



CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Plan anticorrupción y atención al ciudadano		
	Descripción del cambio	Fecha de cambio	Versión creada
	Codificación de dicho documento	29-sept-22	1
	Versión actualizada	31-ene-23	2
	Versión actualizada	31-ene-24	3



E.S.E. ALEJANDRO
**PRÓSPERO
REVEREND**

NIT. 819.004.070-5



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Código: P-E-PLA-001

Versión: 003 | 31/01/2023

Fecha de creación: 28/01/2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND**

Contenido

Introducción	4
Conformación del plan	5
Objetivos	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Antecedentes.	5
Marco normativo	6
Marco teórico.....	8
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	8
Componentes Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.....	9
Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.....	10
Mapa de riesgos de la corrupción.....	10
Segundo componente: estrategia anti-trámites.....	10
Tercer componente: rendición de cuentas.....	11
Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	12
Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información	14
Sexto componente: iniciativas adicionales	15
Seguimiento y medición.....	15
Administración del Plan Anticorrupción	15
Difusión, reforma y vigencia del Plan Anticorrupción.....	15
Sensibilización y difusión.....	15
Reforma del Plan Anticorrupción.....	16
Vigencia del Plan Anticorrupción	16
Recomendación al Plan Anticorrupción	16



Introducción

La nueva gerencia encargada de la ESE Alejandro Próspero Reverend, liderada por el Dr. German Vargas Mosquera, tiene función principal la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad. En la actualidad cuenta con una amplia red de una (1) Clínica de baja complejidad, once (11) Centros, y dieciocho (18) puestos de salud; los cuales se encuentran ubicados en la zona urbana y rural del Distrito de Santa Marta. Dentro de la baja complejidad o primer nivel de atención presta los servicios de promoción, mantenimiento, tratamiento y rehabilitación en salud y dando cumplimiento al nuevo modelo de atención en salud según la (Resolución 3280 del 2018) y cuenta con tres (3) Rutas de atención integral en salud organizadas y en desarrollo en las diferentes UPSS, las cuales son: Materno Perinatal, Promoción y Mantenimiento de la Salud (atención por ciclos de vida) y Riesgo Cardiovascular.

La ESE Alejandro Próspero tiene un compromiso de cero tolerancias con los focos y riesgos de posibles actos de corrupción estableciendo como mapa de ruta, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024. Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Este será un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales por parte de cada institución.

La Gerencia entiende que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que nace del Estatuto Anticorrupción, pero propone estrategias nuevas y puntuales dirigidas a combatir los focos de corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento que serán implementados por la ESE Alejandro Próspero Reverend para el 2024. Por lo anterior, es necesario hacer la detección de los riesgos de corrupción ya materializados o proclives a serlo, teniendo en cuenta que estos son la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad o en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Las Causas de los riesgos de corrupción son un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

Durante el desarrollo del presente documento se identifica la situación inicial resultante de los planes anteriores para cada componente, así como las necesidades, pasando por la formulación de estrategias, actividades específicas pendientes a desarrollar durante la



vigencia 2024, terminando con los instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación.

Conformación del plan

La ley 1474 del 2011 determina los temas que deben desarrollarse en el plan.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

Objetivos

Objetivo general

Eliminar los focos de posibles actos de corrupción y la depuración de los procesos socializados con los colaboradores internos durante el 2024.

Objetivos específicos

1. Eliminar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos misionales, de los procesos de contratación de personal, dando un manejo transparente a la contratación de personal misional; acabando con la intermediación laboral irregular, así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.
2. Generar estrategias para mejorar la atención al usuario y el acceso a la información que está dentro de la entidad.
3. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación y entrega de información clara y oportuna.

Antecedentes.

Desde el 2010, la ESE Alejandro Próspero Reverend, ha formulado planes Anti-Corrupción y atención al ciudadano haciendo seguimiento a la ejecución de todos los planes de mejoramiento; mostrando una disciplina, una cultura y una evolución en la ejecución de los planes de mejoramiento identificándose como una empresa libre de corrupción de puertas abiertas a la ciudadanía y entes de control, con procesos modernos, más transparentes y eficientes.

La ESE Alejandro Próspero Reverend en su compromiso en la lucha contra la corrupción y la transparencia formula desde la oficina de planeación este plan, usando como instrumento de construcción toda la normativa vigente para estar en completa armonía con las leyes que regulan aspectos fundamentales que vinculan a las instituciones en prácticas claras y

permiten generar lineamientos anticorrupción.

Los Planes anticorrupción y atención al ciudadano han sido una pieza fundamental para la gestión de la empresa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y desde su implementación ha mejorado los procesos de transparencia en la institución con la aplicación de las actividades que están en cada uno de los componentes. En el año 2022 se modificó la matriz de actividades de los componentes y se trabajaron actividades con la gerencia, la oficina de planeación, atención al usuario, talento humano, jurídica, sistemas, comunicaciones.

Marco normativo

Tabla 1 (fuente elaboración propia)

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia	El presente Plan Anticorrupción permite dar cumplimiento a requerimientos específicos de la Ley 1474 de 2011, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto 1083 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.



Código: P-E-PLA-001

Versión: 003 | 31/01/2023

Fecha de creación: 28/01/2022

Norma	Descripción
Decreto - Ley 128 de 1976	Por el cual se dicta el Estatuto de Inhabilidades, Incompatibilidades y Responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
Ley 617 de 2000	Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
Ley 795 de 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
Ley 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
Decreto Nacional 4110 de 2004	En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
Decreto 1599 de 2005	adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
Decreto 1649 de 2014:	Por el cual se modifica la estructura del departamento Administrativo de la presidencia de república
Decreto 1081 de 2015:	Decreto único reglamentario de la función pública.
Ley No. 2195 DE 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

Marco teórico

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, será ese mecanismo que nos permitirá la lucha contra la corrupción de manera asertiva y con estrategias definidas, y nos generará un espacio de acercamiento a la comunidad y de participación ciudadana, propiciando el fortalecimiento de todos los valores institucionales, en cada una de las acciones que la entidad se proponga en razón de su misión y rigiendo a la entidad en materia anticorrupción y de atención al ciudadano.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento que son implementadas por la ESE Alejandro Próspero Reverend, para lo cual es necesario hacer la detección de los riesgos de corrupción ya materializados o proclives a serlo, teniendo en cuenta que estos son la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. Y causas de los riesgos de corrupción son un conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La ESE Alejandro Próspero Reverend cuenta con un grupo de trabajadores encargadas de este proceso, en la cual se podrá presentar cualquier solicitud, sugerencia, queja, reclamo, consulta, felicitación referente a la prestación del servicio, los cuales orientan y se ofrece respuesta en los términos previstos por la Ley; esta dependencia cuenta con personal idóneo y disponible que indicará oportunamente el procedimiento para tramitar las solicitudes que se expresen verbalmente, virtual o a través de escritos en los buzones de sugerencias

La ESE está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos La E.S.E. Alejandro Prospero Reverend a través de su misión está comprometido a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La Oficina de Planeación proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, realizar cualquier PQRS, acceder a servicios, realizar denuncias, obtener información de la Entidad y se da respuesta inmediata al ciudadano.

Tabla 2 (fuente elaboración propia)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Av. Libertador # 25 - 67 Oficina administrativa y en las diferentes UPPS	Días hábiles de lunes a viernes 8am 6 pm	Se brinda información de manera personalizada y en lo posible se da respuesta inmediata, en caso de no realizarse, se surte tramite y se prioriza.
Ventanilla Única.	Radicación de correspondencia	Av. Libertador #25-67, sede administrativa	Días hábiles de lunes a viernes 8am 6 pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a ESE ALPROREV
Electrónico	Aplicativo web	https://www.esealprorev.gov.co atencionalusuario@esealprorev.gov.co	El aplicativo del portal web está activo las 24 horas; igual que el correo de atención al usuario realizando los trámites y respuestas dándole cumplimiento de respuestas a los de ley.	http://www.esealejandroprosperoreverend-santamarta-magdalena.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-atencionalusuario@hotmail.com
	Correo Electrónico para denuncias	yoinformo@esealprorev.gov.co	Correo exclusivo para que los usuarios hagan sus denuncias por: <ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades en cobros • Cobros inadecuados • Cobro por medicamentos. 	yoinformo@esealprorev.gov.co

Componentes Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano es un documento de tipo preventivo para el control de todos los actos de corrupción que puedan tener lugar dentro de la organización. En la metodología usada en este plan contempla la organización de su contenido en cinco componentes y un componente de iniciativas adicionales; cada uno de ellos son autónomos e independientes, contienen parámetros y soporte normativo propio. Los componentes que

contiene el plan son:

- Gestión del riesgo de corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales

Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

La Gestión del Riesgo de Corrupción se constituye en un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Mapa de riesgos de la corrupción.

El mapa de riesgos de corrupción es una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, áreas y procesos que propician o son más vulnerables a la comisión de hechos de corrupción y de definir medidas para mitigar, Identificar, gestionar y monitorear los riesgos de Corrupción al interior de la ESE Alejandro Próspero Reverend de Santa Marta.

Tabla 3 (fuente elaboración propia)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024				
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaboración del nuevo Mapa de Riesgos Anticorrupción.	Mapa de Riesgos	OFICINA DE PLANEACIÓN	30 DE ABRIL
2.Consulta y divulgación	Divulgación del mapa de riesgos con los miembros de la ESE Alejandro Prospero	Divulgación en correos institucionales	OFICINA DE PLANEACIÓN	30 DE MAYO
3.Monitorio y revisión	Seguimiento por parte de la oficina de control interno.	Formato de seguimiento	OFICINA DE CONTROL INTERNO	CUATRIMESTRALMENTE

Segundo componente: estrategia anti-trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas,

Código: P-E-PLA-001

Versión: 003 | 31/01/2023

Fecha de creación: 28/01/2022

administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

También encontramos en este segundo componente los procesos que permiten establecer medios adecuados para mejorar las comunicaciones con Los usuarios tanto internos como externos, a través del mejoramiento de medios electrónicos, Optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos de la Entidad, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios de la ESE.

Tabla 4 (fuente elaboración propia)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024				
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Actualización de Matriz de racionalización de tramites de la ESE Alejandro Próspero Reverend	Matriz Actualizada	OFICNA DE PLANEACIÓN	30 DE JUNIO
	Establecer estrategias para el sistema de información y atención al usuario a la población atendida, a través del registro, validación y retroalimentación a través de la recepción de los orientadores ubicados en las UPSS.	Trámites más rápidos y ágiles para el soporte de sistema de información y orientación al usuario (registros con las mejoras establecidas).	ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE JUNIO
	Realizar un diagnostico del estado de los trámites en la plataforma SUIT	Diagnostico Documentado	OFICNA DE PLANEACIÓN	30 DE ABRIL

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 el cual 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 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 y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser

Código: P-E-PLA-001

Versión: 003 | 31/01/2023

Fecha de creación: 28/01/2022

únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

La ESE Alejandro Próspero Reverend se compromete a realizar una adecuada rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de gestión de los gerentes, Planes de Acción y Presupuesto de la entidad con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios y ciudadanía en general. Adicionalmente se realizarán las siguientes actividades:

Tabla 5 (fuente elaboración propia)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024				
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Revisión preliminar de resultados institucionales por área del año 2022	Informe de Gestión 2022 (insumo para la rendición de cuentas)	OFICINA PLANEACIÓN	30 DE ABRIL
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición pública de cuentas	Presentación del informe de gestión 2022	OFICINA PLANEACIÓN	FECHA DISPUESTA POR LA GERENCIA
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación "la Cultura de la Rendición de Cuentas"	Capacitar al área administrativa sobre la rendición de cuentas.	OFICINA PLANEACIÓN	23 DE JUNIO
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar los planes de gestión 2022	Conocer el estado de cumplimiento	OFICINA PLANEACIÓN	De manera cuatrimestral

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política se definió el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).



Código: P-E-PLA-001

Versión: 003 | 31/01/2023

Fecha de creación: 28/01/2022

Tabla 1 (fuente elaboración propia)

Tabla 6 (fuente elaboración propia)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024				
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar actualización de los procesos y procedimiento del área de atención al usuario	Planes actualizados	OFICINA PLANEACIÓN	30 DE JUNIO
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Publicar en la página Web planes y demás informes de relevancia para la comunidad.	Actualización página web	OFICINA SISTEMAS	31 DE DICIEMBRE
	Implementación de la Política de Racionalización de Trámites basada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT (Decreto – Ley 019 de 2012)	Trámites actualizados y en ejecución	OFICINA PLANEACIÓN/ ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE MARZO
	Seguimiento al link en la Página web, para la atención de quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos.	Informe de seguimiento	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE JUNIO
	Revisión del estado actual de los buzones de sugerencia	Informe estado actual buzones de sugerencia	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	22 DE JUNIO
3. Talento Humano	Capacitación al personal vinculado a la atención al usuario.	Jornada de capacitación	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO / TALENTO HUMANO	30 DE JUNIO
4. Normativo y procedimental	Estandarización y actualización del Reglamento interno para la gestión de PQR	Reglamento actualizado	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	3 DE MARZO
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Publicación de carta al trato digno	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE ABRIL
5. Relacionamiento con el ciudadano	Evaluación de percepción ciudadana	Informe de la evaluación	OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE ABRIL

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).⁴³ El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

La ESE Alejandro Próspero Reverend recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley.

Para el quinto componente encontraremos las siguientes actividades:

Tabla 7 (fuente elaboración propia)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información de conformidad con lo establecido en ley de transparencia	Información publicada y de fácil acceso	Cantidad de información publicada*100/ cantidad total de información	OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	Trimestral
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Medir el porcentaje de respuesta de las peticiones presentadas por los usuarios	Conocer el porcentaje de respuesta a los usuarios	Cantidad de solicitudes contestadas*100/ Cantidad total de solicitudes	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	30 DE JUNIO
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Publicación del registro o inventario de activos de información de la entidad	Accesibilidad y Transparencia	Cantidad de inventario publicado*100/ cantidad total de inventario	OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	12 DE MARZO
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Creación de documento atención preferencial ajustado a la normatividad.	documento formulado	un (1) documento	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	12 DE ABRIL
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga el número de solicitudes recibidas, las que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes recibidas	Generar un (2) informe	OFICINA JURÍDICA	30 JUNIO/ 31 DE DICIEMBRE

}

Sexto componente: iniciativas adicionales

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Tabla 8 (fuente elaboración propia)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024			
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES			
ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Informe de ejecución presupuestal 2024	Informe de ejecución presupuestal	OFICINA DE PRESUPUESTO	31 DE DICIEMBRE
Realizar un Informe de resultados de la gestión en comunicación de la Entidad	Informe de Comunicaciones	OFICINA DE PLANEACIÓN	30 DE JUNIO

Seguimiento y medición

El seguimiento y la medición del plan anticorrupción estará a cargo de control interno el cual realiza tres seguimientos anuales los cuales deben ser cargados a la página web, la oficina de planeación brindara un monitoreo del cumplimiento de las actividades.

Administración del Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción, será liderado por la Gerencia y su seguimiento y control se realizará a través de los Comités de gestión y desempeño y la Oficina Control Interno, los cuales tendrán como responsabilidad realizar acciones de veeduría para su cumplimiento, promover y liderar el proceso de desarrollo de la gestión ética, orientado hacia consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos sus servidores públicos, así como el desarrollo de acciones para la prevención y manejo de los conflictos de interés relacionados con la gestión interna y externa de la organización.

Difusión, reforma y vigencia del Plan Anticorrupción

Sensibilización y difusión

La sensibilización y socialización del presente Plan Anticorrupción, se incluirá como módulo obligatorio en un proceso de inducción y reinducción de los Servidores Públicos de la ESE Alejandro Próspero Reverend.

La ESE Alejandro Próspero Reverend publicará en su portal el presente Plan, con el objeto



Código: P-E-PLA-001

Versión: 003 | 31/01/2023

Fecha de creación: 28/01/2022

de que sea conocido por todos los Servidores Públicos de la Entidad y la Comunidad en General.

Reforma del Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción podrá ser reformado por decisión del Gerente, por sugerencia del Asesor de Control Interno o del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública o quien este designe) y se informará a los grupos de interés de la ESE Alejandro Próspero Reverend, a través de medios idóneos, los cambios introducidos.

Vigencia del Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente y de su publicación.

Recomendación al Plan Anticorrupción

El Plan Anticorrupción, debe tener un recurso autónomo para su ejecución durante el 2024 que Recomendamos incrementar la frecuencia de las capacitaciones enfocadas a generar sentido de pertenecía hacia la Empresa y cultura Anticorrupción.

Proyectó: Jesús Sulvarán, contratista Oficina de Planeación
Julio Dangond, contratista Oficina de Planeación
Eva, jefe Oficina Atención al Usuario

Revisó: Oficina de Planeación