24/01/2019

NORMA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
Artículo 73	Establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	1. Determinar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Plazo Máximo Diciembre de 2019	Gerente Subgerente administrativo
		2. Socializar estas acciones con la comunidad	Plazo Máximo Diciembre de 2019	Asesor Jurídico Asesor Control Interno

HEYLIANA SOFÍA GUZMÁN LÓPEZ
 Gerente
 ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

8. ANEXO: FORMATOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y actualizar, en caso de ser necesario la política de administración de riesgos.	Política actualizada	Asesor Control Interno y Asesor de Planeación	30/06/2019
		Revisar y actualizar los instrumentos para la administración de riesgos (Guía y/o Manuales).	Política actualizada	Asesor Control Interno	30/06/2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y evaluación de la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia anterior.	Matriz de riesgos evaluada	Subdirector Administrativo Asesor Control Interno Asesor de Planeación	Cortes (31/01/2019, 31/06/2019 y 31/08/2019)
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción evaluado	Mapa de riesgos publicado	Subdirector Administrativo Asesor Control interno Responsable proceso de sistemas	31/01/2019
	3.2	Recepcionar y revisar las observaciones posteriores a la publicación en la página web y ajustar mapa de riesgos según sea pertinente.	100% de Observaciones revisadas	Subdirección Administrativa y Financiera	Cortes (30/04/2019, 31/08/2019 y 31/12/2019)
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción de la entidad	Controles monitoreados	Todos los líderes de proceso de la Entidad. Coordina: Subgerencia Administrativa y Calidad.	Cortes (30/04/2019, 31/08/2019 y 31/12/2019)
	4.2	Actualizar mapa de riesgos de corrupción, cuando haya lugar.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Todos los líderes de proceso de la Entidad.	31/12/2019
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Evaluar los controles y riesgos de corrupción en todos los procesos institucionales programados.	100% de riesgos de corrupción evaluados.	Asesor Control Interno	31/12/2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente II: Racionalización de trámites						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Acciones Administrador SUIT	1.1	Revisión, aprobación y registro de trámites en el SUIT.	Trámites aprobados registrados	100% de trámites registrados	Responsable SUIT Asesor Calidad Asesor Control interno	31/03/2019
Subcomponente 2 Acciones Antitrámites	2.1	Evaluar las estrategias contenidas en el Plan y actualizarlas o complementarlas según sea el caso.	80% de las estrategias actualizadas y ejecutadas	% de estrategias actualizadas y ejecutadas	Comité de gestión y Desempeño	31/12/2019
Administrativo, Tecnología e Interoperatividad Acciones Administrador SUIT	3.1	Evaluar la adopción e implementación de la ventanilla única de atención al usuario	Ventanilla Única implementada	Ventanilla Única implementada	Subdirector Administrativo Asesor Control Interno	31/12/2019
	3.2	Implementación y adopción de ambientes virtuales de aprendizaje para desplegar acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción.	20% de capacitaciones en Ambientes virtual de aprendizaje implementado y adoptado.	% de capacitaciones Institucionales en AVA	Subdirector Administrativo Asesor Recurso Humano	31/12/2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente III: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Divulgar la información de resultados de la gestión y cumplimiento de metas a través de Publicación de informe en la web.	Informe de Gestión Publicado en la página web de la entidad	Gerencia Asesor de control interno Responsables de procesos	31/01/2019
	1.2	Elaborar presentación con los resultados de gestión de la Entidad.	Presentación elaborada	Gerencia Asesores y líderes de procesos	31/03/2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Planear el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas y reportar la fecha ante la supersalud.	Estructurar el proceso y la logística para la audiencia pública de rendición de cuentas y realizar el reporte respectivo	Gerencia	10/04/2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Desarrollar estrategias de capacitación para el ejercicio de rendición de cuentas a los ciudadanos y servidores públicos	Publicar documentación con componente pedagógico sobre el proceso de rendición de cuentas en la página web de la entidad	Gerencia Asesores y líderes de procesos	15/04/2019
	3.2	Informar en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud acerca de la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas	Evidencia de la notificación	Gerencia asesor de control interno responsable proceso de sistemas	10/04/2019
	3.3	Informar en la página web, carteleras y medios de comunicación de la ESE CMRC acerca de la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas	Evidencia de la notificación	Gerencia asesor de control interno responsable proceso de sistemas	15/04/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar y publicar informe del ejercicio de rendición de cuentas	Informe de resultados de la evaluación de rendición de cuentas publicado.	Gerencia Asesor de control interno Responsable proceso de sistemas	Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la celebración.
	4.2	Formular plan de mejora a la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo a los resultados de la evaluación.	Plan de mejora	Gerencia Asesor de control interno Asesor de planeación	31/12/2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente IV: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecer los canales de comunicación directa con la alta dirección en la toma de decisiones relacionadas con la atención a la ciudadanía.	Incorporar el análisis de encuestas de satisfacción del cliente interno y externo, así como de las PQRSD dentro de los procesos de direccionamiento estratégico.	Asesores de Calidad y Talento Humano	30/06/2019 y 31/12/2019
	1.2	Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Implementar y ejecutar un Plan de acción como resultado del análisis de encuestas de satisfacción del cliente interno y externo, así como de las PQRSD.	Gerencia	31/12/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Evaluar y garantizar la implementación de instrumentos y herramientas para el cumplimiento de las actividades priorizadas para la accesibilidad en la página web, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea.	Aplicación de los instrumentos, de conformidad con el PESI y Estrategia GEL	Comité de gestión y desempeño	31/12/2019
	2.2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos al interior de la entidad.	Sistema de información implementado	Gerencia Subgerencia Científica	31/12/2019
	2.3	Revisar, actualizar, Implementar, adoptar y publicar un procedimiento de atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo adoptado y publicado	Gerencia Subgerencia Científica	31/06/2019
	2.4	Publicar en la cartelera de gerencia y página web, los indicadores de mayor impacto para cada proceso y relacionadas con la atención al cliente, permitiendo un seguimiento más continuo y la verificación de tendencias.	Evidencias de publicación	Subgerencias y líderes de cada proceso Asesor de planeación	31/06/2019
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de evaluación y cualificación.	Revisar, actualizar, implementar y adoptar los procesos desempeño para todo el personal de la entidad.	Subgerencia Administrativa Asesora Talento Humano	31/06/2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente IV: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, los cursos de formación para la atención al ciudadano.	Capacitar como mínimo al 50% del personal y lograr el reconocimiento del componente de atención al ciudadano	Asesora de Talento Humano	31/12/2019
	3.3	Verificar la declaración de bienes y renta de todos los empleados públicos y que esta esté registrada en el SIGEP.	Realizar el 100 % de la verificación de los empleados	Asesora de Talento Humano	30/04/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar, actualizar y divulgar al interior de la ESE CMRC, el procedimiento de gestión de peticiones, quejas y reclamos.	Divulgar el procedimiento normativo en la página web de la entidad	Asesor Control Interno	31/12/2019
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Elaborar y divulgar informes semestrales de PQRSD en la página web de la entidad	Subgerencia Científica Asesor Control Interno	28/02/2019 y 31/08/2019
	4.3	Revisar, actualizar o implementar, adoptar y establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental adoptado e implementado.	Gerencia Subgerencia Científica Asesor Control Interno	31/06/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la percepción y Satisfacción de la calidad y humanización del Servicio, a través de las herramientas disponibles.	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción	Asesora de Calidad SIAU	31/12/2019
	5.2	Publicar y disponer para consulta y retroalimentación con la ciudadanía los resultados de las encuestas de la atención al ciudadano.	Elaborar y divulgar informes semestrales de PQRSD en la página web de la entidad	Subgerencia Científica Asesor Control Interno SIAU	28/02/2019 y 31/08/2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente V: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la descripción de la estructura orgánica de la ESE CMRC incluyendo funciones para publicación en la página web.	Descripción de la estructura orgánica publicada en página web institucional	Evidencia de descripción de la estructura orgánica publicada en página web institucional	Comité de gestión y Desempeño	31/06/2019
	1.2	Garantizar que la información sobre ubicación de las Sedes de la ESE CMRC y horarios de atención se encuentre actualizada en la página web.	Información actualizada sobre sedes y horarios publicada en la página web	Evidencia de información actualizada sobre sedes y horarios publicada en la página web	Comité de gestión y Desempeño	31/06/2019
	1.3	Realizar un reporte de la información relacionada con presupuesto, ejecución presupuestal anual, para publicación en la página web.	Reporte de presupuesto y ejecución anual publicado en página web	Evidencia de reporte de presupuesto y ejecución anual publicado en página web	Subgerencia Administrativa	31/01/2019
	1.4	Consolidar el plan de adquisiciones, para publicación en la página web.	Plan de adquisiciones publicado en página web	Evidencia de plan de adquisiciones publicado en página web	Subgerencia Administrativa	31/01/2019
	1.5	Efectuar un seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	Autoevaluación de seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	% de nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.	Comité de gestión y Desempeño	31/06/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actualizar el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Esquema de atención de PQRSD actualizado.	Actividad Propuesta/Actividad Ejecutada	Comité de gestión y Desempeño Subgerencia Científica Asesor Control Interno	30/06/2019
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Consolidar y actualizar un registro de proveedores y clientes que contenga como mínimo (Nombre, servicio contratado, tiempo de ejecución),	Registro de proveedores y clientes publicado en la página web.	% de registro de proveedores y clientes publicado en la página web	Comité de gestión y Desempeño Subgerencia Administrativa	31/12/2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente V: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
		para publicación en la página web.				
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de acuerdo con la normatividad vigente en la página web.	Revisión y ajuste del esquema actual de publicación de información con lo requerido por la normatividad.	% de actualización del esquema de publicación de información con lo requerido por la normatividad.	Comité de gestión y Desempeño Asesor Control Interno	31/12/2019
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diagnosticar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de Servicio y Atención al Ciudadano.	Diagnóstico de las alternativas de información para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad para con la entidad.	Evidencia de diagnóstico y Plan de Acción.	Comité de Gestión y Desempeño Asesores Jurídicos	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de información pública que contenga como mínimo (número de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas), para publicación en la página web.	Informe de solicitudes de información publicado.	Evidencia de informe de solicitudes de información publicado.	Comité de Gestión y Desempeño Asesores Jurídicos	31/12/2019



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código: PL-GGE-PAC-02

Versión: 2

Fecha: 24/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente VI: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Capacitación	1.1	Afianzar el conocimiento sobre los riesgos en la entidad	50% de los servidores públicos capacitados en Riesgos por procesos y por corrupción.	% de servidores capacitados	Asesor Control interno Asesor Talento Humano	31/12/2019
	1.2	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano a los servidores públicos de la entidad	80 % de los servidores públicos capacitados en cultura de servicio al ciudadano	% de servidores capacitados	Asesor Control interno Asesor Talento Humano	31/12/2019
	1.2	Realizar campañas que fomenten la apropiación de los valores institucionales y el autocontrol	50% de los servidores públicos capacitados en valores institucionales y el autocontrol	% de servidores capacitados	Asesor Control interno Asesor Talento Humano	31/12/2019