

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2020 SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.

FERNANDO ARTURO TORRES JIMENÉZ

GERENTE

WILLIAM FERNANDO TORRES

Coordinador Grupo Interno Trabajo
Administrativo

HERNAN AGUDELO SÁNCHEZ

Coordinador Grupo Interno de Trabajo
Financiero con función de Control Interno

MARTHA LUCÍA DÍAZ CARTAGENA

Profesional de apoyo Control Interno

ADRIANA MARÍA CHÁVEZ GALEANO

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo
de Planeación y Sistemas de Información

JULIO CESAR SALGADO GUERRERO

Profesional de apoyo GIT de Planeación y
Sistemas de Información

LUZ NATALIA ESPINOSA MOYA

Coordinadora Asistencial

NATALIA CLAVIJO

Profesional de Apoyo Atención al Usuario

LADY DIANA BUITRAGO

Coordinadora Grupo Interno Trabajo
Talento Humano

En colaboración con

Coordinadores de Grupos Internos de
Trabajo y responsables de áreas

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

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad en la que esta se enmarca, en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. se formuló, revisó y aprobó el Plan Anual Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual fue diseñado basado 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.

Con el propósito de que este plan sea un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción en la entidad, como indica la política, se incluyen de manera general en la estrategia de cada uno de los componentes del plan, los aspectos que se analizaron para su consolidación, así:

- Contexto estratégico.
- Áreas responsables.
- Metas e Indicadores.

Finalmente se incluyeron las iniciativas a adelantar por cada uno de los componentes y subcomponentes con actividades y plazos de cumplimiento durante el año 2.020.

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

2. OBJETIVOS Y ALCANCE.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. como una herramienta, que permita el control de tipo preventivo ante la ocurrencia de hechos en la entidad en los que predomine el interés particular sobre el general, fortaleciendo de esta manera la relación Estado - ciudadano al crear confianza entre los Usuarios de los Servicios de Salud, los pacientes Hansen, las partes interesadas y la entidad.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Gestionar de manera eficiente los riesgos de corrupción, de los procesos críticos que se identifiquen como sensibles a la materialización de este tipo de riesgo.
- Fortalecer los trámites de la entidad, de tal manera que mediante estos, los grupos de valor accedan a los servicios de manera ágil y oportuna.
- Desarrollar la estrategia de rendición de cuentas, asegurando la participación ciudadana mediante la implementación de nuevos espacios de opinión y diálogo entidad – ciudadano.
- Generar confianza en los grupos de valor y partes interesadas mediante la identificación e implementación de canales de comunicación para la entrega de información oportuna, clara y confiable de la gestión institucional, acorde con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.
- Implementar nuevas estrategias orientadas al mejoramiento de la atención de los usuarios y demás partes interesadas.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública, a los usuarios y demás partes interesadas.

2.3. ALCANCE.

Las iniciativas, estrategias y acciones contenidas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, aplican para todos los servidores públicos y contratistas del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., en la ejecución de las funciones para los primeros y actividades contractuales para los segundos, en concordancia con la normatividad aplicable para cada uno de ellos.

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

3. COMPONENTES DEL PLAN.

Teniendo en cuenta los referentes de las políticas bajo las cuales se integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el Sanatorio de Agua de Dios se efectuó el análisis de cada uno de los componentes del plan, como se observará a continuación:

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

3.1.1. Contexto estratégico

Para la vigencia 2019, en cumplimiento de la estrategia planteada, se definió la política de administración del riesgo de la entidad, ajustada a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 de la dirección de gestión y desempeño institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, declarando el compromiso para *dar un tratamiento adecuado a los riesgos asociados a los objetivos institucionales, atendiendo las fases de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación, mediante la implementación de estrategias que permitan asegurar la sostenibilidad de la entidad, el uso eficiente de los recursos y que garanticen la continuidad en la prestación de los servicios ofrecidos a sus usuarios, contando con los aportes activos de los Líderes de los Procesos y de sus equipos de trabajo* y, adicionalmente, se adelantaron actividades de divulgación de la política y de capacitación en gestión de riesgos.

Por otra parte, como parte de las actividades de la implementación del sistema de gestión del riesgo en la entidad, con el apoyo de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales del Ministerio de Salud y Protección Social, se adoptó el formato denominado Ficha Integral del Riesgo u Oportunidad, en el cual se realizó todo el proceso de identificación, análisis y valoración de los riesgos institucionales, iniciando por los riesgos de corrupción, los cuales fueron formulados al cierre de la vigencia 2018, para seguimiento en la vigencia 2019, identificando siete (7) riesgos de corrupción, como se muestra a continuación:

No.	PROCESO	ENFOQUE	CLASE	RIESGO U OPORTUNIDAD
1	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
2	GESTION DE ADQUISICION Y SUMINISTROS	Riesgo de Corrupción	Operativo	Tráfico de influencias para la selección de proveedores en el suministros de bienes y servicios
3	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

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

No.	PROCESO	ENFOQUE	CLASE	RIESGO U OPORTUNIDAD
4	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
5	GESTION FINANCIERA	Riesgo de Corrupción	Financiero	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros para la legalización de hechos cumplidos
6	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
7	GESTION FINANCIERA	Riesgo de Corrupción	Operativo	Desvío de recursos físicos o económicos al No reportar de manera oportuna operaciones en efectivo realizadas en caja superiores a \$5.000.000
8	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
9	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

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.

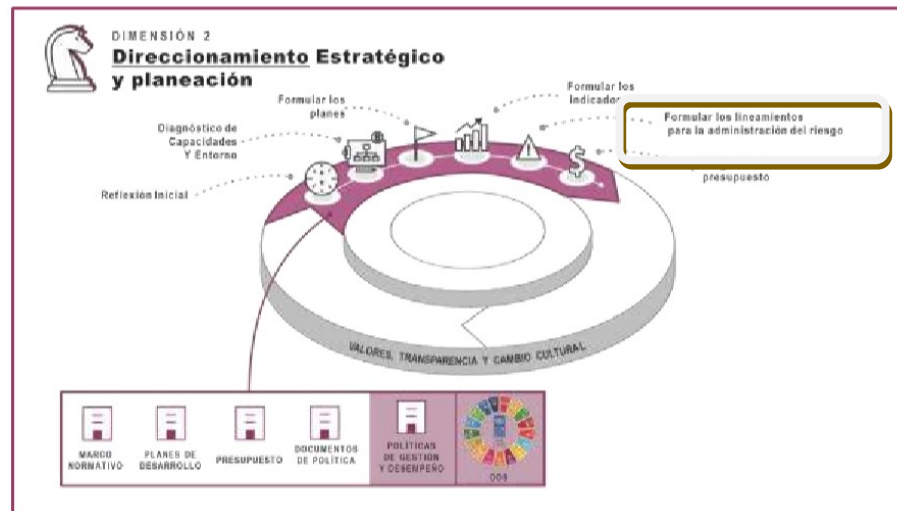
Por último es importante mencionar que en el año 2019 no se presentó la materialización de ninguno de estos riesgos y por tanto el ambiente de control en la entidad se percibió como adecuado, dada la efectividad en los controles existentes.

Las actividades de seguimiento y monitoreo se encuentran a cargo del responsable del Sistema de Control Interno de la entidad, quién efectúa esta actividad de manera periódica, de acuerdo con lo especificado normativamente.

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.

“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

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 sistemas de información 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”

 <p style="text-align: center;">PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Código	
	ESG460391	
	Versión	Fecha Emisión
	Uno	09/01/2020
	Página 7 de 22	

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	Fortalecer el despliegue de la política de Administración de Riesgo institucional mediante actividades de sensibilización en el manejo y gestión de riesgos.	Listados de Asistencia	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/07/2020
Subcomponente 2 / Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Gerencia Planeación y Sistemas de Información Coordinadores Grupos Internos de Trabajo y Responsables de procesos	25/01/2020
	Presentar el mapa de riesgos de corrupción en el comité institucional de gestión y desempeño.		Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	29/01/2020
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.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/01/2020
	Desarrollar encuesta de opinión en la web para grupos de interés	Encuesta publicada	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	28/02/2020
Subcomponente 4 / Monitoreo y revisión	Realizar el monitoreo trimestral de los riesgos frente a su materialización y/o desviaciones en la ejecución de los controles.	Reporte de monitoreo por proceso	Coordinadores Grupos Internos de Trabajo y Responsables de procesos	24/04/2020 24/07/2020 23/10/2020 22/01/2021
	Consolidar reportes de monitoreo y presentar en comité institucional de gestión y Desempeño.	Reporte de monitoreo consolidado	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/07/2020 29/01/2021
Subcomponente 5 / Seguimiento	Realizar la evaluación de los controles establecidos para cada uno de los riesgos de los procesos y subprocesos y la efectividad en la ejecución de las acciones de tratamiento.	Informes de seguimiento a los riesgos	Responsable del sistema de control interno institucional	Con corte 30/04/2020 el 15/05/2020 Con corte a 31/08/2020 el 14/09/2020 y Corte a 31/12/2020 15/01/2021

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

3.2 Segundo Componente: Racionalización de trámites:

3.2.1. Contexto estratégico

En 2019 en cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites se realizaron actividades enfocadas a la eliminación de un trámite y a dos trámites se les realizó racionalización tecnológica a fin de brindar nuevos canales de gestión a los grupos de valor facilitando su acceso a los mismos, así:



The screenshots show the SUIIT system interface for the 'Gestión de racionalización' module. Each screenshot displays a table of actions to be developed for a specific process.

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJE	
Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio racionalización	Fecha final racionalización
Este un procedim...	Esta registrado en...	Tener un solo tra...	Normativa	ELIMINACIÓN DEL...	2019-01-01	2019-03-31

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJE	
Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio racionalización	Fecha final racionalización
La solicitud de cita...	Habilitar un medio...	Facilitar acceso a l...	Tecnológica	VALIDACIÓN DE D...	2019-01-01	2019-06-30

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJE	
Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio racionalización	Fecha final racionalización
El trámite se realiz...	Implementar el m...	Mayores canales d...	Tecnológica	FORMULARIOS DI...	2019-01-01	2019-06-30

En el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT se suscribió la estrategia, posteriormente se gestionaron las actividades propuestas para cada uno de los tres trámites a intervenir, no obstante, se debe resaltar que no fue posible dar cumplimiento en los tiempos de ejecución de acuerdo con lo programado en el periodo de inicio y finalización de la racionalización, debido a que se presentaron algunas dificultades de tipo técnico, sin embargo en el mes de octubre de 2019 se concretaron todas las actividades con un cumplimiento del 100% de lo programado.

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

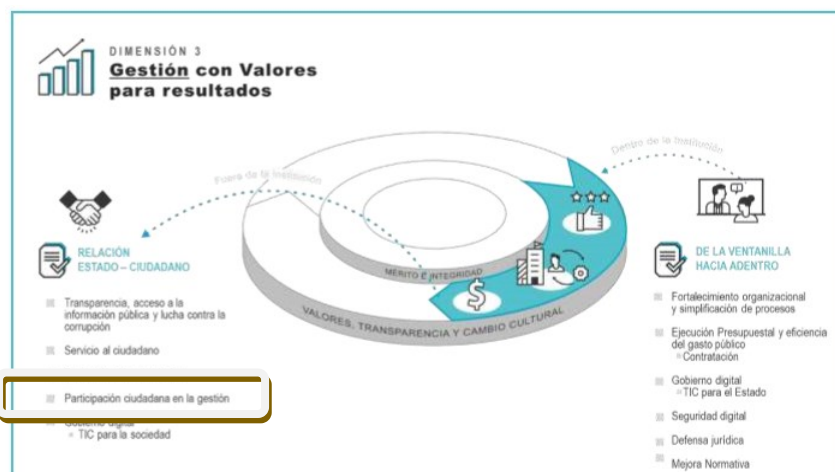
Dentro de la estrategia de racionalización de trámites, con ocasión del cumplimiento de las Directivas Presidenciales 02 y 07 de 2019 se revisaron algunos trámites y se proyectaron acciones en el plan de integración al portal .gov.co.

El inventario de trámites está conformado por doce (12) trámites y un (1) Otro procedimiento administrativo:

- Auxilio y pago de subsidio de tratamiento en el Programa de Hansen
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Atención inicial de urgencia
- Asignación de Citas Médicas
- Autorización de exámenes paraclínicos
- Certificado de nacido vivo
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Terapia
- Examen de laboratorio clínico
- OPA -Estudio para diagnóstico de enfermedad de Hansen
- Alojamiento en albergues para pacientes Hansen
- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
- Certificado de defunción

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”

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
Autorización de Exámenes Paraclínicos	Normativa	Fusión de trámites	Es un trámite asimilable al trámite de Exámenes de laboratorio clínico del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. y no cuenta con datos de operación	Fusionar el trámite en el SUIT con el trámite de Exámenes de Laboratorio Clínico para no generar confusión a los grupos de valor que requieran acceder a este.	Se permitirá identificar de manera clara el trámite al que se hace referencia	Coordinación Asistencial Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	01/01/2020	30/06/2020
Asignación de Cita para la prestación de Servicios en Salud	Normativa	Fusión de trámites	Es un trámite asimilable al trámite de Asignación de Citas Médicas del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.	Fusionar el trámite en el SUIT con el trámite de Asignación de Citas Médica para no generar confusión a los grupos de valor que requieran acceder a este.	Se permitirá identificar de manera clara el trámite al que se hace referencia	Coordinación Asistencial Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	01/01/2020	30/06/2020
Certificado de defunción	Normativa	Eliminación o reducción	A este trámite se accede solamente de manera presencial	Desmaterialización parcial del trámite	Acceder también al certificado a través de la página web	Responsables de Sistemas TICs Coordinación Asistencial	01/01/2020	31/12/2020

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



PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Código

ESG460391

Versión

Fecha Emisión

Uno

09/01/2020

Página 11 de 22

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 nacimiento	Normativa	Eliminación o reducción	A este trámite se accede solamente de manera presencial	Desmaterialización parcial del trámite	Acceder también al certificado a través de la página web	Responsables de Sistemas TICs Coordinación Asistencial	01/01/2020	31/12/2020

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

3.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas:

3.3.1. Contexto estratégico

Con base en la aplicación de los tres elementos de la Rendición de Cuentas se realizó la rendición de cuentas del Sanatorio de Agua de Dios.

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 2.018, en los que se precisaron actividades y resultados de la vigencia de cara a los servicios que presta a la entidad, el cual fue publicado con la debida antelación previo a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

En el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. se diseñó la plataforma estrategia institucional con base en el análisis situacional del informe de gestión y los aportes de las partes interesadas y algunos representantes de grupos de valor.

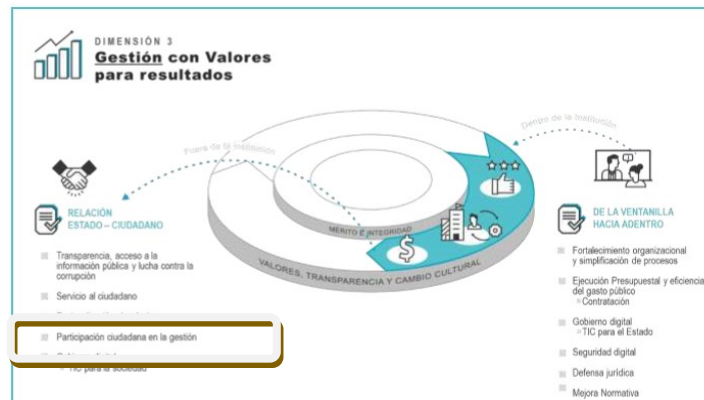
Dialogo: Se definió la fecha para la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, creando una estrategia con tiempos, actividades y reglas claras y definidas para el desarrollo del evento de una manera eficiente, en este espacio los grupos de valor plantearon sus inquietudes y recomendaciones para la gestión, a través de preguntas que fueron resueltas en el mismo escenario y para el segundo semestre de una manera informal, pero no menos importante en términos de resultados, se realizó una actividad de rendición de cuentas con representantes de grupos de valor para dar a conocer la plataforma estratégica y recoger las percepciones frente al horizonte planteado en la visión.

Incentivos: Se desarrolló una actividad para fortalecer las competencias en el manejo del lenguaje claro en la comunicación oral, de los servidores públicos 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 Servicio de Información y Atención al Ciudadano y la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Planeación y Sistemas de Información 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 Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Código

ESG460391

Versión

Fecha Emisión

Uno

09/01/2020

Página 14 de 22

3.3.4. Estrategia de Rendición de Cuentas

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir el contenido del informe de gestión y solicitar reporte para su consolidación a los diferentes procesos.	Informes de gestión por procesos	Gerente Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	28/02/2020
	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.	Informe de gestión ajustada	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	15/04/2020
Subcomponente 2 / Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Formular y socializar cronograma de actividades de rendición de cuentas incluyendo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Cronograma de actividades de rendición de cuentas publicado y socializado	Gerente Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/01/2020
	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 y evidencias del evento	Gerente Coordinadores Grupos Internos de Trabajo y Responsables de áreas	30/06/2020
	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 / Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar campañas de divulgación y sensibilización de la importancia de la rendición de cuentas en el servicio de lo público.	Dos (2) Informes con evidencias de las campañas de divulgación	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/12/2020
Subcomponente 4 / Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Presentar las conclusiones de las actividades de rendición de cuentas en Comité Institucional de Desempeño Institucional.	Acta de Comité	Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/07/2020
	Definir planes de acción para la mejora continua con responsables y plazos de cumplimiento con base en las conclusiones de las actividades de rendición de cuentas.	Planes de acción formulados y en ejecución	Gerente Integrantes Comité Institucional de Gestión y Desempeño Responsable del Sistema de Control Interno	5 días hábiles siguientes a la publicación del informe de conclusiones

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

Código	
ESG460391	
Versión	Fecha Emisión
Uno	09/01/2020
Página 15 de 22	

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

3.4.1. Contexto estratégico

En el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. existe el área de Servicio de Información y Atención al Ciudadano, en esta se realizan actividades tendientes a garantizar las actividades de participación ciudadana y atención al usuario mediante la implementación, medición, retroalimentación y mejoramiento continuo de los procedimientos de información y participación ciudadana con el propósito de generar satisfacción y percepción positiva en el proceso de atención en salud a los pacientes y sus familiares, grupos de valor y partes interesadas, este proceso hace parte del macro proceso de Direccionamiento Estratégico y como tal tiene una dependencia directa de la Gerencia, para el planteamiento de acciones eficientes en el mejoramiento de la atención al ciudadano.

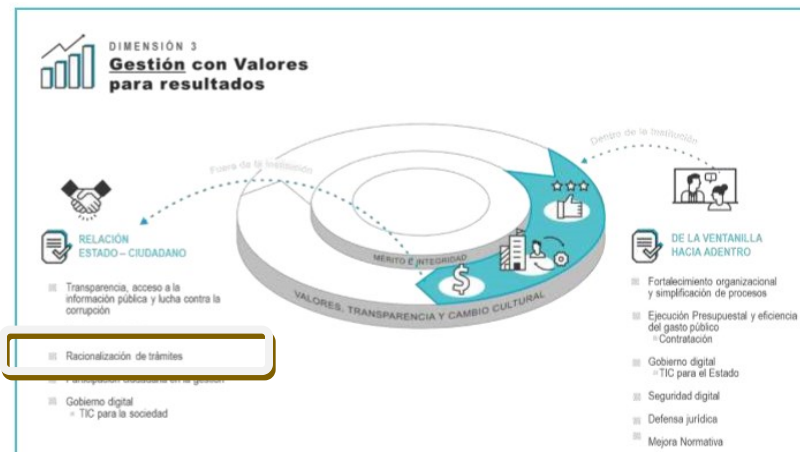
En el año 2019 con el propósito de implementar estrategias que permitan el fortalecimiento de los canales de atención se inició la actualización de la caracterización de los grupos de valor, se realizaron capacitaciones enfocadas a la eficiencia en el servicio al cliente y el uso de un lenguaje claro en la atención al ciudadano para resolver de manera completa y eficaz sus solicitudes fomentando un trato humanizado.

De igual manera se llevó a cabo la actualización del manual de atención al usuario y se definió un procedimiento para la atención de P.Q.R.S.D. y se realizaron encuestas de percepción ciudadana frente a la satisfacción global del servicio generando informes y acciones para el mejoramiento continuo.

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.

“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

3.4.3. 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

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



**PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Código	
ESG460391	
Versión	Fecha Emisión
Uno	09/01/2020
Página 17 de 22	

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/ Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualizar la caracterización del proceso de atención al usuario.	Caracterización del procesos de atención al usuario publicada y socializada	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/03/2020
	Definir y socializar la política de participación ciudadana y atención al ciudadano	Política de participación ciudadana y atención al ciudadano publicada y socializada	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	30/06/2020
	Continuar y concluir con la definición de la ficha caracterización de los grupos de valor.	Ficha de caracterización de grupos de valor elaborada	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/03/2020
Subcomponente 2/ Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar acciones para fortalecer los canales de atención con los que cuenta la entidad.	Cronograma con acciones definido y en ejecución	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Coordinación GIT Planeación y Sistemas de Información	31/12/2020
	Realizar diagnostico a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Diagnóstico socializado en Comité institucional de gestión y desempeño	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Coordinación asistencial Coordinación Grupo Interno de trabajo de mantenimiento	31/07/2020
	Implementar un indicador para medir la efectividad de los canales de atención.	Indicador implementado y medido con periodicidad mensual	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Coordinación Asistencial	31/12/2020
	Hacer consulta sobre centros de relevos para la comunicación para personas con discapacidad auditiva para garantizar en parte la accesibilidad a la página web institucional (Implementación de la NTC 5854)	Contacto y Consulta radicada	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario Coordinación Asistencial	30/06/2020

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



PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Código

ESG460391

Versión

Fecha Emisión

Uno

09/01/2020

Página 18 de 22

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3/ Talento Humano	Brindar actividades de capacitación que fortalezcan las habilidades para una adecuada atención al ciudadano: lenguaje claro, servicio al cliente, ética y valores del servidor público, humanización en la atención.	Listado de asistencia a capacitaciones	Coordinación grupo interno de talento humano	31/12/2020
Subcomponente 4/ Normativo y 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	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021
Subcomponente 5/ Relacionamiento con el ciudadano	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 continua	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	31/12/2020

“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 cumplimiento de la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción se adelantaron las actividades planteadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2018, publicando y revisando los contenidos en la página web, a la que además se le incorporó la sección específica en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, organizando en este espacio los datos para mejor consulta de los usuarios de los servicios y ciudadanos en general como partes interesadas en la gestión del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.



The screenshot shows the website interface for Sanatorio de Agua de Dios. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Entidad', 'Ciudadano', 'Transparencia y Acceso a la Información', 'Servicios', 'Trámites y Servicios', and 'Contáctenos'. The 'Transparencia y Acceso a la Información' section is active, displaying a list of 10 items: 1. Mecanismos de Contacto, 2. Información de Interés, 3. Estructura Orgánica y Talento Humano, 4. Normatividad, 5. Presupuesto y Contabilidad, 6. Planeación, 6.1 Planeación, Gestión y Control, Informes de Gestión, 6.2 Estrategia de Rendición de Cuentas, 7. Control, 8. Contratación, 9. Trámites y Servicio, and 10. Instrumentos de gestión de información pública. Other visible elements include a 'Certificado Paciente Hansen' banner, 'Agende su Cita' banner, 'Docencia Investigación Capacitación' banner, 'Museo Médico de la Lepra' banner, and a 'Buscador Dinámico' at the bottom.

Esto permitió hacer una verificación más detallada de los contenidos, su actualización y la aplicación de la MatrizCumplimiento_Sujeto_Obligado_Tradicional_V2_0-2019 diseñada por la Procuraduría General de la Nación, obteniendo una calificación de 83 sobre 100.



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2019 Semestre 2

Número de documento: NI 890680014
Sujeto obligado: SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.
Nivel de cumplimiento: 83 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 30/08/2019 01:30 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”

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”

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.	Cuatro (4) Informes de revisión presentados en comité institucional de gestión y Desempeño	Coordinación de Planeación y Sistemas de Información Responsable Sistemas	30/04/2020 31/07/2020 31/10/2020 31/01/2021
	Realizar la actualización de datos abiertos, publicándolos en el sitio de datos.gov.co.	Datos abiertos publicados en datos.gov.co	Coordinación de Planeación y Sistemas de Información Responsable Sistemas	30/06/2020
Subcomponente 2 / Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar periódicamente el indicador de oportunidad en la respuesta de P.Q.R.S.D.	Cuatro (4) informes de medición del indicador de respuesta oportuna de P.Q.R.S.D.	Coordinación de Planeación y Sistemas de Información	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021
Subcomponente 3 / Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de gestión de información pública correspondientes a esquema de publicación, el inventario de clasificación de activos de información y el índice de información clasificada y reservada.	Instrumentos de gestión de información pública actualizados y publicados	Coordinación de Planeación y Sistemas de Información Responsable de gestión documental Apoyo jurídico	30/07/2020
Subcomponente 4 / Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar un informe sobre las condiciones de accesibilidad a los servicios que presta la Institución con un enfoque incluyente.	Un (1) informe de condiciones de accesibilidad presentado a la gerencia	Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	30/06/2020
Subcomponente 5 / Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Formular y suscribir los planes de acción para la mejora continua con base en los informes de P.Q.R.S.D. con responsables y plazos de cumplimiento.	Cuatro (4) Planes de acción para la mejora continua formulados y suscritos con los responsables	Gerente Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario	30/04/2020 31/07/2020 31/10/2020 31/01/2021

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

 <p style="text-align: center;">PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	Código	
	ESG460391	
	Versión	Fecha Emisión
	Uno	09/01/2020
Página 22 de 22		

3.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales:

Componente: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 / Código de Integridad	Socializar el código de integridad mediante actividades de sensibilización con las partes interesadas.	Código de integridad socializado	Coordinación GIT de Planeación y Sistemas de Información Coordinación GIT Talento Humano	30/06/2020

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