



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

**Institucional**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL  
SANTA ROSA DE CABAL  
Año 2023**



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PLA-0043-001

Versión: 01

Vigencia: 31/01/2023

Institucional

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	5
2.1. OBJETIVOS GENERALES .....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	5
3. ALCANCE .....	6
4. ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	6
4.1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	7
4.1.1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	7
4.1.2. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	14
4.1.2.1. Identificación de trámites. ....	14
4.1.2.2. Priorización de trámites .....	14
4.1.2.2.1. Factores externos .....	14
4.1.2.2.2. Factores internos .....	15
4.1.2.3. Medidas para Racionalización de Trámites .....	15
4.1.3. CUARTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	20
4.1.4. COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	23
4.1.4.1. Lineamientos de Transparencia Activa .....	24
4.1.4.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva .....	25
4.1.4.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información .....	26
4.1.4.4. Criterio diferencial de accesibilidad .....	27
4.1.4.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública .....	27
4.1.5. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES .....	29
5. GENERALIDADES .....	29
5.1. RESPONSABLE DE LA ELABORACION Y CONSTRUCCIÓN DEL PLAN .....	29
5.2 METAS .....	30
5.3 SOCIALIZACIÓN .....	30
5.4 PUBLICACIÓN Y MONITOREO .....	30
5.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	31
DOCUMENTO DE REFERENCIA .....	31
NOTAS DE CAMBIO .....	33
CONTROL DE EMISIÓN .....	34

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl de Santa Rosa de Cabal, elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, el cual ha sido diseñado en relación con el Plan Presidencial de Lucha contra la Corrupción y en cumplimiento con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que establece: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”* y el Decreto 2641 de 2012 que reglamenta dicho artículo.

El Decreto Nacional 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El Gobierno Nacional mediante el Decreto No 124 de enero de 2016 sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano”; la citada metodología en el año 2015 fue objeto de revisión y actualización, entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl y permite establecer los mecanismos básicos para la realización de una administración confiable y transparente de conformidad con los parámetros legales propios de la gestión pública.

Siguiendo los lineamientos descritos en la “Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el presente Plan está compuesto por seis componentes, así

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

**Componente es la Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta 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.

**Componente Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Componente Rendición de Cuentas:** es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos, en busca de la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y demás actores interesados en la gestión.

**Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** se centra en los esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con calidad, oportuna y ajustados a las necesidades de la comunidad.

**Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, excepto la información considerados como legamente reservados.

**Componente iniciativas adicionales:** se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que constituyen a combatir y prevenir la corrupción.

El Gerente de la ESE Hospital San Vicente de Paúl manifiesta su compromiso con el fin de promover el cumplimiento de estos lineamientos a fin de prevenir la materialización de riesgos de corrupción, y garantizar la transparencia en el ejercicio de la función pública.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 2.1. OBJETIVOS GENERALES

Diseñar e implementar la estrategia de Anticorrupción y Atención al ciudadano en la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal, para la vigencia 2023, como instrumento de carácter preventivo en el control y mitigación de los riesgos que afectan la gestión pública.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las posibles causas generadoras de actos de corrupción hacia el interior de E.S.E Hospital San Vicente de Paúl y formular estrategias para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Adoptar y difundir estrategias de lucha contra la corrupción, institucionalizando las prácticas de buen gobierno, ética y transparencia.
- Diseñar las medidas concretas para mitigar los riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano implementando acciones tendientes a desarrollar la política de racionalización de trámites.
- Definir la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, que permita mantener actualizada a la ciudadanía sobre el avance en las metas estratégicas y en la gestión de la entidad, promoviendo la participación y control social.
- Establecer mecanismos para dar cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública.

### 2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Implementar un proceso transversal de interacción entre la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl y los ciudadanos interesados en la gestión de nuestra entidad.
- Garantizar el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios ofrecidos por la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, con información completa, clara, consistente y oportunidad en el servicio acorde a las necesidades de la comunidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

- Promover la activa participación de los medios de comunicación en la lucha contra la corrupción.
- Promover e incentivar el acceso a la ciudadanía a la información que produce la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, a partir de estrategias claras y visibles a través de las cuales, la ciudadanía ejerza sus deberes y derechos al control social.

### **3. ALCANCE**

Este documento Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano aplica a todos los servidores públicos –funcionarios y contratistas- involucrados en los procesos de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal y se articula con la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación de MIPG.

### **4. ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Acorde a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), busca desarrollar los siguientes ejes centrales:

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Actuar siempre bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

- Inculcar en los funcionarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para esto la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garanticen la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 202e.

#### **4.1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

De acuerdo a lo descrito en la parte inicial del documento, la implementación de los Componentes se plantea de la siguiente manera:

##### **4.1.1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

En este componente se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiéndonos la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende por riesgo de corrupción 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.

**Establecer las causas:** Para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros. Se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos y los recursos económicos.

**Análisis del Riesgo, Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción:** El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para determinar el nivel del riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en la descripción efectuada de los riesgos de corrupción de todos los procesos y procedimiento, de la disponibilidad de datos históricos y aportes de todos los empleados de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal. Para adelantar el análisis de los riesgos de corrupción se deben considerar los siguientes aspectos:

**La calificación del Riesgo:** se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos. Para determinar de maneja objetiva la probabilidad, utilizaremos la siguiente tabla, de acuerdo a lo establecido en el MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO de la ESE Hospital San Vicente de Paúl, realizado acorde a los establecido en la normativa actual.

### Matriz de Probabilidad

	Frecuencia de la Actividad	Probabilidad
Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%
Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%
Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%
Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%
Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

<b>Código:</b>	PLA-0043-001
<b>Versión:</b>	01
<b>Vigencia:</b>	31/01/2023

**Institucional**

**Matriz de Impacto**

PREGUNTA		RESPUESTA	
N.º	SI EL RIESGO DE CORRUPCIÓN SE MATERIALIZA PODRÍA...	SÍ	NO
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, servicios o recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Dar lugar a procesos penales?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
19	¿Generar daño ambiental?		
Responder afirmativamente de UNA a CINCO preguntas genera un impacto moderado.			
Responder afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas genera un impacto mayor.			
Responder afirmativamente de DOCE a DIECINUEVE preguntas genera un impacto catastrófico.			
<b>MODERADO:</b> Genera medianas consecuencias sobre la entidad			
<b>MAYOR:</b> Genera altas consecuencias sobre la entidad.			
<b>CATASTRÓFICO:</b> Genera consecuencias desastrosas para la entidad			

**La Evaluación del Riesgo:** Permite comparar los resultados de su calificación con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”.

El análisis cualitativo hace referencia a la utilización de formas descriptivas para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad) tomando las siguientes categorías: Moderado, Mayor y Catastrófico en relación con el impacto y Muy baja, Baja, Media, Alta y Muy Alta respecto a la probabilidad.

En cuanto al análisis cuantitativo contempla valores numéricos que contribuyen a la calidad en la exactitud de la calificación y evaluación de los riesgos de corrupción. Tanto para el impacto como para la probabilidad se han determinado.

El Mapa de Riesgos de Corrupción además de estar contenido en el presente documento, se publica en la página web de la entidad. Durante el año de vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.



<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PLA-0043-001	
	<b>Versión:</b> 01	
	<b>Vigencia:</b> 31/01/2023	
<b>Institucional</b>		

**Anexo 1: Mapa de Riesgo de Corrupción  
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Identificación del riesgo		Análisis del riesgo inherente			Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								
Referencia	Descripción del Riesgo	%	Criterios de impacto	%	No. Control	Descripción del Control	Afectación	Atributos					
								Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia
1	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por ofrecer o recibir dadas, prebendas o regalos debido a amiguismo y clientelismo	100%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	80%	1	Actividades de sensibilización utilizando diferentes mecanismos para evitar que estas situaciones se presenten en la institución (por ejemplo si en área asistencial se recibe algún tipo de "regalo" para brindar el servicio)	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Sin Documentar	Aleatoria	Sin Registro
2	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por temas de contratación (como proceso o bien los procedimientos ligados a este) debido a concentración de autoridad o exceso	100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitarios sostenible a nivel país	100%	1	Realizar el análisis de la oferta y la demanda para consultar el precio del bien, obra o servicio en el mercado, basados en la relación costo/beneficio; analizando cuando aplique la necesidad y forma de satisfacerla en comité de compras	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro
					2	Elaborar estudios previos que definan la necesidad y la forma de satisfacerla así como las condiciones del proceso de selección, de modo que no se incurra en gastos inocuos o en la dirección de procesos hacia un grupo en particular y se garantice la pluralidad de oferentes.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

<b>Código:</b>	PLA-0043-001
<b>Versión:</b>	01
<b>Vigencia:</b>	31/01/2023

**Institucional**

Identificación del riesgo		Análisis del riesgo inherente			Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								
ϖ	Descripción del	%	Criterios de	%	ϖ	Descripción del Control	Afectación	Atributos					
	de poder				3	Consultar los registros públicos de sanciones y las listas restrictivas internacionales, así como declarar la licitud del origen y destinación de los recursos; verificando cualquier inhabilidad o conflicto de intereses, así como los reportes de delitos contra SARLAFT y SICOF	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro
					4	Contar con los recursos presupuestales que permitan cumplir con las obligaciones derivadas de la relación contractual, identificando y registrando en el certificado de disponibilidad presupuestal y en el registro presupuestal los rubros presupuestales que corresponden con el objeto del gasto	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro
					5	Realizar control y seguimiento a la correcta ejecución de los contratos con estricta sujeción a lo establecido en el objeto contractual, verificando y documentando el cumplimiento de los aspectos técnicos, financieros y legales de la relación contractual	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro
3	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por temas financieros (está relacionado con áreas de planeación y presupuesto) debido a concentración de autoridad o exceso de poder	100%	Mayor a 500 SMLMV	100%	1	Registrar y verificar los cuadros de caja diarios por recepción de recursos en el área de facturación, así mismo los boletines de tesorería, los cuales deben ser consistentes con el recaudo de la ejecución presupuestal en forma mensual.	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Continua	Sin Registro
					2	Conciliar los registros del extracto bancario contra el reconocimiento del recaudo presupuestal en forma mensual	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Sin Documentar	Continua	Sin Registro



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**Código:** PLA-0043-001  
**Versión:** 01  
**Vigencia:** 31/01/2023

**Institucional**

Identificación del riesgo		Análisis del riesgo inherente			Evaluación del riesgo - Valoración de los controles								
Id	Descripción del	%	Criterios de	%	Id	Descripción del Control	Afectación	Atributos					
4	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por el direccionamiento estratégico (alta dirección) debido a exlimitación de funciones	100%	Mayor a 500 SMLMV	100%	1	Verificar que previa a la autorización del pago, la cuenta cuenta con todos los soportes requeridos para su debida aprobación	Probabilidad	Preventiv	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro
					2	Auditar historia clínica para evaluar pertinencia de atención y de tratamiento realizado al paciente, validando criterios de oportunidad y pertinencia médica	Impacto	Correctivo	Manual	25%	Documentado	Aleatoria	Con Registro
5	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por incumplimiento de requisitos legales o condiciones en beneficio propio o de terceros debido a ausencia de canales de comunicación	100%	El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal	80%	1	Aplicar protocolo de atención a personas: víctimas de violencia sexual, familiar o específicamente contra la mujer. Registrar en aplicativo SIVIGILA para notificar los casos. Activar ruta de atención para las víctimas de violencia y además reportar a ICBF, Policía, Comisaría de Familia y Fiscalía	Probabilidad	Detectivo	Manual	30%	Documentado	Continua	Con Registro
6	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por ofrecer o recibir dadivas, prebendas o regalos debido a amiguismo y clientelismo	100%	Mayor a 500 SMLMV	100%	1	Cumplir por parte de todo el personal contratado por la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, independientemente su tipo de contratación con lo aceptado y firmado en Formato de Privacidad y Confidencialidad de la información.	Probabilidad	Preventivo	Manual	40%	Documentado	Continua	Con Registro
					2	Evaluar con el personal médico y/o administrativo las PQRSDF, derechos de petición y procesos judiciales de manera oportuna para lograr identificar e involucrar responsabilidades por participación durante el hecho analizado.	Impacto	Correctivo	Manual	25%	Documentado	Continua	Con Registro

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

#### 4.1.2. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Departamento Administrativo de la Función Pública lidera la estrategia de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, buscando facilitar, simplificar y optimizar el acceso de los usuarios a los servicios que prestan las entidades públicas, en aras de garantizar una mayor eficiencia y transparencia.

Esta política de racionalización de trámites debe incluir, como estrategia, mecanismos que permitan:

##### 4.1.2.1. Identificación de trámites.

Fase en la cual se establece el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y se registran en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

##### 4.1.2.2. Priorización de trámites

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de la Entidad, aumenten la competitividad y acerquen la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que afectan el trámite que van a permitir acciones de intervención para mejorarlos y dentro de las cuales se encuentran:

##### 4.1.2.2.1. Factores externos

- **Plan Desarrollo:** que requiere estar articulado con los Planes de acción y el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad - PAMEC
- **Frecuencia de solicitud del trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que, para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.
- **Encuestas a la ciudadanía:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.
- **Auditorías externas:** Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía:** Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

#### 4.1.2.2.2. Factores internos.

- **Pertinencia de la existencia del trámite:** Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si éste genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.
- **Auditorías internas:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- **Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- **Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

#### 4.1.2.3. Medidas para Racionalización de Trámites

En virtud de la aplicación del Decreto 019 de 2012 en concordancia con la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, se busca suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias existentes en la administración, con el fin de facilitar la actividad de los ciudadanos ante las autoridades y contribuir a la eficiencia y eficacia.

Para ello se implementarán acciones que permitan promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones no presenciales como internet, correos electrónicos y página web para facilitar la interacción con la ciudadanía en la racionalización de los trámites. Proceso que involucra a todas las dependencias de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal.

De igual manera se revisa permanentemente el estado del inventario de los trámites inscritos en el SUIT, con el fin de actualizarlos y racionalizarlos, con la participación de las todas las áreas de la Entidad, en especial responsables de la obtención de la información de identificación y priorización de los trámites, a los que la Oficina de Control Interno les realiza seguimiento.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PLA-0043-001

Versión: 01

Vigencia: 31/01/2023

### Institucional

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización
Solicitud de trámite de manera presencial y virtual	Socialización a la ciudadanía de la facilidad de realizar el trámite de manera virtual	Ahorro en costos de desplazamiento y de papelería	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Solicitud de trámite de manera presencial y virtual	Socialización a la ciudadanía de la facilidad de realizar el trámite de manera virtual	Ahorro en costos de desplazamiento y de papelería	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Solicitud de trámite de manera presencial y virtual	Socialización a la ciudadanía de la facilidad de realizar el trámite de manera virtual	Ahorro en costos de desplazamiento y de papelería	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Solicitud de trámite de manera presencial y virtual	Socialización a la ciudadanía de la facilidad de realizar el trámite de manera virtual	Ahorro en costos de desplazamiento y de papelería	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Solicitud de trámite de manera presencial y virtual	Socialización a la ciudadanía de la facilidad de realizar el trámite de manera virtual	Ahorro en costos de desplazamiento y de papelería	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Solicitud de trámite de manera presencial y virtual	Socialización a la ciudadanía de la facilidad de realizar el trámite de manera virtual	Ahorro en costos de desplazamiento y de papelería	Tecnologica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos

### COMPONENTE ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl y se recupera la confianza en la entidad.

La rendición de cuentas se convierte en elemento difusor de lo que hace la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl en cada uno de sus frentes de trabajo. Por su concepción y método permite y fortalece la interlocución con la comunidad consolidando una Administración de cara a la ciudadanía, abierta al control ciudadano y que busca siempre la claridad y transparencia en sus acciones.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

### Institucional

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal realiza anualmente, a través de Audiencia Pública la Rendición de Cuentas de la entidad, una expresión de control social, así como de evaluación de la Gestión, en un entorno de transparencia eficiencia, eficacia y efectividad.

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal realiza un documento resumen, garantizando su divulgación anticipada a través de la página Web institucional, de manera que permita preparar a la ciudadanía de una manera práctica y en lenguaje sencillo sobre los alcances de la rendición de cuentas.

En este informe ejecutivo de Rendición de Cuentas de Gestión se explica que se ha hecho en procura de resolver los problemas de la población dentro del área que le corresponde, se presentan las metas e indicadores de resultados, por oficinas de cada área.

Por medio WEB se establecen encuestas para el acercamiento y participación de la ciudadanía, al igual que se publica la presentación y los formatos utilizados para la participación ciudadana, el reglamento de la vigencia y el informe ejecutivo.

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal establece el Reglamento de Rendición de cuentas de la Entidad para Audiencias Públicas de la vigencia, se convoca a los Entes de Control, Líderes Comunitarios, Presidentes de Juntas, Concejales, a Gremios y a la Comunidad en general como los principales Interlocutores en la rendición de cuentas, de forma radial y por la página web institucional.

Se reciben las ponencias o propuestas y son revisadas en las fechas pre establecidas mediante el Reglamento de Rendición de Cuentas vigente, para que les sean asignados los espacios respectivos dentro de la Audiencia y dar respuesta a los planteamientos realizados.

Las intervenciones de la ciudadanía se realizan al final de la rendición de cuentas, mediante un formato de pregunta que se diligencia y se pone a disposición del comité de relatoría quien se encarga de la organización respectiva.

Como medio de evaluación se aplica el formato de evaluación establecido con el fin de recoger la opinión de los participantes que permita evaluar la metodología y contenido de la Audiencia Pública, este es entregado al moderador para que lo haga llegar al responsable para su análisis.

### ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

**Nombre de la entidad:** E.S.E Hospital San Vicente de Paúl

**Vigencia:** 2023

**Departamento** RISARALDA

**Municipio:** Santa Rosa de Cabal



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

<b>Código:</b>	PLA-0043-001
<b>Versión:</b>	01
<b>Vigencia:</b>	31/01/2023

**Institucional**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO</b>	
<b>Acciones de Información</b>	Acciones de información a través de medios de comunicación masivos y TIC para facilitar el acceso a la misma	Jefe Planeación y Sistemas de Información	Realizar la promoción y divulgación de la rendición de cuentas de la entidad por medio de radio, sitio web, correo electrónico, telefonía y/o a través de herramientas TIC existentes en la entidad para consultas de la ciudadanía.	
	Acciones de Diálogo en los espacios de rendición de cuentas	Jefe Planeación y Sistemas de Información SIAU Comunicaciones	Crear espacios de encuentros utilizando la metodología de diálogo con la ciudadanía.	
	Planeación del proceso de rendición de cuentas	Jefe Planeación y Sistemas de Información	Coordinar la preparación y ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	
	Organización de la información para la rendición de cuentas		Comunicación Jefe Planeación y Sistemas de Información Control Interno	Diseñar y organizar la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas a la ciudadanía y sobre las quejas y reclamos recibidos.
			Comunicaciones	Promover la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas
<b>Acciones de Dialogo</b>	Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas	Gerente	Vigilar y controlar el cumplimiento de las acciones de rendición de cuentas según el Cronograma establecido	
	Convocatoria al evento 30 días antes de la fecha de realización	Jefe Planeación y Sistemas de Información	Se realizará a través de medios de comunicación, emisora Antena de los Andes y Caracol Página Web: <a href="http://www.hospisantarosadecabal.gov.co">www.hospisantarosadecabal.gov.co</a> .	
			Invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas, Veedurías Ciudadanas y sindicatos	
	Entrega de información a los actores identificados e invitados al evento	Gerente	Envío por correo electrónico del informe a los convocados a la audiencia pública.	
	Publicación y distribución por lo menos 30 días antes de la fecha de realización, el informe de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión que se presentará en la Audiencia Pública	Jefe Planeación y Sistemas de Información Control Interno Comunicaciones	Publicación del informe en la página web, en carteleras y en los centros de documentación y atención al usuario	



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

<b>Código:</b>	PLA-0043-001
<b>Versión:</b>	01
<b>Vigencia:</b>	31/01/2023

**Institucional**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO</b>
<b>Acciones de Información</b>	Elaboración y publicación de memorias de los eventos de rendición de cuentas.	Jefe Planeación y Sistemas de Información Control Interno Comunicaciones	Identificar las principales acciones de mejora que realizara la entidad, como resultados de las observaciones ciudadanas y la evaluación de la gestión realizada en la rendición de cuentas
<b>Acciones de Incentivo</b>	Evaluación individual de las acciones de rendición de cuentas	Gerente	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas para su mejora y optimización de resultados visible, para las entidades públicas.
	Capacitación a los funcionarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal	Jefe Planeación y Sistemas de Información Control Interno Comunicaciones	Capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación.
	Promoción de participación y Capacitación a las Organizaciones Sociales	Jefe Planeación y Sistemas de Información Control Interno Comunicaciones	Realización de talleres, charlas a organizaciones sociales especializadas sobre los alcances de la rendición de cuentas, ¿cómo funciona, cuáles son los límites y las herramientas que pueden utilizar para el control social.
<b>Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</b>	Caracterizar los grupos de valor	Comunicación Jefe Planeación y Sistemas de Información	Documento de caracterización que identifique: 1. Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2. Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor
	Producir la información sobre la gestión (asistencial, presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos.	Jefe Administrativo y Financiero Subgerencia Asistencial Jefe Planeación y Sistemas de Información Comunicación	Producir la información para cada espacio de acuerdo a los temas de interés priorizados (incluyendo el resultado de los espacios de participación desarrollados)



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PLA-0043-001

Versión: 01

Vigencia: 31/01/2023

### Institucional

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO
Responsabilidad	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	Control Interno Jefes de Área Coordinadores de Servicios	Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas
	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.	Control Interno y Jefes de Área	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.

#### 4.1.3. CUARTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La gestión del Servicio al Ciudadano al interior de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal requiere de la integración de las dependencias y procesos con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que interactúan con la administración para cumplir con sus obligaciones y acceder a sus derechos.

El Servicio al Ciudadano va mucho más de la atención al ciudadano. Esta última es uno de los eslabones de la cadena y se limita a la interacción entre el ciudadano y la entidad para la solución de un requerimiento particular. El Servicio al Ciudadano requiere de una gestión integral que asegure que esa interacción entre el ciudadano y la entidad sea oportuna y de calidad y garantice el goce de los derechos de los ciudadanos.

Así las cosas, el diseño de esta estrategia de servicio parte de un juicioso ejercicio de direccionamiento estratégico que contempla, la optimización de los procedimientos internos que soportan la entrega oportuna de trámites y servicios, el fortalecimiento de los canales de atención a través de los cuales el ciudadano interactúa con la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, la implementación de una cultura de Servicio al Ciudadano en todos los niveles de la organización, y la definición de procedimientos de atención prioritaria a grupos poblaciones vulnerables.

Con el propósito de brindar una mejor atención a los ciudadanos la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl ha dispuesto los siguientes mecanismos para resolver las quejas, reclamos y denuncias:



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

### Institucional

Página WEB institucional, la cual cuenta con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl.

Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página WEB [www.hospisantarosadecabal.gov.co](http://www.hospisantarosadecabal.gov.co) / Contacto / PQRSFD, los ciudadanos podrán formular y hacer seguimiento a sus requerimientos una vez sea dirigida a la correspondiente oficina responsable.

Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl se hace de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. lo cual garantiza que la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl sea de puertas abiertas. En caso de cambio de horario se informará de manera oportuna a la comunidad y demás partes interesadas.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura el proyecto de La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, la finalidad de la estrategia pretende garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Nombre de la entidad:** E.S.E Hospital San Vicente de Paul

**Año Vigencia:** 2023

**Departamento:** Risaralda

**Municipio:** Santa Rosa de Cabal

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO
<b>Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano</b>	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano	SIAU- Calidad	Diseñar el portafolio de servicios y/o difundirlo por medio físico y digital (Página Web de La E.S.E Hospital San Vicente de Paul).
	Optimizar los procedimientos internos que tienen relación con la atención oportuna al ciudadano con enfoque diferencial	SIAU- Calidad	Socializar e implementar el protocolo atención oportuna al ciudadano con enfoque diferencial diseñado



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

<b>Código:</b>	PLA-0043-001
<b>Versión:</b>	01
<b>Vigencia:</b>	31/01/2023

**Institucional**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO</b>
	Centralización de información	SIAU- Calidad	Investigar y elaborar el protocolo de Centralización de información.
	Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas y reclamos y cumplir con la normatividad relacionada.	SIAU	Realizar seguimiento oportuna atención al ciudadano
	Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano con los trámites y servicios que presta la Entidad	SIAU	Realizar encuestas de medición de la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio recibido
	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos	SIAU - Oficina de Control Interno	Realizar seguimiento a las PQRS (Informes)
	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos, y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores	Planeación - Gerencia	Continuar con la creación espacios idóneos para la atención con enfoque diferencial y su respectiva demarcación.
<b>Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos</b>	Socialización derechos y deberes cliente interno y externo	Comunicaciones-SIAU	Listados de asistencia a las capacitaciones que se realicen , evidencia en carteleras, televisores institucionales, página y redes sociales
	Desarrollar las competencias y habilidades para el Servicio al Ciudadano en los servidores públicos responsables de la atención al ciudadano	SIAU – Desarrollo Humano	Fomentar espacios de capacitación para el Servidor Público encargado del Servicio al Ciudadano
	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	Gerencia	Establecer los estímulos para Servidores Públicos.
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Socializar oferta institucional	Comunicaciones-SIAU	Divulgar la Oferta Institucional mediante canales de comunicación establecidos en el Manual de Comunicaciones.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

### Institucional

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO
	Afianzar protocolos de atención y Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización e implementar protocolos de atención	Oficina de Control Interno	Continuar con la contratación de la señalización institucional.
	Divulgar actividades de interés para la comunidad	Comunicaciones-SIAU	Divulgar las actividades de interés para la comunidad mediante canales de comunicación establecidos en el Manual de Comunicaciones.
	Informar a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Comunicaciones-SIAU	Realizar campañas de socialización a través de canal local, emisoras radiales sobre los canales de atención al ciudadano con que cuenta la E.S.E Hospital San Vicente de Paul para la recepción de PQRS.

#### 4.1.4. COMPONENTE MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente conlleva a establecer acciones que debe liderar la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, para el acceso y conocimiento de la información por parte de la ciudadanía, de manera individual, colectiva o grupos conformados en la transversalidad del ejercicio mancomunado con toda la ciudadanía, en el ejercicio permanente de la rendición de cuentas.

Este componente 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.

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan Anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

#### La garantía del derecho implica:

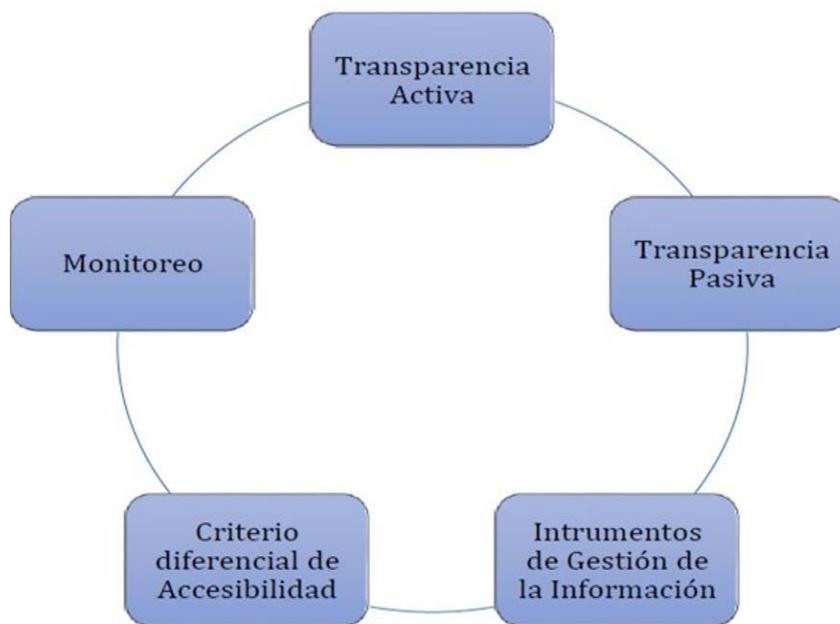
- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.

**Institucional**

- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

**Obligación de generar una cultura de transparencia:** Implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos. Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales – subcomponentes -para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.



#### **4.1.4.1. Lineamientos de Transparencia Activa**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección Transparencia y acceso a la información pública. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento
- Divulgación de datos abiertos
- Publicación de información sobre contratación pública
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

#### **4.1.4.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuestas debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuestas de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

#### **4.1.4.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De otra parte, la entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

#### **4.1.4.4. Criterio diferencial de accesibilidad**

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública.
- Permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar si se requieren acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y/o lenguas de los grupos étnicos y culturales del país y que visiten de manera frecuente las instalaciones.

#### **4.1.4.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibida.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
  - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra vinculada al proceso de GOBIERNO EN LINEA, a continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:

**Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncia de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea o quien haga sus veces y normas del Sector Salud donde se establecen los lineamientos para trámites de PQR.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

**Oficina, dependencia o entidad competente:** En la entidad existe por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deben cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación Jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

**Oficina de Control Interno:** Vigilan que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rinden informe semestral a la administración de la entidad.

**Gestión de Riesgo de Corrupción- MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

### Institucional

SUBCOMPONENTE / PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Página WEB con contenido actualizado	Actualizar la página web constantemente acorde a la normatividad vigente, a las necesidades de la comunidad y la institución	Página actualizada	Comité Gestión y Desempeño	Actividad constante
Publicación de la gestión contractual en la página web de la ESE Hospital San Vicente de Paúl	Publicar en el SECOP los procesos contractuales en todas sus etapas.	Publicar constantemente en el SECOP los procesos contractuales que se lleven a cabo.	Proceso contratación	Actividad constante
Gestión documental	Revisión de los mecanismos para la comunicación con el usuario, clientes y partes interesadas	Implementación de ventanilla única virtual	Comité de archivo y Planeación y Sistemas de Información	Actividad constante

#### 4.1.5. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

La metodología establecida por el gobierno nacional a través, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en conjunto con el DAFP y el DNP, sugiere que las entidades deben contemplar iniciativas que permitan fortalecer la 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.

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl en el desarrollo del Plan de acción de la vigencia 2023, proyecta la socialización, sensibilización e implementación a funcionarios y contratistas de todo lo relacionado con los Riesgos Institucionales, en especial la actualización normativa frente al SARLAFT/LAFT.

## 5. GENERALIDADES

### 5.1. RESPONSABLE DE LA ELABORACION Y CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

La elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el diseño y construcción de este plan le corresponde a la Jefe de Oficina Planeación y Sistemas de Información o quien

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

haga sus veces; los líderes de procesos ejecutan las acciones contempladas en el Plan para la vigencia correspondiente, el Gerente como rol de alto nivel en la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl, lidera la ejecución del Plan para que las estrategias y acciones tendientes a cumplir con lo establecido y en especial a mitigar los riesgos de corrupción en la entidad sean contundentes bajo los principios de moralidad, ética y transparencia en el que hacer administrativo, de igual manera garantiza los recursos físicos, humanos y financieros; el seguimiento a este Plan lo realiza el jefe de Control Interno de la Entidad.

## 5.2 METAS

A partir de la actualización de las diferentes matrices que hacen parte de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cada líder de proceso con que cuenta la entidad asume la responsabilidad de ejecutar cada una de las actividades, acciones que le correspondan en los tiempos de inicio y final de los mismos y las metas allí establecidas, como se puede evidenciar en desarrollo del presente documento.

## 5.3 SOCIALIZACIÓN

Se hace necesario de manera obligatoria proceder a socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.

Para lograr este propósito la Jefe de Planeación, diseña y pone en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Así mismo, dicha Oficina adelanta las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 5.4 PUBLICACIÓN Y MONITOREO

Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada vigencia en la página web de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada responsable dará ejecución a las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b>	PLA-0043-001
		<b>Versión:</b>	01
		<b>Vigencia:</b>	31/01/2023
<b>Institucional</b>			

La ESE Hospital San Vicente de Paúl publica en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas.

## 5.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento es realizado por la oficina de Control Interno, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, se lleva a cabo en las siguientes fechas: Un primer seguimiento el 30 de abril, un segundo seguimiento el 31 de agosto y un tercer seguimiento el 31 de diciembre de cada vigencia, el informe deberá ser publicado en la página web de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl.

## DOCUMENTO DE REFERENCIA

Código	Referencia	Versión	Clasificación
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia-	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°. Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.  Art. 2°. Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55 Deroga el Decreto 4637 de 2011.  Art. 15 Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

<b>Código:</b>	PLA-0043-001
<b>Versión:</b>	01
<b>Vigencia:</b>	31/01/2023

**Institucional**

<b>Código</b>	<b>Referencia</b>	<b>Versión</b>	<b>Clasificación</b>
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", se sustituye el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015 y estableciendo el objeto e instancias de dirección; las políticas de gestión y desempeño institucional; el modelo integrado de planeación y gestión y la articulación de los sistemas de gestión con el sistema de control interno.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24 Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguiente Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo,



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

### Institucional

Código	Referencia	Versión	Clasificación
			código, etc.)
Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECl.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15Funciones de la Secretaria de Transparencia: Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)
Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1° Regulación del derecho de petición.	N/A	Forma en que se archivan los documentos (por fecha, consecutivo, código, etc.)

### NOTAS DE CAMBIO

Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	28-01-2022	Elaboración del Documento
2	31-01-2023	Actualización de la información de acuerdo a los cambios



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**Código:** PLA-0043-001

**Versión:** 01

**Vigencia:** 31/01/2023

**Institucional**

**CONTROL DE EMISIÓN**

Elaboró / Actualizó		Revisó / Aprobó
Nombre	Carolina Ramírez Naranjo	Javier de Jesús Cadenas Pérez
Cargo	Jefe Oficina Planeación y Sistemas de Información	Gerente
Firma		
Fecha	31-01-2023	31-01-2023