

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2021 SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

FERNANDO ARTURO TORRES JIMENÉZ

GERENTE

ADRIANA MARÍA CHÀVEZ GALEANO

Coordinador Grupo Interno Trabajo
Administrativo

MARTHA ESTELLA SARMIENTO B.

Coordinadora Grupo Interno Trabajo
Asistencial

HERNAN AGUDELO SÁNCHEZ

Coordinador Grupo Interno de Trabajo
Financiero con función de Control Interno

**GLORIA ESMERALDA ALVAREZ
GARCIA**

Responsable Atención al Usuario

MARTHA LUCÍA DÍAZ CARTAGENA

Profesional de apoyo Control Interno

LADY DIANA BUITRAGO

Coordinadora Grupo Interno Trabajo
Talento Humano

LUIS EDUARDO SILVA VERA

Coordinador Grupo Interno de Trabajo
Planeación, G. Documental y TICS

En colaboración con

Coordinadores de Grupos Internos de
Trabajo y responsables de áreas

JULIO CESAR SALGADO GUERRERO

Profesional de apoyo GIT de Planeación,
G. Documental y TICS

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

1. INTRODUCCIÓN.

En el marco de la ley 1474 de 2012 mediante la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y las demás disposiciones relacionadas, en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. se viene procurando adoptar medidas que permitan mantener un ambiente de control, en el cual los servidores públicos asimilen en su comportamiento actitudes que les permitan prestar un servicio por y para el ciudadano facilitándole a este el acceso al cubrimiento de sus necesidades, principalmente en nuestro caso la salud como derecho fundamental.

Por lo anterior y atendiendo lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 de 2015, de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, se desarrollo un instrumento con el cual se pretendió recoger las percepciones frente a las acciones que deben priorizarse para ejecutar en los diferentes componentes que se contienen en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, como Gestión del riesgo de corrupción, racionalización de tramites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano y Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

2. OBJETIVOS Y ALCANCE.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir acciones que con su ejecución permitan que se establezca una cultura de transparencia en la gestión institucional y que su vez permita un mayor acercamiento con los grupos de valor (usuarios y sus familias).

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la administración de riesgos institucionales, principalmente en la identificación y cumplimiento de acciones de tratamiento de los riesgos corrupción.
- Identificar mejoras a los trámites y otros procedimientos administrativos, para de esta manera facilitar el acceso a estos por parte de los grupos de valor.
- Fomentar espacios para la rendición de cuentas a la ciudadanía, garantizando la participación y el dialogo entre la entidad y los grupos de valor.
- Fortalecer el sistema institucional de la atención al usuario, con herramientas para el mejoramiento continuo del proceso y seguimiento permanente.
- Diseñar estrategias que permitan dar cumplimiento a los lineamientos de política para garantizar el derecho de acceso a la información pública, a los usuarios y demás partes interesadas.

2.3. ALCANCE.

Las actividades que se programan en el presente plan son aplicables a todos los servidores públicos responsables de su ejecución y todos aquellos actores institucionales que contribuyan al cumplimiento de las mismas.

3. COMPONENTES DEL PLAN.

Una vez aplicado el instrumento de percepción para la construcción del plan anticorrupción 2021 del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. y previo a la consolidación de sus resultados, se procedió a consolidar las actividades por cada uno de los componentes, así:

3.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

3.1.1. Contexto estratégico

Continuando con la implementación y despliegue de la política de administración del riesgo adoptada en la institución en 2020, se realizaron actividades de divulgación de la política, análisis de los riesgos de corrupción y ajuste de las acciones de tratamientos, por otro lado en el sistema de administración del riesgo general de la entidad en el marco de una estrategia de gestión del

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

conocimiento se realizaron los viernes de calidad compartiendo con los servidores públicos y contratistas que se vincularon en las secciones, información de interés frente a la importancia de la identificación, análisis, valoración y control y seguimiento a los riesgos en el marco de su rol en cada una de las líneas de defensa.

Para lograr esto, con apoyo de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales del Ministerio de Salud y Protección Social, se adoptaron los ajustes al formato denominado Ficha Integral del Riesgo u Oportunidad y en la misma para 2020, se identificaron diez (10) riesgos de corrupción, como se muestra a continuación:

No.	PROCESO	ENFOQUE	CLASE	RIESGO U OPORTUNIDAD
1	GESTION ADMINISTRATIVA (SUBSIDIOS)	Riesgo de Corrupción	Financiero	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros durante la activación para el pago de subsidios sin el cumplimiento de los requisitos.
2	GESTION DE ADQUISICION Y SUMINISTROS	Riesgo de Corrupción	Operativo	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros al no realizarle los cruces de documento en listas restrictivas a los proveedores.
3	GESTION DE ADQUISICION Y SUMINISTROS	Riesgo de Corrupción	Operativo	Tráfico de influencias para la selección de proveedores en el suministro de bienes y servicios.
4	GESTION DE ADQUISICION Y SUMINISTROS	Riesgo de Corrupción	Operativo	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros para el diseño de pliegos de condiciones en el proceso contractual.
5	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Riesgo de Corrupción	Operativo	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros al no realizarle los cruces de documento en listas restrictivas a los nuevos funcionarios que se vinculen.
6	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Riesgo de Corrupción	Operativo	Tráfico de influencias al momento de la selección e ingreso del personal de trabajadores oficiales y públicos.
7	GESTION FINANCIERA	Riesgo de Corrupción	Financiero	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros para la legalización de hechos cumplidos.
8	GESTION FINANCIERA	Riesgo de Corrupción	Financiero	Exceso de las facultades otorgadas para alterar la información financiera que no refleje la realidad económica de la entidad.
9	GESTION FINANCIERA	Riesgo de Corrupción	Operativo	Desvío de recursos físicos o económicos al No reportar de manera oportuna operaciones en efectivo de acuerdo a los topes fijados en la normatividad vigente del SARLAFT.
10	GESTION FINANCIERA	Riesgo de Corrupción	Operativo	Desvío de recursos físicos o económicos al momento realizar los pagos de proveedores y el registro de las operaciones financieras.

Los riesgos de corrupción fueron valorados en una zona de riesgo extrema dado que la tolerancia a este tipo de riesgo es inaceptable, toda vez que a pesar de que existan controles, es un riesgo que permanece latente.

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

El seguimiento a los riesgos de corrupción en 2020, fue realizado en periodos cuatrimestrales por parte del responsable del Sistema de Control Interno de la entidad con actividades de seguimiento y monitoreo y no se reportó la materialización de ninguno de los riesgos, no obstante, se percibió que los actores responsables de la ejecución de acciones de tratamiento no generan un control sobre la ejecución de estas.

3.1.2. Áreas Responsables

La formulación de lineamientos para la administración del riesgo se configura en el despliegue e implementación de la segunda dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como se observa a continuación, con un atributo de calidad tendiente a contar con riesgos identificados y controles definidos para asegurar el cumplimiento de la gestión institucional.



Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2 de Agosto de 2018 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional –Función Pública 2018

En el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. los responsables de cumplimiento de esta política serán en primera instancia la gerencia y planeación y en segunda instancia los coordinadores de grupos internos de trabajo y responsables de área de aquellos procesos en los cuales se analice la probabilidad de ocurrencia de riesgos de corrupción.

3.1.3. Metas e Indicadores

Meta: 100% de los seguimientos a riesgos de corrupción realizados

Indicador: No. de seguimientos ejecutados/No. de seguimientos a realizar

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”



**PLANEACIÓN, G. DOCUMENTAL Y TICS
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Código	
DE-FO-011	
Versión	Fecha Emisión
Uno	25/01/2021
Página 6 de 18	

3.1.4. Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1/ Política de Administración de Riesgo	Realizar revisión y propuesta de ajustes al sistema de gestión integral de gestión del riesgo institucional contemplando estrategias de sensibilización a servidores públicos.	(1) Documento con propuesta socializado	Coordinación GIT Planeación, G. Documental y TICS Responsable de Control Interno	31/05/2021
Subcomponente 2 / Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y realizar ajustes a riesgos de corrupción.	(1) Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Coordinadores Grupos Internos de Trabajo y Responsables de procesos	28/02/2021
	Presentar el mapa de riesgos de corrupción en el comité institucional de gestión y desempeño.		Coordinación GIT Planeación, Gestión Documental y TICS	15/03/2021
Subcomponente 3 / Consulta y Divulgación	Publicar y socializar el mapa de riesgo de corrupción en la página web y a través del correo electrónico institucional.	(1) Mapa de riesgos de corrupción publicado y socializado	Responsable de Sistemas	31/03/2021
	Crear un link con consulta para comentarios permanente de los grupos de valor frente al mapa de riesgos de corrupción en la página web.	(1) Link de consulta habilitado	Responsable de Sistemas	31/03/2021
Subcomponente 4 / Monitoreo y revisión	Realizar el monitoreo trimestral de los riesgos de corrupción frente a su materialización y/o desviaciones en la ejecución de los controles.	(4) Reportes de monitoreo por proceso	Coordinadores Grupos Internos de Trabajo y Responsables de procesos	23/04/2021 23/07/2021 22/10/2021 21/01/2022
	Consolidar reportes de monitoreo y reportar al responsable de control interno.	(2) Reporte de monitoreo consolidado	Coordinación GIT Planeación, G. Documental y TICS	30/07/2021 28/01/2022
Subcomponente 5 / Seguimiento	Realizar informes de monitoreo y seguimiento de riesgos corrupción.	Informes de seguimiento a los riesgos	Responsable del sistema de control interno institucional	Con corte 30/04/2021 el 14/05/2021 Con corte a 31/08/2021 el 17/09/2021 Corte a 31/12/2021 14/01/2022

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

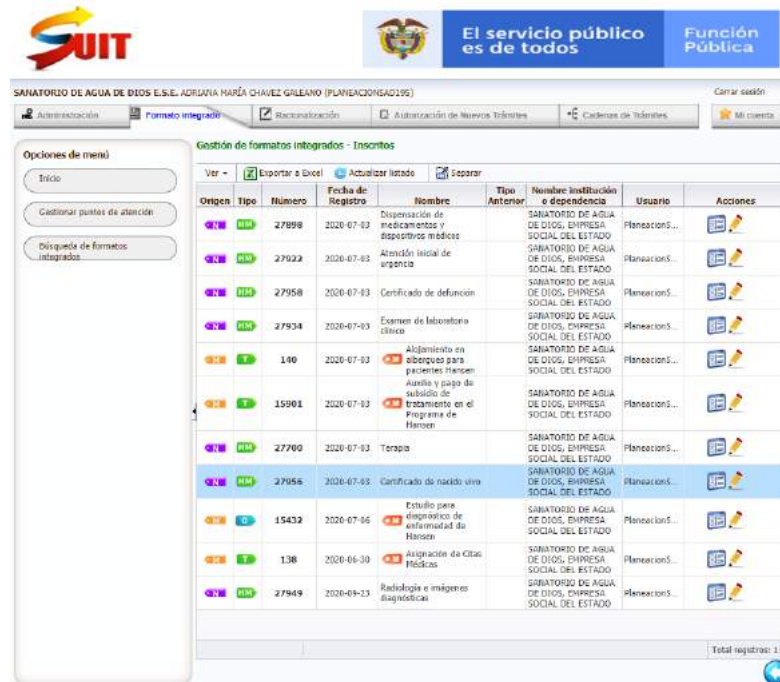
3.2 Segundo Componente: Racionalización de trámites:

3.2.1. Contexto estratégico

En 2020 para dar cumplimiento con la racionalización de tramites se fusionaron dos trámites que se encontraban asociados a otros de la entidad, así:

- Autorización de Exámenes Paraclínicos con Examen de laboratorio clínico y,
- Asignación de Cita para la prestación de Servicios en Salud con Asignación de Citas Médicas,
- No obstante los otros dos tramites focalizados en la racionalización 2020 no fueron objeto de esta acción toda vez estos se priorizaron en la estrategia ya que de acuerdo con la interpretación del Artículo 19 del Decreto 2106 de 2019, por tratarse de certificados debían ser objeto de desmaterialización, por lo que como entidad nos propusimos para ello, la desmaterialización parcial de los mismos, sin embargo dadas las características de estos dos trámites y la interoperabilidad que existe con el Ministerio de Salud y Protección Social, así como la poca proximidad de nuestros grupos de valor a los medios virtuales, identificamos que no es posible cumplir con la estrategia para estos dos trámites en la vigencia 2020 quedando para seguimiento en 2021.

En el Sistema Único de Información de Tramites - SUIT se suscribió la estrategia, posteriormente se gestionaron las actividades propuestas para cada uno de los dos trámites a intervenir, sin embargo, no se cumplió en los términos proyectados por temas operativos institucionales, se actualizo la estrategia con corte septiembre de 2020, cumpliendo con lo programado.



The screenshot shows the SUIT interface with a table of integrated forms. The table has columns for Origen, Tipo, Numero, Fecha de Registro, Nombre, Tipo Anterior, Nombre institución e dependencia, Usuario, and Acciones. The data is as follows:

Origen	Tipo	Numero	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución e dependencia	Usuario	Acciones
OTM	OTM	27898	2020-07-03	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	OTM	27922	2020-07-03	Atención inicial de urgencia		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	OTM	27958	2020-07-03	Certificado de defunción		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	OTM	27934	2020-07-03	Examen de laboratorio clínico		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	T	140	2020-07-03	Albergamiento en albergos para pacientes (planes auxilio y paga de subsidio de tratamiento en el Programa de Hacerse)		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	T	15901	2020-07-03	Albergamiento en albergos para pacientes (planes auxilio y paga de subsidio de tratamiento en el Programa de Hacerse)		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	OTM	27260	2020-07-03	Terapia		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	OTM	27955	2020-07-03	Certificado de nacido vivo		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	O	15432	2020-07-06	Estudio para diagnóstico de enfermedad de Hirsch		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	T	138	2020-06-30	Asignación de Citas Médicas		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]
OTM	OTM	27949	2020-09-23	Radiología e imágenes diagnósticas		SANATORIO DE AGUA DE DIOS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	PlaneacionS...	[Iconos]

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

Por otro lado, en el marco del cumplimiento del Plan de Unificación de trámites se nos solicitó por parte de MINTIC el ajuste de las fichas de nuestros trámites, en aspectos de forma como errores ortográficos y gramaticales, actividad que aunque no se asocia a la racionalización se traduce en una mejor visualización de los tramites cuando se consulta por el ciudadano.

El inventario de trámites está conformado por doce (10) trámites y un (1) Otro procedimiento administrativo:

1. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
2. Atención inicial de urgencia
3. Certificado de defunción
4. Examen de laboratorio clínico
5. Alojamiento en albergues para pacientes Hansen
6. Auxilio y pago de subsidio de tratamiento en el Programa de Hansen
7. Terapia
8. Certificado de nacido vivo
9. Estudio para diagnóstico de enfermedad de Hansen
10. Asignación de Citas Médicas
11. Radiología e imágenes diagnósticas

3.2.2. Áreas Responsables

La racionalización de trámites al consolidarse en acciones de facilitación de acceso a los servicios por parte de los grupos de valor de la ventanilla hacia afuera de la relación estado – ciudadano corresponde a la Dimensión 3 y sus responsables en primera instancia son el Gerente y el Responsable de Servicio de Información y Atención al Ciudadano y en segunda instancia los líderes de proceso del macro proceso misional, en donde se gestionan los tramites institucionales.



Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2 de Agosto de 2018 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional –Función Pública 2018

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”



PLANEACIÓN, G. DOCUMENTAL Y TICS
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Código

DE-FO-011

Versión

Fecha Emisión

Uno

25/01/2021

Página 9 de 18

3.2.3. Metas e Indicadores

Meta: 100% de las acciones de racionalización ejecutadas

Indicador: No. de acciones de racionalización ejecutadas/No. de acciones de racionalización a realizar

3.2.4. Estrategia de Racionalización de trámites

Componente: Racionalización de Tramites

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha Inicio	Fecha de Finalización
Certificado de defunción	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	A este trámite se accede solamente de manera presencial	Desmaterialización parcial del trámite	Acceder también al certificado a través de correo electrónico	Responsables de Sistemas Coordinación GIT Asistencial	01/01/2021	31/12/2021
Certificado de nacimiento	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	A este trámite se accede solamente de manera presencial	Desmaterialización parcial del trámite	Acceder también al certificado a través de correo electrónico	Responsables de Sistemas Coordinación GIT Asistencial	01/01/2021	31/12/2021

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

3.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas:

3.3.1. Contexto estratégico

En 2.020 por tratarse de un año atípico en lo que se refiere a la declaratorio de pandemia por brote de COVID 19 por la OMS y la consecuente declaración de emergencia sanitaria en Colombia en el mes de marzo, represento un reto para el desarrollo de las actividades en este componente toda vez que al desarrollar nuestro accionar en territorio, la población en general y principalmente quienes acceden y demuestran interés por lo público, no estaban familiarizados con las metodologías virtuales para el desarrollo de estas, además de que a nivel institucional igualmente poco se habían promovido espacios de dialogo con los ciudadanos virtuales, con lo que no se contaba con suficiente experiencia para las transmisiones directas, sin embargo se logró, con una organización previa, con referenciación con otras entidades y se adoptaron herramientas tecnológicas para la interacción, alcanzando un nivel de participación satisfactorio y motivando el interés de las personas por estos medios digitales para su participación.

Todo esto se garantizo basado en la aplicación de los tres elementos de la Rendición de Cuentas.

Información: Se preparó y analizo la información con cada uno de los responsables de las áreas de los macro procesos misionales, de apoyo, de direccionamiento estratégico y de evaluación y seguimiento, consolidando un informe de gestión de la vigencia 2.019, para el cual previamente se diseñó un esquema ajustado a los requerimientos de información que deben suplir este tipo de espacios y posteriormente se publicó en página web para consulta de los ciudadanos interesados.

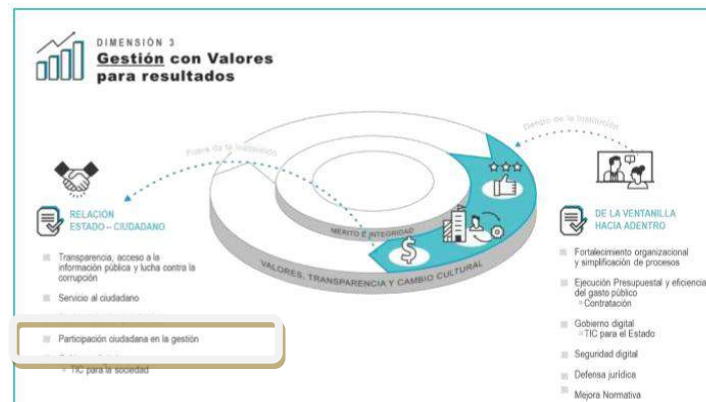
Dialogo: Se definió la fecha para la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, creando una estrategia con tiempos, actividades y reglas claras y definidas para el desarrollo del evento de una manera eficiente, en este espacio se permitió la participación abierta de los ciudadanos interesados, quienes interactuaron durante la transmisión y posterior a esta con un balance satisfactoria de comentarios, con una sola solicitud de información que no fue relacionada con la rendición de cuentas, a la cual se le dio el debido tratamiento y respuesta en los términos legales.

Incentivos: Se desarrolló una actividad para fortalecer las competencias en el manejo del lenguaje claro en la comunicación oral, de los servidores públicos del área asistencial que tienen relación directa con el servicio al ciudadano en el macro proceso misional, resaltando para ellos la necesidad del uso del lenguaje claro y próximo a las expectativas de los usuarios de los servicios que presta la entidad.

3.3.2. Áreas Responsables

El componente de rendición de cuentas se encuentra ubicado en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, por tanto hace parte de la Dimensión 3 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la relación estado – ciudadano e institucionalmente se encuentra bajo la responsabilidad en primera instancia del Gerente, el Responsable de SIAU y planeación y en segunda instancia los líderes de proceso del macro proceso misional, de apoyo y de evaluación y seguimiento, en donde se genera la información.

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”



Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2 de Agosto de 2018 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional –Función Pública 2018

3.3.3. Metas e Indicadores

Meta: 100% de las actividades de la estrategia rendición de cuentas ejecutadas

Indicador: No. de actividades de la estrategia de rendición ejecutadas/No. de actividades de la estrategia de rendición de cuentas a realizar

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”



**PLANEACIÓN, G. DOCUMENTAL Y TICS
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Código	
DE-FO-011	
Versión	Fecha Emisión
Uno	25/01/2021
Página 12 de 18	

3.3.4. Estrategia de Rendición de Cuentas

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información	Solicitar reporte de las áreas de informe de gestión según contenido definido para su consolidación.	Informes de gestión por procesos	Coordinación GIT Planeación, G. Documental y TICS	31/01/2021
	Consolidar la información remitida por los procesos y ajustar su contenido de acuerdo a la guía de lenguaje claro del estado colombiano para su publicación.	(1) Informe de gestión ajustada	Gerente Coordinación GIT Planeación, G. Documental y TICS	25/02/2021
Subcomponente 2 / Diálogo	Formular y socializar cronograma de actividades de rendición de cuentas incluyendo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	(1) Cronograma de actividades de rendición de cuentas publicado y socializado	Coordinación GIT Planeación, G. Documental y TICS	31/03/2021
	Desarrollar las actividades para la adecuada realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas y las demás actividades de rendición de cuentas programadas.	Listados de asistencia o registro de participación y evidencias del evento	Gerente Coordinadores Grupos Internos de Trabajo y Responsables de áreas	30/06/2021
	Elaborar y solicitar la publicación del informe de conclusiones y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Informe de conclusiones y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas publicado	Responsable del Sistema de Control Interno	15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia Pública
Subcomponente 3 / Responsabilidad	Realizar campañas de divulgación y sensibilización de la importancia de la rendición de cuentas en el servicio de lo público.	(2) Informes con evidencias de las campañas de divulgación	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/12/2021
	Presentar las conclusiones de las actividades de rendición de cuentas en Comité Institucional de Desempeño Institucional.	Acta de Comité	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/07/2021

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

3.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano:

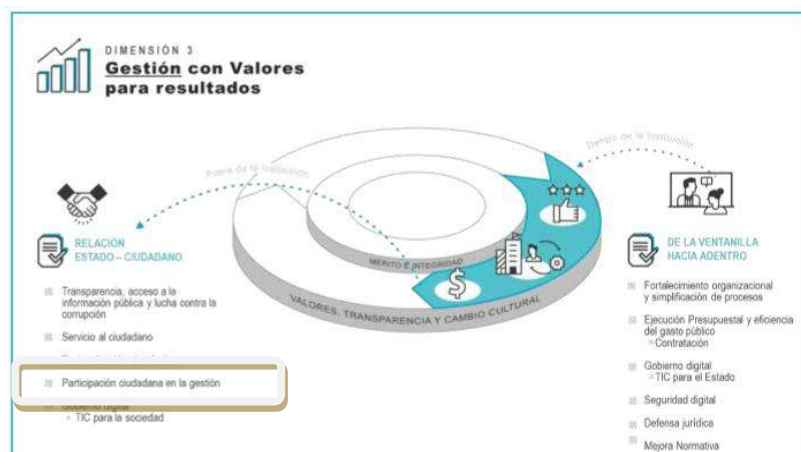
3.4.1. Contexto estratégico

En el año 2020 con el liderazgo del responsable del servicio de información y atención al usuario se desarrollo un trabajo a nivel superior para dar alcance a los requerimientos de política de servicio ciudadano, proceso que además estuvo acompañado por el Ministerio de Salud y Protección Social quien con base en una estrategia de comunicación y acompañamiento a los responsables de estos temas en cada entidad adscrita, promovió el establecimiento de un Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social – MISC, lo cual si bien no esta contemplado en las actividades de este componente en la anterior vigencia, sin contribuye para que se revisen las actividades que se pondrán para 2021.

Ahora bien, en lo que corresponden a las actividades, se logro culminar con la caracterización de grupos de valor, se formuló la política de servicio al ciudadano, se realizo el diagnostico de accesibilidad, se propuso la implementación del indicador para la medición del indicador de eficiencia de los canales de atención y se hicieron gestiones de consulta para la adopción de mecanismos de acceso a la información por parte de personas con algún tipo de discapacidad.

3.4.2. Áreas Responsables

Por las características de los servicios que se prestan en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. la atención al ciudadano es un tema transversal a varios procesos, que hace parte de la Política de Servicio al ciudadano ubicada en la Dimensión 3 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la relación estado ciudadano, cuya responsabilidad está en cabeza de la gerencia y de los Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo y Responsables de Áreas con relacionamiento directo con los usuarios de los servicios que presta la entidad, principalmente del macro proceso misional.



Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2 de Agosto de 2018 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional –Función Pública 2018

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”



**PLANEACIÓN, G. DOCUMENTAL Y TICS
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Código	
DE-FO-011	
Versión	Fecha Emisión
Uno	25/01/2021
Página 14 de 18	

3.4.3. Metas e Indicadores

Meta: 100% de las actividades de la estrategia para mejorar la atención al ciudadano ejecutadas

Indicador: No. de actividades de la estrategia para mejorar la atención al ciudadano ejecutadas /No. de actividades de la estrategia para mejorar la atención al ciudadano a realizar

3.4.4. Estrategia de Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano *Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*

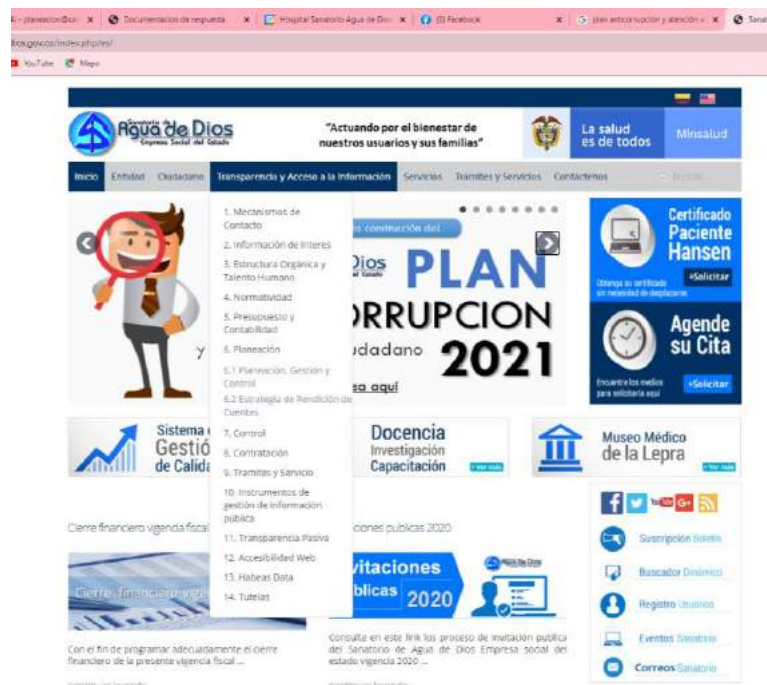
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1/ Normativo procedimental	Elaborar y publicar los informes de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Cuatro (4) informes de P.Q.R.S.D. publicados	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	15/04/2021 15/07/2021 15/10/2021 15/01/2022
Subcomponente 2/ Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar una auditoría funcional a los canales de atención institucionales (presencial, telefónico, virtual)	(1) Auditoria con resultados presentados a la gerencia y recomendaciones de mejora	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Responsable de Control interno	30/06/2021
Subcomponente 3/ Talento Humano	Gestionar capacitación que fortalezca las habilidades para una adecuada atención al ciudadano: servicio al cliente, humanización en la atención.	Evidencia de asistencia a los cursos	Coordinación grupo interno de talento humano Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/12/2021
	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción" impartido por Función Pública; con el fin de fortalecer la cultura de la legalidad y la ética de lo público.	Certificados del curso reportados en talento humano	Coordinación grupo interno de talento humano	31/12/2021
	Realizar encuestas de percepción de los usuarios frente a diferentes características del servicio por factores de oportunidad, atención y solución de sus requerimientos de servicio.	Dos (2) Informes de encuestas de percepción con recomendaciones para la mejora continúa	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/12/2021

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

3.5 Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:

3.5.1. Contexto estratégico

En 2020 se realizó la revisión, organización y actualización de contenidos de la página web link de transparencia de acuerdo con la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, siguiendo lo contenido en la norma y en la matriz ITA, cuyo seguimiento se monitorea por parte de la Procuraduría General de la Nación, organismo que hacia el mes de agosto remitió auditoria de verificación de los contenidos, la cual también se tuvo presente para el ajuste de los contenidos.



Así mismo se realizó el reporte 2020 según Directiva 026 de dichos organismos obteniendo un puntaje en la evaluación de:



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2020

Número de documento: NI 890680014
Sujeto obligado: SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.
Nivel de cumplimiento: 90 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 13/11/2020 07:53 PM
Administrador del sujeto obligado: ADRIANA MARIA CHAVEZ GALEANO
(planeacion@sanatorioaguadedios.gov.co)
Tipo de formulario: Tradicional

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

Código	
DE-FO-011	
Versión	Fecha Emisión
Uno	25/01/2021
Página 16 de 18	

3.5.2. Áreas Responsables

La política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, ubicada en la dimensión de información y acceso a la información, se encuentra dentro del macroproceso de Direccionamiento Estratégico Institucional en el proceso de gestión de la información, siendo sus responsables en primera instancia la Gerencia y la Coordinación de Planeación y Sistemas de Información, y en segunda instancia son responsables los Coordinadores y responsables de todos los procesos generadores de la información.



3.5.3. Metas e Indicadores

Meta: 100% de las actividades de transparencia y acceso a la información ejecutadas

Indicador: No. de seguimientos ejecutados/No. de seguimientos a realizar

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”



**PLANEACIÓN, G. DOCUMENTAL Y TICS
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**


Código	
DE-FO-011	
Versión	Fecha Emisión
Uno	25/01/2021
Página 17 de 18	

3.5.4. Estrategia de Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 / Lineamientos de Transparencia Activa	Continuar con la revisión periódica y organización del sitio web solicitando información a las áreas de acuerdo con los contenidos e información mínima requerida en la ley 1712 de 2014.	(1) Acta de revisión presentado en comité institucional de gestión y Desempeño	Coordinación de Planeación, Gestión Documental y TICS	31/07/2021
Subcomponente 2 / Lineamientos de Transparencia Pasiva	Presentar informe de la gestión de solicitudes presentadas por los ciudadanos, relacionadas con el acceso a información pública	(1) informe de análisis de las solicitudes de información pública por parte de los ciudadanos.	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/07/2021
Subcomponente 3 / Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar la verificación del Registro de Activos de Información y proceder con la actualización en caso de ser pertinente.	(1) Registro de activos de información verificado y publicado en datos abiertos	Responsable de sistemas Coordinación de Planeación, Gestión Documental y TICS	30/09/2021
Subcomponente 4 / Criterio Diferencial de Accesibilidad	Fortalecer las competencias de los colaboradores que intervienen en la atención al usuario en capacitación de temas de inclusión (trato incluyente y humanizado a personas en condición de discapacidad física, visual, auditiva, intelectual (cognitiva), psicosocial (mental), adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y rom) y a personas en condición de vulnerabilidad por deterioro o pérdida de su salud).	Evidencia de asistencia a los cursos	Coordinación grupo interno de talento humano Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/12/2021
Subcomponente 5 / Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos sobre transparencia y acceso a la información.	(1) Encuesta publicada en la página web con divulgación y seguimiento de opinión	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Responsable de sistemas	31/01/2021

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”

 <p style="text-align: center;">PLANEACIÓN, G. DOCUMENTAL Y TICS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Código	
	DE-FO-011	
	Versión	Fecha Emisión
	Uno	25/01/2021
Página 18 de 18		

3.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales:

Componente: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 / Código de Integridad	Implementar las actividades para la gestión de conflicto de intereses	Evidencia de cumplimiento actividades de gestión por categorías según autodiagnóstico	Coordinación GIT Talento Humano	31/12/2021

“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”