


	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021



**Zulma Cristina Montaña Martínez**  
Gerente

*Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

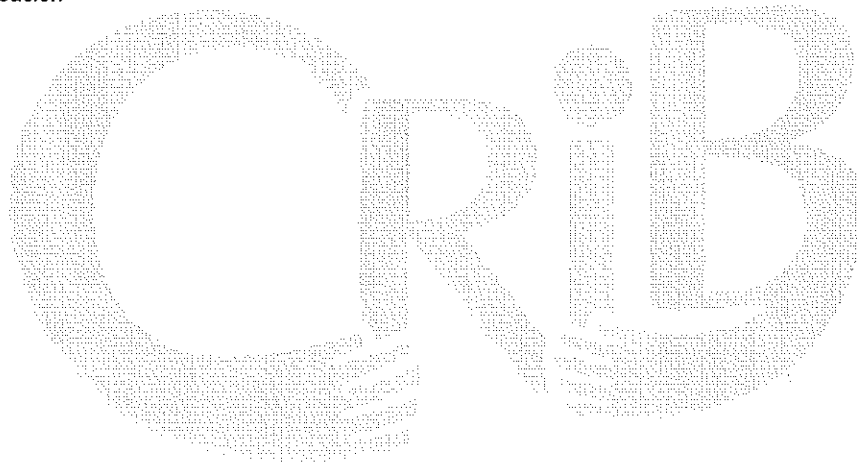
	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

**PARTICIPANTES:**


**Zulma Cristina Montaña Martínez**  
Gerente

**Jesús Antonio Salamanca Torres**  
Subgerente Administrativo y financiero

**Diego Fernando Rivera Castro**  
Asesor de Planeación




Centro de Rehabilitación  
Integral de Boyacá E.S.E.

	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ANTENCION AL CIUDADANO.....	5
2.	DIAGNOSTICO.....	5
1.	MISIÓN.....	5
2.	VISIÓN.....	5
3.	PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	5
3.	MARCO NORMATIVO:.....	6
4.	DEFINICIONES:.....	6
5.	OBJETIVO GENERAL:.....	7
6.	OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....	7
7.	PLAN DE ACCIÓN:.....	7
	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	8
	COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.....	10
	Componente 3: Rendición de cuentas.....	11
	Componente 4: Servicio al Ciudadano.....	14
	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.....	18
8.	APROBACION.....	21

Centro de Rehabilitación  
Integral de Boyacá E.S.E.

	<b>PLAN</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: PL-DE-PE-003</b>
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA: 29/01/2021</b>


## INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" o "Estatuto Anticorrupción", el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; en concordancia con lo establecido en los Decretos 124 del 26 de enero de 2016, "por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados -Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información-, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; La empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, pone a disposición del personal de la empresa y ciudadanía en general, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019. Es importante anotar que la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y su respectivo soporte normativo. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas. El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida lo establecido en la "Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas" del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, como estrategia complementaria en este componente, bajo el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial; como elemento fundamental para blindar a la entidad frente a los posibles hechos de corrupción.

En el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, establecido por la ley como "Todo requisito, para que sea exigible al administrado" y deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, política que viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa para la Gestión Pública. Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la ESE CRIB y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el Plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la comunidad y en este caso con nuestros usuarios. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones

La Empresa es consciente de la importancia de fortalecer las condiciones que permitan alejar cualquier ambiente propicio para la práctica de conductas relacionadas con la corrupción, en el entendido de que los "bienes públicos son sagrados" y que el ejercicio en las entidades públicas debe orientarse bajo principios éticos.

Desde esta perspectiva los funcionarios De la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá entendemos que las prácticas corruptas no se identifican con nuestro ejercicio profesional y que nuestra labor en la empresa es contribuir efectivamente al cumplimiento de los objetivos y misión institucional

	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

## DESARROLLO

### 1. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### 2. DIAGNOSTICO

#### 1. MISIÓN

Servir a la comunidad boyacense brindando una atención integral en salud mental con calidad, seguridad y excelencia que promueva la construcción del bienestar del paciente, su familia y su comunidad.

#### 2. VISIÓN

En el 2024 el CRIB será reconocida como la empresa líder de la red de atención de salud mental en el departamento de Boyacá prestando servicios integrales que disminuyan el estigma y propendan por la rehabilitación y reintegración social del paciente, garantizando altos estándares de calidad en infraestructura, gestión de servicios y del talento humano.

#### 3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

1. RESPETO. Es nuestro compromiso por escuchar, valorar y comprender a nuestros compañeros y pacientes, tratar de entender su actuación, hablando con la verdad y esforzándose por controlar nuestras propias emociones, entendiendo nuestras diferencias y aceptando las normas y políticas de la entidad.

2. EXCELENCIA. Nos caracterizamos por la disposición de dar lo mejor de nosotros en toda tarea que realicemos, desarrollando las mejores prácticas, superándonos cada día en todas las áreas y en el trato amable y empático a nuestros compañeros y pacientes.


3. PROACTIVIDAD. Cuando somos proactivos estamos atentos a la búsqueda de soluciones, dispuestos a ponernos manos a la obra sin dejar pasar el tiempo, afrontando nuestras responsabilidades sin excusas y dispuestos a servir a nuestros compañeros y pacientes.

4. HONESTIDAD. Somos personas transparentes e íntegras, que cumplimos con las normas y políticas de la entidad, hacemos buen uso de la información, anteponiendo la verdad en cualquier situación y entendemos el valor de la confidencialidad de la información acerca de nuestros compañeros y pacientes.

5. CUIDADO. Somos cuidadosos cuando estamos comprometidos con la ayuda a nosotros mismos y a los demás, procurando aumentar el bienestar y evitando la ocurrencia de algún daño, protegemos nuestra familia y trabajo diario, valorando el tiempo y preservando los elementos que la entidad ha puesto a nuestra disposición para la realización de tareas.

6. GRATITUD. Soy una persona agradecida, puedo reconocer y valorar lo que vivo y disfruto a mi alrededor, puedo reconocer las personas a mi alrededor haciendo las cosas bien, y eso me motiva a dar cada momento lo mejor de mí en cada momento y frente a cualquier situación.

7. COMPROMISO. Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

	<b>PLAN</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: PL-DE-PE-003</b>
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA: 29/01/2021</b>

8. DILIGENCIA. Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

9. JUSTICIA. Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.


### 3. MARCO NORMATIVO:

- Ley 1474 de 2011
- Estatuto Anticorrupción, Decreto 4637 de 2011,
- Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015,
- Decreto Ley 019 de 2012,
- Decreto Anti trámites, Ley 962 de 2005,
- Decreto 943 de 2014,
- Decreto 1083 de 2015,
- Ley 1757 de 2015,
- Ley 1712 de 2014,
- Decreto 103 de 2015,
- Decreto 124 de 2016,
- Decreto ley Anti trámites 2106 de 2019 y demás normas que regulen la materia

### 4. DEFINICIONES:

- **Auditoría:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.
- **Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.
- **Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente un pago o contribución indebidos, al particular que tiene algún asunto pendiente de resolver. En esta figura, el particular se ve forzado a realizar el pago con el fin de terminar su asunto.
- **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- **Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que están a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en otra forma semejante.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

*Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

#### 5. OBJETIVO GENERAL:

Diseñar e implementar acciones de prevención, control y seguimiento que contribuyan a eliminar o mitigar hechos de corrupción mediante el establecimiento de estrategias que apoyen la toma de decisiones.

#### 6. OBJETIVOS ESPECIFICOS:


- Adoptar una política y un mapa de riesgos de corrupción el cual contenga las medidas para evitar o mitigar los Riesgos de Corrupción identificados.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar trámites en línea, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para acercar a la ciudadanía a los trámites que presta la E.S.E..
- Diseñar, establecer e implementar estrategias y acciones que permitan mejorar los Mecanismos de Atención al Ciudadano.
- Establecer acciones que contribuyan a una Rendición de Cuentas adecuada para la ciudadanía.
- Establecer mecanismos para un adecuado Acceso a la Información Pública y garantizar la transparencia en las actuaciones públicas.

#### 7. PLAN DE ACCIÓN:

El plan de acción surge de las disposiciones normativas y los cinco componentes normados que son:

COMPONENTE	RESPONSABLE
1 gestión de riesgos de Corrupción	PLANEACIÓN
2 Racionalización de Trámites	LIDERES DE PROCESO
3 Rendición de Cuentas	GERENCIA
4 Atención a la Ciudadanía	SIAU
5 Transparencia y Acceso a la Información pública	SISTEMAS

Además es importante tener presente que en la página web de la entidad se habilitó un espacio para que los grupos de valor de la empresa participaran de la construcción del presente plan, como se evidencia a continuación:

	<b>PLAN</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: PL-DE-PE-003</b>
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA: 29/01/2021</b>



Ahora para cada uno de los componentes se establece el respectivo plan de acción:

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la política de Administración de Riesgo institucional	Política de administración de riesgos documentada	PLANEACIÓN /CONTROL INTERNO	Febrero 2021
	1.2	Socialización de la Política de Administración de Riesgo	Política de Administración de Riesgos publicada en la página web de la entidad	SISTEMAS	Febrero 2021
		Política de Administración de riesgos socializada a los funcionarios y contratistas de la E.S.E.	Política de Administración de riesgos socializada a los funcionarios y contratistas de la E.S.E.	PLANEACION	Febrero 2021
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción año 2021 siguiendo el procedimiento planteado por el DAFP y de acuerdo con el marco procedimental actualizado	Mapa de riesgos de corrupción por proceso actualizado	LIDERES DE PROCESO / PLANEACION	Marzo 2021

**Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad**





PLAN

VERSION: 1

CODIGO: PL-DE-PE-003

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA: 29/01/2021

Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Realizar la socialización de los mapas de riesgos de corrupción a los facilitadores y los funcionarios que participaron en su construcción	Listados de asistencia por proceso de la actualización del mapa de riesgos de corrupción	PLANEACION	Abril 2021
	3.2.	Publicar en la página web de la entidad el mapa de riesgos de la entidad por procesos	Mapa de riesgos publicado en la página web de la entidad	SISTEMAS	Abril 2021
	3.3	Informar a través de circular los medios de acceso al mapa de riesgos de corrupción.	Circular emitida a los funcionarios y contratistas de la E.S.E.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Abril 2021
	3.4	Elaborar el manual de administración de riesgos	Manual de administración de riesgos	PLANEACION	Mayo 2021
	3.5	Socialización del y Manual de Administración de Riesgos	Listado de asistencia a las mesas de socialización	PLANEACION	Junio 2021
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	"Realizar el monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción para controlar los riesgos de corrupción y documentar los respectivos planes de mejoramiento	Seguimiento y planes de mejoramiento documentados	CONTROL INTERNO	Junio de 2021
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1.	"Elaborar cronograma de seguimiento y verificación y comunicarlo a los procesos de la entidad	Cronograma de seguimiento y verificación	CONTROL INTERNO	Abril de 2021



PLAN

VERSION: 1

CODIGO: PL-DE-PE-003

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO


FECHA: 29/01/2021

	5.2.	Realizar el seguimiento y verificación de riesgos atendiendo el cronograma establecido, siguiendo el Plan de Manejo de Riesgos de corrupción, los parámetros de los Formatos respectivos, las políticas de operación del presente procedimiento Seguimiento a riesgos y las políticas para administración de riesgos	Registro SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS	CONTROL INTERNO	De acuerdo a cronograma establecido
	5.3	Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Control Interno	Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	CONTROL INTERNO	ABRIL / Agosto y Diciembre de 2021

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Identificación de Tramites	1, 1. Realizar revisión, ajustes y actualización de los trámites identificados en el SUIT.	100% de los trámites actualizados de ser necesario	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA /SISTEMAS	Junio de 2021
	1, 2. Revisar y ajustar d trámites por proceso	100% Acuerdos de servicio revisados y actualizados de ser necesario	Responsables del trámite asignados por proceso	Junio de 2021

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

	<b>PLAN</b>	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		FECHA: 29/01/2021

<b>Subcomponente</b> Priorización Tramites	<b>2</b> de <b>1</b>	<i>Capacitar sobre formas de racionalización</i>	Responsable de trámites capacitados	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Junio de 2021
<b>Subcomponente</b> Racionalización tramites	<b>3</b> de <b>1</b>	<i>Registrar en el módulo de racionalización de trámites del SUIT, los trámites a racionalizar durante el año 2021</i>	Registró de los trámites, en el módulo de Racionalización de trámites del SUIT	SISTEMAS	Junio 2021

<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 <i>Fortalecer la participación de la veeduría ciudadana y la alianza de usuarios en las actividades de la ESE</i>	Convocar alianzas de usuarios para ejercer veedurías y participación ciudadana	SIAU	Abril / Agosto / Diciembre de 2021
	1.2 <i>Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía en general</i>	Realizar una audiencia pública de Rendición de cuentas con el fin de dar a conocer el informe de Gestión del	GERENCIA	Abril de 2021
	1.3 <i>Realizar 4 reuniones con alianza de usuarios en cada vigencia</i>	Lista de asistencia a las reuniones	SIAU	Marzo / Junio / Septiembre / Diciembre

**Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad**

	1.4	Presentación de resultados en materia de plan anticorrupción y atención al ciudadano y en general de plan de desarrollo a la ciudadanía	Listado de verificación de asistencia	GERENCIA	Diciembre de 2021
	1.5	Publicación de informe ejecutivo de avance de la ejecución del Plan de Desarrollo	Publicar en la página web de la institución un informe trimestral de avance para dar a conocer los resultados de la gestión	PLANEACION / SISTEMAS	Abril, Julio, Octubre 2021 y Enero de 2022.
	1.6	Elaboración de un tablero de control que permita el seguimiento de la gestión institucional	Tablero de mando en operación	PLANEACION	Abril de 2021
	1.7	Publicación del tablero de control en la parte estratégica en la página Web de E.SE.	Publicar el tablero de mando.	SISTEMAS	Abril 2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Presentación y retroalimentación de las inquietudes presentadas por la comunidad dentro de la rendición de cuentas	Responder una muestra aleatoria del 80% de las inquietudes presentadas por la comunidad, a fin de garantizar una efectiva interacción de doble vía en la audiencia pública de Rendición de cuentas por parte de la gerencia de la E.SE.	GERENCIA / PLANEACION	Abril de 2021



PLAN

VERSION: 1


CODIGO: PL-DE-PE-003

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA: 29/01/2021

	2. 2	Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal Peticiones, quejas, reclamos y denuncias C) Redes Sociales	Re direccionar y responder las inquietudes presentadas por la comunidad, relacionadas con el Plan Desarrollo, con el objeto de permitir una interacción permanente y respuesta efectiva de dichas inquietudes, durante el año 2021. Así mismo, hacer uso de redes sociales, página Web de la entidad y otros canales de comunicación para informar a la ciudadanía de las diferentes actividades de ejecución del Plan De Desarrollo.	COMUNICACIONES	Permanente
Subcomponente 3 Incentivos (RESP para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3. 1	Rendición interna de cuentas con funcionarios	Realizar una jornada de Rendición Interna de Cuentas con funcionarios de cada proceso con el fin de fomentar cultura y responsabilidad de Rendición de Cuentas dentro de la E.S.E.	GERENCIA / PLANEACION	Junio / Diciembre 2021

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicación de instrumento para evaluación del evento dentro de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Realizar un proceso de encuesta para determinar la percepción de los asistentes relacionada con el desarrollo de la audiencia Pública de rendición de cuentas para una posterior evaluación.	Planeación	Abril de 2021
	4.2	Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas interna y con los grupos de valor de la entidad.	Realizar la edición y publicación en página web de un informe general de las acciones de rendición de cuentas para informar a la comunidad sobre las gestiones adelantadas por la E.S.E. en el año 2021-SUPERSALUD	COMUNICACIONES	Abril de 2021

Centro de Rehabilitación

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Arreglos Institucionales	1.1 Establecer la política institucional, estrategia u objetivo de servicio a la ciudadanía y adoptarla mediante acto administrativo, designando las dependencias responsables de su implementación. Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Política de Atención al Ciudadano adoptada y socializada	SIAU	Junio 2021

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad



PLAN

VERSION: 1

CODIGO: PL-DE-PE-003

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO


FECHA: 29/01/2021

Subcomponente 2 Certidumbre	2.1	Mantener el sistema de turnos y definir los tiempos requeridos para la realización de cada uno de los trámites de la entidad.	Documento sobre los tiempos requeridos en los trámites	SIAU	Diciembre 2021
	2.2	Brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Política de Atención a Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias actualizada y socializada	SIAU	Junio 2021
	2.3	Elaborar y publicar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuestos por la entidad.	Carta de trato digno documentada, publicada y socializada	SIAU	Junio 2021
	2.4	Definir criterios uniformes para la divulgación de la información y establecer mecanismos de control que incluyan revisiones periódicas en los diferentes canales de atención. Desarrollar mecanismos de evaluación que permitan medir la calidad del servicio. Ejemplo: grabaciones, cliente incógnito, grupos focales, entre otros.	Estrategia cliente incognito desarrollada y socializada en Comité de Gestión y Desempeño	SIAU	Diciembre 31 de 2021
	2.5	Identificar las expectativas que tienen los ciudadanos al momento de adelantar un trámite con la entidad. Establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano. Adelantar procesos de medición y retroalimentación para el mejoramiento del índice de satisfacción de acuerdo con la estrategia de servicio, la promesa de valor y los objetivos de esta. Aplicar herramientas tales como encuestas, buzón de sugerencias, entre otros, que permitan identificar si la promesa de valor se cumple o no.	Medición de encuestas de percepción ciudadana para identificar nivel de cumplimiento de la promesa de valor.	SIAU	Diciembre 2021
	2.6	Brindar capacitación en protocolos de servicio al ciudadano. Incluir en los protocolos de servicio pautas para brindar información clara, precisa y adecuada, indicando el procedimiento y pasos a seguir por el ciudadano ante solicitudes no finalizadas en la llamada.	Funcionarios capacitados en Protocolos de Servicio al Ciudadano	SIAU	Junio 2021
Subcomponente 3 Cobertura	3.1	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Protocolos de Servicio al Ciudadano socializados	SIAU	Septiembre 2021

Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad

	3.2	Mantener articulado el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Contar con sistemas de información donde se incorpore y esté actualizada la información pública que se provea a la ciudadanía (seguimiento PQRSD). Diseñar y desarrollar esquemas de interoperabilidad que le permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites	Sistema de Gestión Documental Articulado con el Proceso Atención al Ciudadano (PQRDS)	ARCHIVO / SIAU	Diciembre 2021
	3.3	Verificar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano y facilitar la dotación necesaria para brindar una atención óptima e inclusiva	Adecuación de las áreas de atención al usuario en conformidad a la verificación ( Debe contemplar elementos inclusivos)	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Diciembre 2021
Subcomponente 4 Cumplimiento de Expectativas	4.1	Analizar los resultados de la evaluación de la percepción de los ciudadanos frente a los diversos aspectos del servicio e implementar acciones de mejora.	Informe de medición de Encuestas de percepción ciudadana	SIAU	Diciembre 2021
	4.2	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos. Publicar trámites y servicios que presta la Entidad, de manera clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá el requerimiento o se gestionará el trámite al ciudadano.	Campaña sobre Trámites y Servicios socializada en página Web y redes sociales	SIAU / COMUNICACIONES / SISTEMAS	Junio 2021
	4.3	Documentar y Mantener publicada la Política de tratamiento de datos personales-PTDP. Capacitar a los servidores públicos en la PTDP.	Publicación y socialización de la Política de Tratamiento de datos personales de la E.S.E.	SISTEMAS	Septiembre 2021
	4.4	Planificar y realizar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y electrónica.	Informe de Encuesta de percepción ciudadana socializada en	SIAU	Diciembre 31 de 2021



	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

			Comité de gestión y desempeño.		
Subcomponente 5 Procesos y Procedimientos	5.1	Incluir dentro del manual/reglamento de PQRSD los parámetros para gestionar peticiones verbales y garantizar el acceso a los ciudadanos que hablen en otras lenguas o dialectos según lo establecido en el Decreto 1166 de 2016. Socializar esta información al interior de la entidad.	Procedimiento de Atención a Peticiones Quejas y Reclamos y sugerencias Actualizado y socializado	SIAU	Septiembre 2021
	5.2	Identificar y valorar los riesgos asociados al cumplimiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía y velar por el control de estos.	Mapa de Riesgos actualizado y socializado	SIAU	Septiembre 2021
	5.3	Generar mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna.	Mantener en funcionamiento el aplicativo de consulta de PQRDS en Pagina Web y rendir informe en el comité de gestión y desempeño	SISTEMAS /SIAU	Diciembre 2021
Subcomponente 6 Servidores Público	6.1	Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención en donde el ciudadano tenga acceso).	Protocolos de Atención al Ciudadano socializados	SIAU	Junio 2021
	6.2	Fortalecer el proceso de inducción y reinducción en trámites y servicios que presta la entidad y sobre la Política, protocolos, normatividad y procedimientos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, plataformas virtuales (no más filas, SUIT), entre otras.	Política de Atención al Ciudadano socializada en el programa de inducción y Reinducción	SISTEMAS	Septiembre 2021
	6.3	Diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía: información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo).	Política de Atención al Ciudadano socializada en el programa de Inducción y Reinducción	SIAU	Junio 2021

**Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad**



PLAN

VERSION: 1

CODIGO: PL-DE-PE-003

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA: 29/01/2021

6.4	Identificar las principales necesidades de capacitación expresadas por los servidores encargados de la atención en los diferentes canales de la entidad. Incluir estas temáticas en el programa de capacitación institucional.	PIC Elaborado de acuerdo con las necesidades de capacitación	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Diciembre 2021
6.5	Continuar la política y mecanismos que permita reconocer la labor desarrollada por los servidores de servicio al ciudadano en diferentes canales de atención. Generar planes de incentivos y fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Plan de Incentivos Implementado al menos al 80%	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Diciembre 2021

**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Mantener actualizada la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el sitio Web oficial de la entidad. Ley 1712 de 2014.	Sección de Transparencia y Acceso a la información pública del sitio Web oficial actualizada en un 100%.	Número de componentes actualizados/Total de componentes (Matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014) *100	SISTEMAS	Permanente
	1,2	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP.	Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 100%	(Nº de CPS ingresados al sistema/ Nº de CPS suscritos) *100	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Abril / Junio / Agosto / Diciembre 2021
			Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en un 95%	(funcionarios con soportes de la hoja de vida al día/Total de funcionarios) *100	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
1,3	Avanzar en la gestión para la inscripción de trámites en el SUIIT v.3.0.	Actualizar el 100% en la inscripción de trámites en el SUIIT, de acuerdo con el inventario establecido por el DAFF.	(Total trámites en el SUIIT inscritos/Total registrados en el SUIIT) *100	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Junio / Diciembre 2021	

**Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad**



## PLAN

VERSION: 1

CODIGO: PL-DE-PE-003

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA: 29/01/2021

		Crear los vínculos de los nuevos trámites inscritos en el SUIT v.3.0 en el sitio Web oficial de la entidad.	Mantener actualizada la Información publicada de Trámites.	Número de Trámites publicados en la página web/ total de Trámites inscritos en el SUIT.	SISTEMAS	
	1.4	Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, de manera oportuna	Mantener actualizada en un 100% la información contractual.	Nº de contratación publicada en el SECOP de manera oportuna/ Nº de procesos contractuales adelantados por la E.S.E.) *100	SECRETARIA DE GERENCIA	Permanente
		Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad, en donde se vincule cada proceso contractual a la pagina SECOP		Nº de procesos publicados en la página WEB con link a SECOP. / Nº de procesos publicados en el SECOP.	SISTEMAS	Permanente
	1.5	Documentar el proceso oportuno de publicación adecuada y oportuna en SECOP	Proceso de publicación en SECOP documentado.	Documento de publicación adecuada y oportuna en SECOP documentado y socializado a los interesados	ASESOR JURIDICO / CONTRATACION	Febrero 2021
	1.6	Publicar el Plan anual de Adquisiciones y sus actualizaciones en el SECOP con el enlace en la página Web institucional.	Publicación del Plan Anual de Adquisiciones.	Plan Anual de Adquisiciones publicado.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / SISTEMAS	ENERO 2021 Permanente
	1.7	Actualizar la base de datos de información el repositorio institucional o sistemas de información	Base de datos del repositorio actualizada	Repositorio actualizado	SISTEMAS	Junio 2021

*Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*



## PLAN

VERSION: 1


CODIGO: PL-DE-PE-003

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FECHA: 29/01/2021

		que la empresa determine.				
	1,8	Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad en la página web de la entidad.	Conservación de la información publicada con anterioridad en un 100%	Información histórica publicada	Dirección de Sistemas de Información	Permanente
	1,9	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Publicar Informe anual de seguimiento.	Informe Publicado.	SISTEMAS	Diciembre de 2021
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial.	Divulgar los Medios para recibir solicitudes de información pública.	(Total de medios para recibir información / Total de medios disponibles publicados en la página web) *100	SISTEMAS	Permanente
	2,2	Realizar inventario de solicitudes de información.	Inventario de solicitudes de información publicado en la página web.	Inventario publicado	SIAU / SISTEMAS	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3,1	Actualizar los instrumentos de Gestión de Información siempre que exista actualización aprobada de las Tablas de Retención Documental.	Instrumentos de Gestión de Información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD.	Instrumentos de gestión de información actualizados y publicados en caso de que se hayan actualizado las TRD.	ARCHIVO / SISTEMAS	1 mes después de actualizadas y aprobadas las TRD
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4,1	Implementar herramientas de closed caption o lenguaje de señas para los videos publicados en redes sociales	1 herramientas implementadas	herramientas implementadas/ herramientas a Implementar *100	COMUNICACIONES	Junio 2021
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,1	Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información.	Publicación del Informe de Solicitudes de Acceso a la Información pública.	Número de criterios requeridos/Número de criterios reportados*100.	SISTEMAS	Trimestral

*Este es un formato de registro, se advierte al colaborador que su contenido no puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que informe directamente de tales cambios a la oficina de calidad*

	<p>PLAN</p>	<p>VERSION: 1</p>
		<p>CODIGO: PL-DE-PE-003</p>
<p>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</p>		<p>FECHA: 29/01/2021</p>

**8. APROBACION**


La gerencia de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil veinte uno (2021).



ZULMA CRISTINA MONTAÑA MARTINEZ  
Gerente E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá



Centro de Rehabilitación  
Integral de Boyacá E.S.E

	PLAN	VERSION: 1
		CODIGO: PL-DE-PE-003
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2021

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Diego Fernando Rivera Castro <b>Cargo:</b> Asesor Planeación <b>Fecha:</b> 22/01/2021	<b>Nombre:</b> Comité de Control Interno <b>Fecha:</b> 29/01/2021	<b>Nombre:</b> Zulma Cristina Montaña Martínez <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> 29/01/2021

#### CONTROL DEL DOCUMENTO

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBÓ
	1	29/01/2021	Creación del documento	Diego Fernando Rivera Castro.	Comité de Control Interno	Zulma Cristina Montaña Martínez.

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO			
CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
PL-DE-PE-003	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	ORIGINAL	Oficina de Calidad
PL-DE-PE-003	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA	Sistema de Consulta MIPG

Centro de Rehabilitación  
Integral de Boyacá E. S. P.