

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	CODIGO: PLA-PL-006 VERSION: 3	PAGINA:1-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC



2023

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:2-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE	3
3	RESPONSABLES	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	DESARROLLO.....	4
5.1	MARCO NORMATIVO	5
5.2	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	7
5.3	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
5.3.1.	PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	9
5.3.2.	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
5.3.2.1.	Identificación de Trámites	12
5.3.3.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	13
5.3.4.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
5.3.5.	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	19
5.3.6.	SEXTO COMPONENTE - INICIATIVAS ADICIONALES.....	20
5.4	SEGUIMIENTO	21
5.5	ANEXO1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023 DE LA ESE ISABU.....	21
6	DOCUMENTOS REFERENCIADOS.....	22
7	CONTROL DE MODIFICACIONES.....	22

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:3-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

1 OBJETIVO

Implementar acciones de prevención, control y seguimiento que contribuyan a la lucha contra la corrupción a través del establecimiento de lineamientos que permitan desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, código de integridad, código de ética y buen gobierno y demás normas vigentes orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

2 ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y colaboradores del Hospital Local del Norte y centros de Salud que conforman la E.S.E ISABU de Bucaramanga.

3 RESPONSABLES

Líderes de procesos Institucionales de la E.S.E ISABU de Bucaramanga

4 DEFINICIONES

Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.

Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Audiencia Pública: proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Control Social: busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:4-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

Diálogo: son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Grupos de Interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados 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.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Lenguaje Claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Matriz de Riesgos: herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

5 DESARROLLO

La ESE Instituto de Salud de Bucaramanga, comprometido con el objetivo de promoción de estándares de Transparencia y Lucha contra la corrupción, está regido por una serie de principios, valores y comportamientos, que consolidan su cultura institucional mediante un continuo aprendizaje y la participación de todo el personal de la institución el cual adelanta acciones que contribuyen a una gestión transparente, a preservar la ética empresarial, a administrar eficientemente sus recursos, a reconocer y a respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas, generando así cercanía, confianza y seguridad a los ciudadanos

De esta manera, la ESE ISABU ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua y la gestión institucional, expandiendo el proceso con una mirada enfocada en el fortalecimiento de la comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información de acuerdo al marco normativo vigente, las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, toda vez que permitirá priorizar los temas que serán materia de seguimiento para el control de la corrupción de la entidad, con el objetivo de optimizar el desempeño de la administración.

Se implementarán acciones que permitan mejorar la eficiencia de la gestión, el uso de recursos, y la generación de instrumentos que logren el ahorro de costos y tiempo a la ciudadanía a la hora de realizar un trámite, permitiendo dar respuesta oportuna a los requerimientos generados por parte de los ciudadanos.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:5-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

De esta forma el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, busca aunar esfuerzos interinstitucionales en aras de garantizar el goce efectivo de derechos y deberes a través de los siguientes componentes:

Mapa de Riesgos de Corrupción
Racionalización de trámites
Rendición de cuentas
Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
Iniciativas Adicionales

Estos componentes evidencian el compromiso con la participación ciudadana, generando espacios para el acercamiento, conocimiento e intervención en la administración pública y el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

- Identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos de corrupción y los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo, estableciendo las conductas en las que pueden incurrir, e incorporar las acciones preventivas, seguimiento y control en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por la ESE ISABU
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar trámites en línea, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para mitigar posibles hechos de corrupción en los trámites y así acercar a la Ciudadanía a los servicios que presta la entidad, de manera simple y con un sistema de información eficiente.
- Fortalecer las publicaciones de página web de la entidad, con información de calidad y en lenguaje claro y comprensible para todos y todas.
- Fortalecer la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, los trámites y servicios de la administración.
- Efectuar la rendición de cuentas de manera permanente, como estrategia de visibilización de la gestión de la entidad y fortalecimiento del control social.

5.1 MARCO NORMATIVO

Tabla 1 Normativa aplicable al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Constitución Política de Colombia	Art. 23,90,122,123,124, 125,126,127,128,129,183,184,209 y 270	En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la Gestión Pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos
----------------------------	-----------------------------------	---	--

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:6-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

	Ley 80 de 1993		Por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición
	Ley 489 de 1998	Art. 18	Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la administración pública
		Art.32	Democratización de la Administración pública.
	Ley 734 de 2002		Por el cual se expide el código disciplinario único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley
	Ley 819 de 2003		Por el cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan o tras disposiciones
	Ley 850 de 2003		Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores
	Ley 909 de 2004		Por el cual se expiden normas, que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones
	Ley 2195 de 2022		Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	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—.
	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.
	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.
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”.	

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
			FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	CODIGO: PLA-PL-006		PAGINA:7-20
	VERSION: 3		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	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.
TRÁMITES	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 efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	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.
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
RENDICIÓN DE CUENTAS	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.
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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.
	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El 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.
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

5.2 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Para seguir actuando con transparencia, eficacia, eficiencia y productividad, se formaliza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante la expedición de la Resolución N°0566 del 10 de noviembre 2021, por medio de la cual se modifica el artículo 05 de la resolución N°0379 del 12 de julio 2021 la cual deroga la Resolución No. 006 de 2020 y la Resolución 187 de 2020 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño "CIGD" de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga ESE ISABU, el cual tiene como fin la planeación, implementación, evaluación y por supuesto el mantenimiento eficaz del sistema MIPG.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:8-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

Es importante resaltar que el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía – PAAC es un instrumento de planeación para la entidad, previsto desde el MIPG, articulado con la política de integridad, dado que en este se establecen los compromisos para el control de la corrupción en la gestión de la ESE ISABU.

Por lo anterior el PAAC para la vigencia 2023, comprende acciones estratégicas desde la gestión institucional de la entidad relacionada con la optimización y avance en temas como la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua, la gestión institucional, la transparencia de la información y el fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información.

5.3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2023 de la ESE ISABU cuenta con los siguientes componentes:

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:9-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

5.3.1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Permite a la institución identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, la Oficina de Planeación como líder de este componente, efectuó reuniones con los líderes responsables de los procesos con el fin de dar a conocer lineamientos metodológicos, revisar y definir los riesgos de corrupción del proceso correspondiente. Adoptando los lineamientos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” como también la “Guía para la Administración del Riesgo”.

Finalmente, como parte integral de este Plan, se consolidó el Mapa de Riesgos de Corrupción que agrupa los riesgos de corrupción identificados y que pueden generar impacto a la entidad.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los Riesgos de Corrupción se publican en la página WEB de la entidad.

Tabla 2 Ciclo general del riesgo

ETAPA	ACTIVIDAD
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Diligenciar formato que ayuda a determinar si el riesgo cumple los elementos para ser riesgo de Corrupción o de lo contrario se cataloga como riesgo de gestión.
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de objetivos estratégicos y de los procesos. - Identificación de los puntos de riesgo - Identificación de área de impacto - Identificación de áreas de factores de Riesgo - Herramientas para la gestión del riesgo - Monitoreo y revisión
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto - Causa Inmediata - Causa Raíz
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	ANÁLISIS DEL RIESGO riesgo inherente <ul style="list-style-type: none"> - Probabilidad - Impacto
	Evaluación del riesgo de corrupción <ul style="list-style-type: none"> - Establecer los controles. - Tipo de control (Correctivo o predictivo). - Efectividad del control establecido. - Determinación del riesgo residual.
CONSULTA Y DIVULGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración matriz de riesgo - Divulgación matriz de riesgo
ESTRATEGIAS PARA COMBATIR EL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> -Reducir -Mitigar - Aceptar - Transferir
MONITOREO Y REVISIÓN	Revisión periódica de Mapa de Riesgo de Corrupción
SEGUIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento a efectividad de controles incorporados en el mapa de -Riesgo de corrupción - Materialización del riesgo

Tabla 3 Plan De Acción: Mapa de Riesgos de Corrupción

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:10-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de Administración de Riesgos	Correos electrónicos colaboradores Misionales y Administrativos	Oficina de Planeación	30/06/2023
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción por proceso	Riesgos de corrupción actualizados	Líderes de Procesos	26/01/2023
	2.2	Consolidar la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de corrupción consolidada	Oficina de Planeación	27/01/2023
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Realizar consulta a cliente interno, externo y comunidad sobre los riesgos de corrupción	Resultados de la consulta realizada a los Grupos de Valor	Oficina de Planeación	14/01/2023
	3.2	Publicar en la página web la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Oficina de Planeación	31/01/2023
	3.3	Publicar informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral a la gestión de riesgos de corrupción publicado	Oficina de control interno	15/05/2023 14/09/2023 16/01/2024
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz de Monitoreo de los Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	29/04/2023 31/08/2023 23/12/2023
	4.2	Aportar los registros o evidencias del plan de tratamiento para la implementación de los controles para la mitigación de los riesgos de corrupción.	Registros o evidencias para la mitigación de riesgos de corrupción.	Líderes de Procesos	04/05/2023 06/09/2023 05/01/2024
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Verificar evidencias de la gestión de riesgos de corrupción	Evidencias confirmadas	Oficina de Control interno	12/05/2023 12/09/2023 12/01/2024
	5.2.	Elaborar informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción elaborado	Oficina de Control interno	15/05/2023 14/09/2023 16/01/2024

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ESE ISABU

5.3.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámite del gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda las administración pública, en la E.S.E ISABU, se plantea como una herramienta de prevención de actos de corrupción que apunta al cumplimiento de la Ley 962 de 2005¹, Ley 1474 de 2011² y el Decreto Ley 019 de 2012³, mediante la formulación de estrategias que permiten simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los procesos, para que los usuarios y demás partes interesadas puedan acceder a los servicios ofertados por la institución.

Estas estrategias se trabajan de manera articulada bajo lineamientos de Gobierno Digital, lo que ha permitido la revisión de los procesos existentes y hacer el análisis, evaluación, descripción, consolidación y actualización de los trámites que

1 Ley 962 de 2005: Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de entidades del estado

2 Ley 1474 de 2011 Art.73 Cada entidad del orden Nacional y Dptal deberá anualmente elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano

3 Decreto Ley 019 de 2012: Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:11-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

deben realizar los usuarios para acceder a los servicios; ingresando para ello la información en la hoja de vida de trámites y servicios del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, suministradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Adicionalmente fueron publicados en el SUIT los datos mensuales de operaciones de la vigencia 2022 de cada trámite, con el fin de que fueran priorizados y estructurar la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2023 la cual fue registrada en la plataforma del SUIT.

Tabla 4 Estrategia de Racionalización de trámites vigencia 2023.

Datos del Trámite a Racionalizar	Acciones de Racionalización a Desarrollar	Plan de Ejecución
Tipo: Modelo único Código en SUIT: 7077 Trámite: Historia Clínica Estado: Inscrito	Situación Actual: Los usuarios no tienen un canal de atención virtual para realizar solicitud de historias clínicas, por lo anterior utilizan el canal de atención presencial en ventanilla única del Hospital Local del Norte generando filas. Mejora por Implementar: Se implementará solicitud de trámite en línea a través de pestaña en la página institucional. Beneficio al Ciudadano o Entidad: Mejora en accesibilidad de Historias Clínicas, se espera reducir filas en ventanilla única del Hospital Local del Norte. Tipo de Racionalización: Administrativa Acciones racionalización: Ampliación de Cobertura	Fecha de inicio: 1/03/2023 Fecha final racionalización: 31/12/2023 Responsable: Directora Técnica (dirección HLN)

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ESE ISABU

Tabla 5 Estrategias de racionalización de trámites en registrados en SUIT para la vigencia 2023.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:12-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023



FUNCIÓN PÚBLICA

suit

Fecha generación : 2023-01-20

Nombre de la entidad:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE	Orden:	Territorial
Sector administrativo:	No Aplica	Año vigencia:	2023
Departamento:	Santander		
Municipio:	BUCARAMANGA		

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único – Hijo	7077	Historia clínica	Inscrito	Los usuarios no tienen un canal de atención virtual para realizar solicitud de historias clínicas, por lo anterior utilizan el canal de atención presencial en ventanilla única del Hospital Local del Norte generando filas.	Se implementará solicitud de trámite en línea a través de pestaña en la página institucional	Mejora en accesibilidad de Historias Clínicas, se espera reducir filas en ventanilla única del Hospital Local del Norte	Administrativa	Ampliación de cobertura	01/03/2023	31/12/2023	Directora Técnica (dirección HOSPITAL LOCAL DEL NORTE)	

Fuente: Plataforma SUIIT

5.3.2.1. Identificación de Trámites

La ESE ISABU realizó el proceso de priorización desde el año 2018, con respecto a los servicios prestados y se debían intervenir en el proceso de Racionalización de Trámites; a la fecha se tienen los siguientes trámites racionalizados y registrados en el SUIIT:

Tabla 6 Trámites Racionalizados de la ESE ISABU en el SUIIT

ITEM	NOMBRE DEL TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	PROCESO
1	Asignación de citas para la prestación de Servicios en Salud	Cita medicina general, Cita medicina especializada, Cita odontológica, Cita de promoción y prevención, Cita adulto mayor, Cita adulto joven, Cita Control Prenatal. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17528	Gestión de Ambulatorios Gestión Atención de Urgencias
2	Atención inicial de Urgencias	Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17529	Gestión Atención de Urgencias
3	Certificado de Defunción	Acreditar legalmente el fallecimiento de una persona. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=6867	Gestión de Internación Gestión de Urgencias Gestión de Cirugía y Atención de Partos
4	Certificado de Nacido Vivo	Obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido nació vivo. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=6865	Gestión Cirugía y Atención de Partos
5	Dispensación de Medicamentos y/o Dispositivos Médicos	Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17530	Gestión Apoyo Terapéutico

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	CODIGO: PLA-PL-006	PAGINA:13-20
	VERSION: 3	REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

6	Examen de Laboratorio Clínico	Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17531	Gestión Apoyo Diagnóstico
7	Historias Clínicas	Obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=7077	Directora Técnica (Dirección HLN)
8	Radiología e Imágenes Diagnóstica	Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=7076	Gestión Apoyo Diagnóstico
9	Terapia	Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente. http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17531	Gestión Apoyo Terapéutico

Fuente: Plataforma SUIT

La ESE ISABU para el 2023, tiene establecida las siguientes actividades que apoyarán la estrategia anti-trámites:

- Creación del trámite en línea en la página web institucional de la ESE ISABU.
- Educación en solicitud de Historias Clínicas a los usuarios en los centros de salud.
- Orientación en solicitud de Historias Clínicas a los usuarios en filas de los centros de salud.
- Soporte técnico a los usuarios para poder utilizar solicitud de Historias Clínicas mediante la página web institucional.

5.3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Conforme a estos lineamientos para la E.S.E ISABU, la rendición de cuentas va más allá de ser una práctica de audiencias públicas y se concibe como un proceso continuo y bidireccional que genere espacios de diálogo entre la institución y los ciudadanos sobre la gestión y manejo, lo cual implica que los ciudadanos conozcan el desarrollo de las acciones de la administración y la institución explique el manejo de su actuar y de su gestión.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:14-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

Actualmente la ESE ISABU tiene los siguientes mecanismos para su rendición de cuentas:

Tabla 7 Mecanismos de Rendición de Cuentas

MEDIO DE COMUNICACIÓN	MEDIO Y PERIODICIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE
MEDIOS VIRTUALES	Página Web Institucional. www.isabu.gov.co A más tardar el 31 de enero de cada año	Publicar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acción de la vigencia ▪ Planes generales de compras ▪ Presupuesto de la vigencia. ▪ Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano "PAAC". 	Comunicaciones Oficina de Planeación.
	Página Web Institucional. www.isabu.gov.co Todos los meses	Publicar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados financieros 	Comunicaciones
	Página Web Institucional. www.isabu.gov.co Cada tres meses	Publicar en la página Web el informe de gestión al Concejo de Bucaramanga.	Comunicaciones Oficina de Planeación.
	Página Web Institucional. www.isabu.gov.co y en el fan page de Facebook de acuerdo con su frecuencia	Publicar las novedades de la ESE ISABU que están dirigidos a los funcionarios, colaboradores y ciudadanía a través de 1 boletín mensual. Convocatorias y novedades de contratación de la ESE ISABU.	Comunicaciones
	Canal de YOU TUBE de acuerdo con su frecuencia	Publicar los videos de las diferentes actividades realizadas por la ESE ISABU para los diferentes grupos de valor.	Comunicaciones
	Página Web Institucional. www.isabu.gov.co Cada tres meses	Publicar seguimiento de ejecución de los diferentes proyectos del plan de acción.	Comunicaciones

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ESE ISABU

Con el propósito de continuar consolidando en el 2023 la estrategia de rendición de cuentas como un proceso tendiente a fortalecer un cambio cultural, de manera democrática y participativa; la ESE ISABU desde la Oficina Asesora de Planeación, ha establecido los siguientes objetivos y metas en materia de Rendición de Cuentas:

- Generar estrategias en los canales digitales que dispone la entidad para que los usuarios tengan la información al día y en lenguaje claro y comprensible.
- Propiciar espacios de diálogo y participación entre los distintos actores gubernamentales y de la sociedad para evaluar, corregir y presentar alternativas de solución y cualificación del servicio público de la Institución, mediante la realización de los eventos programados de rendición de cuentas en la vigencia 2023.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:15-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

- Promover metodologías para garantizar la transparencia institucional, las estrategias anticorrupción, la participación ciudadana y el diálogo democrático de doble vía, teniendo en cuenta entre otras, la encuesta de percepción que dispone respecto de las PQRSD, para identificar las necesidades de cada sede de la ESE ISABU.
- Generar estrategias de evaluación, información pertinente y oportuna a los diferentes actores para posibilitar la discusión crítica y propositiva sobre el servicio público de la institución de los centros de Salud y unidades hospitalarias, en lenguaje claro y con información de fácil acceso a la ciudadanía.
- Generar incentivos para la participación de la comunidad, grupos de valor, entidades de gobierno territorial, organizaciones no gubernamentales, en los ejercicios de rendición de cuentas y mesas públicas.

Tabla 8 Plan de Acción: Componente Rendición de Cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades Programadas	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Definir equipo de líderes de proceso de rendición de cuentas.	Acta con el equipo multidisciplinario conformado.	Oficina de Planeación	20/02/2023
	1.2	Priorizar las necesidades de información identificadas en consulta realizada en el Componente de Rendición de Cuentas.	Informe con los resultados y priorización de las necesidades de información encontradas para la Rendición de Cuentas del periodo 2022.	Oficina de Planeación	20/02/2023
	1.3	Revisar líneas de acción de la estrategia de rendición de cuentas para fortalecer el acceso a información de calidad y en lenguaje claro y comprensible.	<ul style="list-style-type: none"> - Documento con la estrategia de rendición de cuentas del periodo 2022 - Plan de medios - Oficio de lineamientos del informe de gestión del periodo 2022. - Publicación de la fecha de rendición de cuentas en la Plataforma de la Supersalud (Circular Única) y página web institucional. - Publicación de reglamento de rendición de cuentas. 	Oficina de Planeación Comunicaciones SIAU	28/02/2023
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Diseñar y socializar el plan de rendición de cuentas con sus respectivos cronogramas, metas y componentes.	Plan de rendición de cuentas y socializado.	Oficina de Planeación	03/03/2023
	2.2	Definir capacidad operativa y disponibilidad de recursos financieros para llevar a cabo la rendición de cuentas.	Excel con la Logística definida para la rendición de cuentas.	Oficina de Planeación Subgerencia Administrativa	03/03/2023
	2.3	Desarrollar acciones para promover y realizar el dialogo con los diferentes grupos de valor.	Documento con la estrategia para promover el diálogo de doble vía con los grupos de valor.	Líderes de los grupos de Valor Oficina de Planeación SIAU Comunicaciones	07/03/2023

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:16-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	Realizar socialización de la estrategia para interiorizar la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y reconocimiento de experiencias.	Acta de socialización y/o de la estrategia de rendición de cuentas dirigida a los grupos de valor de la entidad.	Líderes de los grupos de Valor Oficina de Planeación Comunicaciones SIAU	07/03/2023
	3.2	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.	Convocatoria realizada.	Oficina de Planeación	07/03/2023
	3.3	Publicar la estrategia de Rendición de cuentas en página web institucional.	Enlace de publicación en página web institucional.	Comunicaciones	07/03/2023
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento a las actividades programada en la estrategia de rendición de cuentas.	Excel de seguimiento al cronograma de actividades de la estrategia de rendición de cuentas.	Oficina de Planeación	30/04/2023
	4.2	Realizar evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional en el proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación del informe de gestión del periodo 2022 presentado en la rendición de cuentas.	Oficina de Control Interno	30/06/2023
	4.3	Elaborar informe de resultados, logros y dificultades de las Rendición de cuentas realizada.	Informe de resultados, logros y dificultades de las Rendición de Cuentas.	Oficina de Planeación	30/07/2023
	4.4	Diseñar planes de mejoramiento de Rendición de Cuentas.	Plan de mejoramiento de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Oficina de Planeación Comunicaciones	30/07/2023

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ESE ISABU

5.3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la ESE ISABU cuenta con diferentes medios de atención y comunicación para fortalecer la cultura de la denuncia poniéndolos a disposición de la ciudadanía como son:

Tabla 9 Mecanismos de contacto

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	Línea telefónica local :6979898, disponible en horas Hábiles y celular: 316 7440481
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos radicado por ventanilla única
Virtual	Correo Electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co correspondenciavirtual.isabu@gmail.com
	Sitio Web: http://www.isabu.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso del Hospital Local del Norte – consulta externa
Buzones	En cada uno de los centros de salud y unidades hospitalarias se han dispuesto buzones, con sus respectivos formatos donde el usuario puede escribir; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos o Felicidades. Los cuales son aperturados semanalmente por parte de los funcionarios del SIUA acompañados por un usuario quien a su vez es quien firma el acta de apertura se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos de ley.

Fuente: Oficina de Atención al Usuario de la ESE ISABU

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:17-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

Con el propósito de brindar un mejor servicio a los usuarios y sus familias, los cuales se constituyen en el eje central del modelo de atención de la ESE ISABU; se implementan diferentes mecanismos que nos permiten las identificaciones de las necesidades y expectativas de los usuarios para la elaboración de planes, programas y proyectos con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios.

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) y de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, se realizará durante el 2023 una identificación de usuarios, planeando las siguientes acciones adicionales que permitirán identificar la situación actual del servicio al ciudadano, las brechas respecto al cumplimiento normativo y definir acciones precisas para mejorar la situación actual, el acceso a los trámites y servicios de la entidad que garanticen la satisfacción de los usuarios y faciliten el ejercicio de sus derechos, por medio de la política de servicio al ciudadano y política de humanización de la entidad.

Tabla 10 Plan de Acción: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención del Ciudadano					
Subcomponente		Actividades Programadas	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1	Ejecutar el procedimiento de Atención al Usuario de la ESE ISABU.	Informe semestral de reporte de la ejecución del procedimiento de atención al usuario de la ESE ISABU.	SIAU	15/07/2023 30/12/2023
	1,2	Realizar análisis el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad y generar las oportunidades de mejora como proceso de mejoramiento continuo.	Informe con el análisis del estado del servicio al ciudadano con la identificación de las oportunidades de mejora y las acciones a ejecutar que permitan mejorar la situación actual.	SIAU	30/11/2023
	1,3	Realizar medición y análisis trimestral del indicador de tiempo de atención al usuario.	Ficha técnica del indicador de tiempos de atención al usuario con la medición y el análisis.	SIAU	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 31/12/2023
	1,4	Realizar medición y análisis trimestral de la percepción a ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios prestados.	Ficha técnica del indicador de satisfacción al usuario con medición y análisis.	SIAU	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 31/12/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Socializar trimestralmente a través de página web (Banner) y redes sociales el link de PQRSD.	Informe trimestral de socialización en página web y redes sociales el link de PQRSD.	Comunicaciones	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 31/12/2023
	2,2	Socializar trimestralmente y mantener actualizados los canales de atención y participación ciudadana a los colaboradores y ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación (carteleros institucionales, página web y anuncios publicitarios a través de redes sociales).	Informe de socialización de los diferentes canales de atención y participación ciudadana.	Comunicaciones SIAU	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 31/12/2023

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:18-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

	2,3	Garantizar al usuario la atención de las PQRSD, según los tiempos establecidos por la Ley.	Informe trimestral de las PQRSD atendidas en el tiempo establecido por la ley.	SIAU	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 31/12/2023
Subcomponente 3 Talento Humano	3,1	Diseñar plan de trabajo para la puesta en marcha de las actividades tendientes al fortalecimiento de la política del servicio al ciudadano de la entidad.	Plan de trabajo para el fortalecimiento de la política del servicio al ciudadano.	Talento Humano SIAU	28/04/2023
	3,2	Fortalecer el proceso de formación y capacitación en temas de servicio al ciudadano, dirigido a los colaboradores de la ESE ISABU con funciones de servicio y atención a través de la creación de un documento orientador en temas de humanización.	Documento orientador en temas de humanización y socialización.	Talento Humano SIAU	9/06/2023
	3,3	Incluir dentro de los planes de bienestar e incentivos de los colaboradores de la ESE ISABU, estímulos para destacar su desempeño respecto a la atención que prestan a los ciudadanos.	Documento Plan de bienestar de incentivos de los colaboradores de La ESE ISABU ajustado vigencia 2023.	Talento Humano	31/01/2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	Realizar revisión semestral del Procedimiento de Petición, Quejas y Reclamos de acuerdo a la normatividad legal y lineamientos de la entidad y actualizar si es necesario.	Informe de la revisión del procedimiento de Petición, Quejas y Reclamos y actualización en caso que aplique.	SIAU Jurídica	15/07/2023 15/12/2023
	4,2	Realizar análisis trimestral de las PQRSD de la ESE ISABU, identificando oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	Informe de PQRSD publicados en página web	SIAU	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 10/01/2024
	4,3	Publicar los avisos de privacidad de la información en los diferentes canales que la entidad dispone para la atención al ciudadano de conformidad con la política de tratamiento de datos personales	Informe de publicaciones de los avisos de privacidad de la información a través de los diferentes canales de comunicación (incluir enlaces de publicación y captura de pantalla).	Comunicaciones	02/05/2023 31/08/2023 31/12/2023
	4,4	Realizar revisión trimestral de la información publicada en cartelera informativa de los centros de salud y unidades hospitalarias para garantizar la difusión de los contenidos relacionados con derechos y deberes de los ciudadanos, requisitos de trámites, horarios, canales de atención y boletines informativos.	Informe de revisión de la cartelera informativa de los centros de salud y unidades hospitalaria con anexo de registros fotográficos.	SIAU Comunicaciones	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 31/12/2023
	4,5	Socializar cuatrimestralmente los avisos de privacidad de la información en los diferentes canales que la entidad dispone para la atención al ciudadano, de conformidad con la política de tratamiento de datos personales.	Informe de socialización	Gestión de la TIC's	30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Aplicar encuestas de medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios de la ESE ISABU.	Informe trimestral de la encuesta de satisfacción al usuario.	SIAU	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 10/01/2024

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
			FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	CODIGO: PLA-PL-006		PAGINA:19-20
	VERSION: 3		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

5.3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y Acceso a información Pública Nacional y los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1081 de 2015.

La promoción de la transparencia, la lucha anticorrupción y el acceso a la información pública para la ESE ISABU es una forma de actuar que debe trascender toda la estructura organizacional de la entidad y en ese sentido, además de la implementación de las acciones contenidas en el presente plan, este componente se asume como un asunto de cultura organizacional que requiere de un apoyo decidido del nivel directivo, el diseño y la aplicación de estrategias de comunicación, el empoderamiento de todos los colaboradores y el acompañamiento de la ciudadanía.

Se mantendrá actualizada el botón de TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN en página web institucional tal y como lo emana la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC y sus anexos.

En este contexto, se presentan a continuación las principales acciones que la Institución ha planteado para la vigencia 2023.

Tabla 11 Plan de acción: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.					
Subcomponente	Actividades Programadas		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Actualizar la información en la página WEB, en el link " Transparencia y acceso a la información pública de la ESE ISABU, dando cumplimiento con lo establecido en la resolución 1519 de 2020.	Informe trimestral donde se relacione las actualizaciones de publicaciones en el link de transparencia y acceso a la información de acuerdo al registro de publicaciones.	Comunicaciones	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 10/01/2024
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	Garantizar a la ciudadanía la respuesta a las solicitudes de información pública, según los tiempos establecidos por la Ley.	Informe trimestral de las solicitudes de información pública atendidas en el tiempo establecido por la ley.	SIAU	15/07/2023 15/10/2023 10/01/2024
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3,1	Revisar con los líderes y equipo de trabajo los instrumentos de Gestión de la Información (Índice de información clasificada y reservada, registros de activos de información y esquema de publicación de información) para la actualización de los instrumentos.	Acta de grupo de trabajo revisión de los instrumentos de Gestión de la Información.	Gestión documental	31/05/2023
	3,2	Actualizar los instrumentos de Gestión de la Información y publicar en datos abiertos y página web.	Link de publicación de los instrumentos de Gestión de la información.	Gestión Documental	31/10/2023

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006		FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3		PAGINA:20-20
			REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

	3,3	Socializar a través de correo electrónico a todos los colaboradores de la entidad la actualización de los instrumentos de Gestión de la Información.	Soporte de correo electrónico de la socialización masiva realizado a los colaboradores de la entidad.	Gestión Documental	31/12/2023
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4,1	Publicar información en página web y redes sociales con accesibilidad de la información a población con discapacidad y a los distintos grupos culturales de la región.	Informe con la relación de la información publicada y con acceso a información cumpliendo con los criterios diferenciales de accesibilidad en página web y redes sociales de la entidad, anexando link.	Comunicaciones	30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,1	Realizar medición y análisis a través de la encuesta de transparencia y acceso a la información pública de forma trimestral a la ciudadanía sobre la accesibilidad a la información publicada en la página Web.	Ficha Técnica del indicador de transparencia y acceso a la información pública con la medición y análisis trimestral.	Comunicaciones	15/04/2023 15/07/2023 15/10/2023 15/12/2023
	5,2	Elaborar un informe trimestral de Peticiones, Quejas/Reclamos, Solicitud de información, Denuncias, Sugerencias/Propuesta, que contenga el a. número de solicitudes recibidas, b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, c. Tiempo de respuesta a cada solicitud, d. número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe trimestral de PQRSD	SIAU	31/03/2023 30/06/2023 30/09/2023 31/12/2023

Fuente: Oficina de Planeación ESE ISABU

5.3.6. SEXTO COMPONENTE - INICIATIVAS ADICIONALES

Para garantizar el cierre del ciclo de los componentes del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la ESE ISABU presenta sus Códigos de Integridad y Código de Buen Gobierno, como una estrategia para promover comportamientos éticos frente a la atención ciudadana por parte de funcionarios y colaboradores.

A través del aseguramiento del cumplimiento y puesta en práctica de los Códigos, se obtendrán mayores índices de satisfacción que redundarán en la fidelización de nuestros usuarios y nos permitirá crecer en el competido mercado de la salud, ya que los usuarios fieles generan imagen y opiniones positivas a otros clientes potenciales y facilitan el camino para la consecución de nuevas oportunidades de negocio.

Por ello que requiere de la participación de todos los empleados y prestadores de servicio de la Institución, independiente de su modalidad de contratación para asumir todos los postulados del código los cuales deben destacarse desde las mismas relaciones laborales y en nuestra interacción diaria con los usuarios.

Tabla 12 Plan de iniciativas adicionales

Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente	Actividades Programadas		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Iniciativas	6,1	Elaborar plan de trabajo de implementación del código de integridad en la vigencia 2023.	Plan de trabajo de implementación del código de integridad	Jurídica	31/01/2023

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		FECHA ELABORACION: 27-01-2021
			FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	CODIGO: PLA-PL-006		PAGINA:21-20
	VERSION: 3		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

adicionales	6.2	Ejecución del plan de trabajo del código de integridad de la vigencia 2023.	Informe de cumplimiento al plan de implementación del código de integridad.	Jurídica	30/06/2023 15/12/2023
	6.3	Elaborar plan de trabajo de implementación de conflicto de interés de la vigencia 2023.	Plan de trabajo de implementación de conflicto de interés de la vigencia 20223.	Talento Humano	31/01/2023
	6.4	Ejecución del plan de trabajo de implementación de conflicto de interés de la vigencia 2023.	Informe de cumplimiento al plan de implementación de conflicto de interés	Talento Humano	30/06/2023
					15/12/2023

Fuente: Oficina de Planeación de la ESE ISABU

5.4 SEGUIMIENTO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de la entidad para el asesoramiento y consolidación del PAAC y además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración de este.

La Oficina de control Interno realizará la verificación de la ejecución de las estrategias anticorrupción y atención al ciudadano, la visibilización, el seguimiento y control de las acciones, en las fechas establecidas acorde a la normatividad vigente.

El Plan de Anticorrupción y de atención al Ciudadano se publicará en la página WEB de la ESE y se socializará a todos los funcionarios de la Institución.

Las responsabilidades y compromisos frente al Sistema Integrado de Gestión de Riesgos se establece de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Dimensión 7 Control Interno, la cual promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste y establece el Esquema de líneas de Defensa, siendo este esquema de asignación de responsabilidades para la gestión de riesgos y del control en una entidad, a través de cuatro roles: línea estratégica, integrada por la alta dirección de la entidad y el comité institucional de control interno; primera línea de defensa, integrada por los gerentes públicos y líderes de procesos, programas y proyectos; segunda línea de defensa, integrada por las oficinas de planeación, líderes de otros sistemas de gestión o comités de riesgos; tercera línea de defensa, integrada por las oficinas de control interno. Este esquema permite distribuir estas responsabilidades en varias áreas y evitando concentrarlas exclusivamente en las oficinas de control, las cuales se evidencian en la **Resolución 0581 "POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LA E.S.E. ISABU"**, por lo anterior el PAAC y se anexo Mapas de Riesgos de Corrupción le realizara seguimiento la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa, con una precocidad cuatrimestral establecido por la norma vigente.

5.5 ANEXO1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023 DE LA ESE ISABU

Los Mapas de Riesgos de Corrupción de la ESE ISABU fueron elaborados de acuerdo con la metodología expuesta en la Guía para la Gestión del Riesgo de corrupción 2020, los cuales podremos detallar en el anexo 1.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC	FECHA ELABORACION: 27-01-2021
	CODIGO: PLA-PL-006	FECHA ACTUALIZACION: 25-01-2023
	VERSION: 3	PAGINA:22-20
		REVISO Y APROBO: Comité CIGD No.2 DE 2023

6 DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2, del 2015
<file:///D:/ISABU/6.%20PAAC/PAAC%202021/DOCUMENTOS%20PAAC/GUIA%20PARA%20LA%20CONTRUCCION%20PLAN%20ANTICORRUPCION/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>
- Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%25C3%259Anico+de+Rendici%25C3%25B3n+de+Cuentas+-+Versi%25C3%25B3n+2.+Cap%25C3%25ADtulo+I+-+Rama+Ejecutiva+-+Febrero+de+2019.pdf/185395d8-5d05-9e30-9c4a-928db485d9d7?t=1551481849981>
- Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

7 CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1.0	27/01/2021	Documento Nuevo	Oficina Asesora de Planeación
2.0	27/01/2022	Actualización de cada uno de los componentes y ajuste de formatos.	Oficina Asesora de Planeación
3.0	25/01/2023	1.Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Resolución N°0566 del 10 de noviembre 2021, por medio de la cual se modifica el artículo 05 de la resolución N°0379 del 12 de julio 2021 la cual deroga la Resolución No. 006 de 2020 2. Actualización de cada uno de los componentes y ajuste de formatos.	Oficina Asesora de Planeación

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.