

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Porcentaje de cumplimiento	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Actualizar la política de Administración de Riesgo institucional</i>	Política de administración de riesgos documentada	PLANEACIÓN /CONTROL INTERNO	100%
	1,2	<i>Socialización de la Política de Administración de Riesgo</i>	Política de Administración de Riesgos publicada en la página web de la entidad	SISTEMAS	100%
			Política de Administración de riesgos socializada a los funcionarios y contratistas de la E.S.E.	PLANEACION	100%
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1	<i>Elaboración del mapa de riesgos de corrupción año 2021 siguiendo el procedimiento planteado por el DAFP y de acuerdo con el marco procedimental actualizado</i>	Mapa de riesgos de corrupción por proceso actualizado	LIDERES DE PROCESO / PLANEACION	100%
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3,1	<i>Realizar la socialización de los mapas de riesgos de corrupción a los facilitadores y los funcionarios que</i>	Listados de asistencia por proceso de la actualización del mapa de riesgos de corrupción	PLANEACION	100%

		<i>participaron en su construcción</i>			
	3.2.	<i>Publicar en la página web de la entidad el mapa de riesgos de la entidad por procesos</i>	Mapa de riesgos publicado en la página web de la entidad	SISTEMAS	100%
	3,3	<i>Informar a través de circular los medios de acceso al mapa de riesgos de corrupción.</i>	Circular emitida a los funcionarios y contratistas de la E.S.E.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0%
	3,4	<i>Elaborar el manual de administración de riesgos</i>	Manual de administración de riesgos	PLANEACION	100%
	3,5	<i>Socialización del y Manual de Administración de Riesgos</i>	Listado de asistencia a las mesas de socialización	PLANEACION	0%
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4,1	<i>"Realizar el monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción para controlar los riesgos de corrupción y documentar los</i>	Seguimiento y planes de mejoramiento documentados	CONTROL INTERNO	100%

		<i>respectivos planes de mejoramiento</i>			
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>"Elaborar cronograma de seguimiento y verificación y comunicarlo a los procesos de la entidad"</i>	Cronograma de seguimiento y verificación	CONTROL INTERNO	100%
	5.2.	<i>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</i>	Registro SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS	CONTROL INTERNO	100%
	5.3	<i>Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Control Interno</i>	Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	CONTROL INTERNO	100%

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Porcentaje de cumplimiento
Subcomponente 1 Identificación de Tramites	1,1 <i>Realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los trámites identificados en el SUIT.</i>	100% de los trámites actualizados de ser necesario	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA /SISTEMAS	Junio de 2021	75%
	1,2 <i>Revisar y ajustar d trámites por proceso</i>	100% Acuerdos de servicio revisados y actualizados de ser necesario	Responsables del trámite asignados por proceso	Junio de 2021	100%
Subcomponente 2 Priorización de Tramites	2,1 <i>Capacitar sobre formas de racionalización</i>	Responsable de trámites capacitados	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Junio de 2021	0%
Subcomponente 3 Racionalización de tramites	3,1 <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	100%

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Porcentaje de cumplimiento	
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	100%
	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	100%
	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	100%

	1.4	<i>Presentación de resultados en materia de plan anticorrupción y atención al ciudadano y en general de plan de desarrollo a la ciudadanía</i>	Listado de verificación de asistencia	GERENCIA	Diciembre de 2021	0%
	1.5	<i>Publicación de informe ejecutivo de avance de la ejecución del Plan de Desarrollo</i>	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.	0%
	1.6	<i>Elaboración de un tablero de control que permita el seguimiento de la gestión institucional</i>	Tablero de mando en operación	PLANEACION	Abril de 2021	100%
	1.7	<i>Publicación del tablero de control en la parte estratégica en la página Web de E.SE.</i>	Publicar el tablero de mando.	SISTEMAS	Abril 2021	0%

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	<i>Presentación y retroalimentación de las inquietudes presentadas por la comunidad dentro de la rendición de cuentas</i>	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	100%
	2.2	<i>Uso de medios tecnológicos para establecer diálogos sincrónicos y asincrónicos con la comunidad. A) Canal Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias C) Redes Sociales</i>	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	COMUNICACIONES	Permanentemente	100%

			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.			
Subcomponente 3 Incentivos (RESP para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Rendición interna de cuentas con funcionarios</i>	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	0%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	<i>Aplicación de instrumento para evaluación del evento dentro de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.</i>	Realizar un proceso de encuesta para determinar la percepción de los asistentes relacionada con el desarrollo de la audiencia Pública	Planeación	Abril de 2021	100%

			de rendición de cuentas para una posterior evaluación.			
	4,2	<i>Publicación y divulgación de un documento de memoria las acciones de Rendición de Cuentas interna y con los grupos de valor de la entidad.</i>	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	100 %

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Porcentaje de cumplimiento
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	100%
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 tramites	SIAU	0%

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	100%
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	100%
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	0%

	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	100%
	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.	<i>Funcionarios capacitados en Protocolos de Servicio al Ciudadano</i>	SIAU	100%
Subcomponente 3 Cobertura	3,1	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Protocolos de Servicio al Ciudadano socializados	SIAU	100%

	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	50%
	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	100%
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	100%

	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.	<i>Campaña sobre Trámites y Servicios socializada en página Web y redes sociales</i>	SIAU / COMUNICACIONES / SISTEMAS	100%
	4,3	Documentar y Mantener publicada la Política de tratamiento de datos personales-PTDP. Capacitar a los servidores públicos en la PTDP.	<i>Publicación y socialización de la Política de Tratamiento de datos personales de la E.S.E.</i>	SISTEMAS	50%
	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 Comité de gestión y desempeño.	SIAU	0%
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	100%

	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	100%
	5,3	Generar mecanismos que permitan al ciudadano consultar el estado de sus PQRSD de forma sencilla y oportuna.	<i>Mantener en funcionamiento el aplicativo de consulta de PQRDS en Pagina Web y rendir informe en el comité de gestión y desempeño</i>	SISTEMAS /SIAU	100%
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	100%
	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	100%

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	100%
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	100%
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	69%

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Porcentaje de cumplimiento	
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	56%
	1,2	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP.	Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 100%	(N° de CPS ingresados al sistema/ N° de CPS suscritos) *100	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29%
			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	46%

	1,3	Avanzar en la gestión para la inscripción de trámites en el SUIT v.3.0.	Actualizar el 100% en la inscripción de trámites en el SUIT, de acuerdo con el inventario establecido por el DAFP.	(Total trámites en el SUIT inscritos/Total registrados en el SUIT) *100	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100%
		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.	N° de contratación publicada en el SECOP de manera oportuna/ N° de procesos contractuales adelantados por la E.S.E.) *100	SECRETARIA DE GERENCIA	88% (180/204)
		Mantener Actualizada la información de gestión contractual en la		N° de procesos publicados en la página WEB con link a SECOP / N° de	SISTEMAS	34%

		sección habilitada en el sitio web oficial de la entidad, en donde se vincule cada proceso contractual a la página SECOP		procesos publicados en el SECOP.		
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	100%	
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	100%	
1,7	Actualizar la base de datos de información el repositorio institucional o sistemas de	Base de datos del repositorio actualizada	Repositorio actualizado	SISTEMAS	71%	

		información 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	100%
	1,9	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Publicar Informe anual de seguimiento.	Informe Publicado.	SISTEMAS	100%
Subcomponente 2 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	100%
	2,2	Realizar inventario de solicitudes de información.	Inventario de solicitudes de información publicado en la página web.	Inventario publicado	SIAU / SISTEMAS	0%

Subcomponente 3 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	100%
Subcomponente 4 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	0%
Subcomponente 5 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	0%

La ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano corresponde a un 77% respecto a las metas planteadas.