


# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022



  
**Zulma Cristina Montaña Martínez**  
Gerente

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: CM-GC-104
ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL		FECHA: 22/01/2021

**PARTICIPANTES:**

**Zulma Cristina Montaña Martínez**  
Gerente

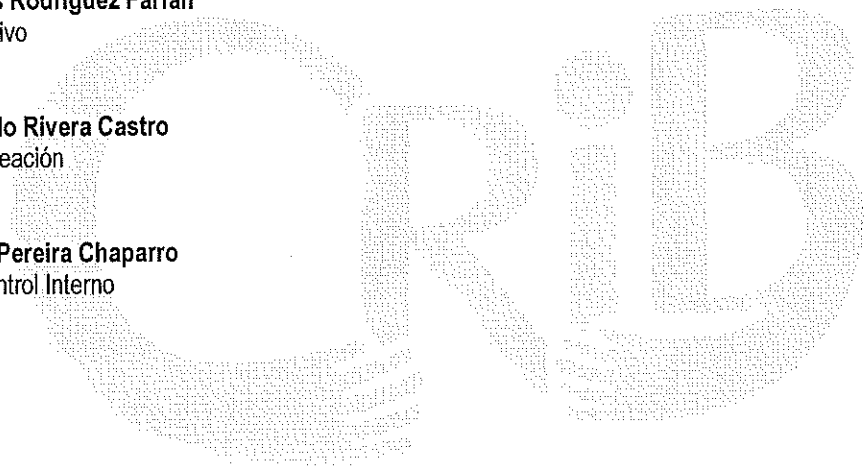
**Segundo Jacinto Pérez Archila**  
Subgerente Administrativo y financiero

**Sandra Patricia Montaña Guzmán**  
Trabajadora Social

**Camilo Andrés Rodríguez Farfán**  
Técnico Operativo


**Diego Fernando Rivera Castro**  
Asesor de Planeación

 **Luz Marlenny Pereira Chaparro**  
Asesora de Control Interno



Centro de Rehabilitación  
Integral de Boyacá S. S. E

A

	<b>FORMATO</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: CM-GC-104</b>
<b>ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL</b>		<b>FECHA: 22/01/2021</b>

**TABLA DE CONTENIDO**

- INTRODUCCIÓN ..... 4
- 1. NOMBRE DEL PLAN SEGÚN DECRETO 612 DE 2018..... 5
- 2. DIAGNOSTICO..... 5
  - 1. MISIÓN..... 5
  - 2. VISIÓN ..... 5
  - 3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS ..... 5
  - 4. METAS EN PLAN DE DESARROLLO RELACIONADAS CON LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ..... 6
- 3. MARCO NORMATIVO: ..... 6
- 4. DEFINICIONES: ..... 6
  - 5.1. OBJETIVO GENERAL:..... 7
- 6. OBJETIVOS ESPECIFICOS: ..... 7
- 7. COMPONENTES:..... 7
- 8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PAAC:..... 8
- 9. PLAN DE ACCIÓN: ..... 10
  - 1. Componente de Gestión de Riesgos de Corrupción ..... 10
  - 2. Racionalización De Trámites ..... 12
  - 3. Rendición De Cuentas ..... 13
  - 4. Atención Al Ciudadano ..... 16
- 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ..... 19
- 10. Seguimiento ..... 21
- 11. APROBACION ..... 22

*(Handwritten mark)*

*(Faint watermark text: Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá S. S. A.)*

*A*

	<b>FORMATO</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: CM-GC-104</b>
<b>ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL</b>		<b>FECHA: 22/01/2021</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 2022.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP a través de un ejercicio de aprendizaje sobre estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano con las entidades del estado, pone a disposición de las mismas el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2, el cual es un instrumento guía que contiene herramientas de tipo preventivo para el control de la gestión, en los que respectan los cinco componentes de la estrategia.


El primer componente hace énfasis en la metodología de gestión de riesgos de corrupción y su respectiva consolidación en el 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.

El tercer componente de rendición de cuentas responde a la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía sea participe y conozca de manera activa las diferentes acciones adelantadas en la gestión de la ESE CRIB, comprometiéndose en un rol veedor al cual ha sido llamada. 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

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la E.S.E. CRIB. La entidad rectora de esta estrategia dentro del marco del MIPG es el DNP.

*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>FORMATO</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: CM-GC-104</b>
<b>ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL</b>		<b>FECHA: 22/01/2021</b>

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Transparencia y Acceso a la información, creada por la Ley 1712 de 2014. La entidad rectora de esta estrategia es la Secretaría de Transparencia.

## 1. NOMBRE DEL PLAN SEGÚN DECRETO 612 DE 2018

### PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN 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. **RESPECTO.** 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 mí 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.

*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*

4

	<b>FORMATO</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: CM-GC-I04</b>
<b>ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL</b>		<b>FECHA: 22/01/2021</b>

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.

8. **DILIGENCIA.** Cumpro 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.

#### 4. METAS EN PLAN DE DESARROLLO RELACIONADAS CON LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Actualizar el 100% de los mapas de riesgos por proceso en conformidad con la metodología del DAFP.
- Actualizar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Meta 2021: 70%; Meta 2022: 80%
- Actualizar e implementar el plan de integridad institucional (Código de Integridad)
- Actualizar e Implementar el Plan de buen gobierno.
- Mejorar la página Web de la entidad. (Publicación en conformidad con matriz ITA)
- Fortalecer la participación de las veedurías ciudadanas y las alianzas de usuarios de la E.S.E.
- Realizar la rendición de cuentas anual a la ciudadanía en general.
- Realizar 4 reuniones con alianzas de usuarios.
- Fortalecer el programa de atención al usuario.

#### 3. MARCO NORMATIVO:

- Ley 962 de 2005, "Ley anti trámites"
- Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción"
- Decreto 4637 de 2011, Se crea la Secretaría de transparencia del DAPRE
- Decreto 1649 de 2014, Se modifica la estructura del DAPRE, otorgando funciones a la Secretaría de Transparencia sobre el seguimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información"
- Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Anti trámites,
- Decreto 943 de 2014, "Adopta la actualización del MECI"
- Decreto 1083 de 2015, "Decreto único del Sector Función Pública"
- Ley 1757 de 2015, Incluye en el PAAC la estrategia de rendición de cuentas.
- Decreto 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición.
- 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.




*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*

- **Conclusión:** 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.
- **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.

#### 5.1. 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 y racionalizándolos 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. COMPONENTES:

*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*

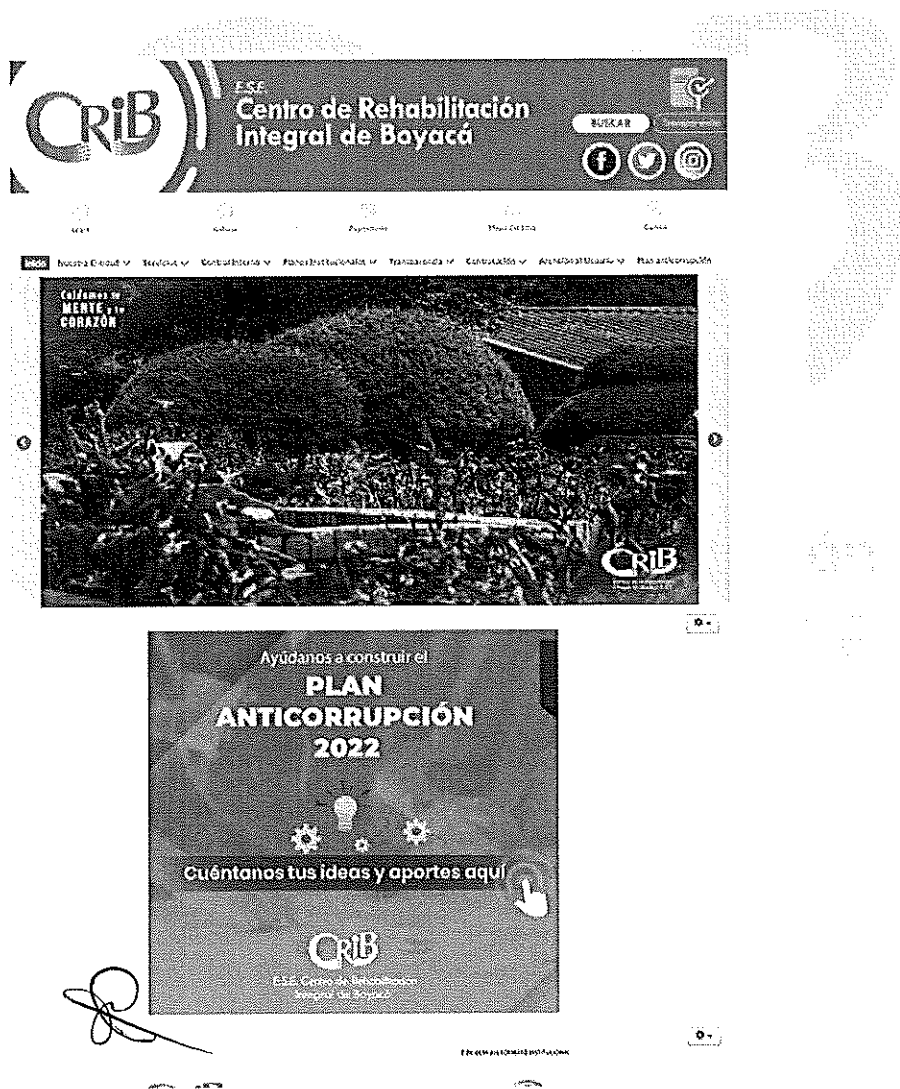
	<b>FORMATO</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: CM-GC-104</b>
<b>ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL</b>		<b>FECHA: 22/01/2021</b>

El plan de acción surge de las disposiciones normativas, las cuales se relacionan a continuación con el respectivo líder de implementación:

COMPONENTE	RESPONSABLE
1 Gestión de riesgos de Corrupción	PLANEACIÓN
2 Racionalización de Trámites	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
3 Rendición de Cuentas	GERENCIA
4 Atención a la Ciudadanía	SIAU
5 Transparencia y Acceso a la Información pública	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### 8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PAAC:


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:



*(Handwritten mark)*

*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>FORMATO</b>	<b>VERSION: 1</b>
		<b>CODIGO: CM-GC-104</b>
<b>ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL</b>		<b>FECHA: 22/01/2021</b>

El formulario que se dispuso para la participación ciudadana fue el siguiente:

**FORMULARIO PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)**

En la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá se está trabajando en la construcción del PAAC, por lo que para nosotros es muy importante contar con tu participación, lo cual puedes hacer contestando una o varias de las siguientes preguntas.

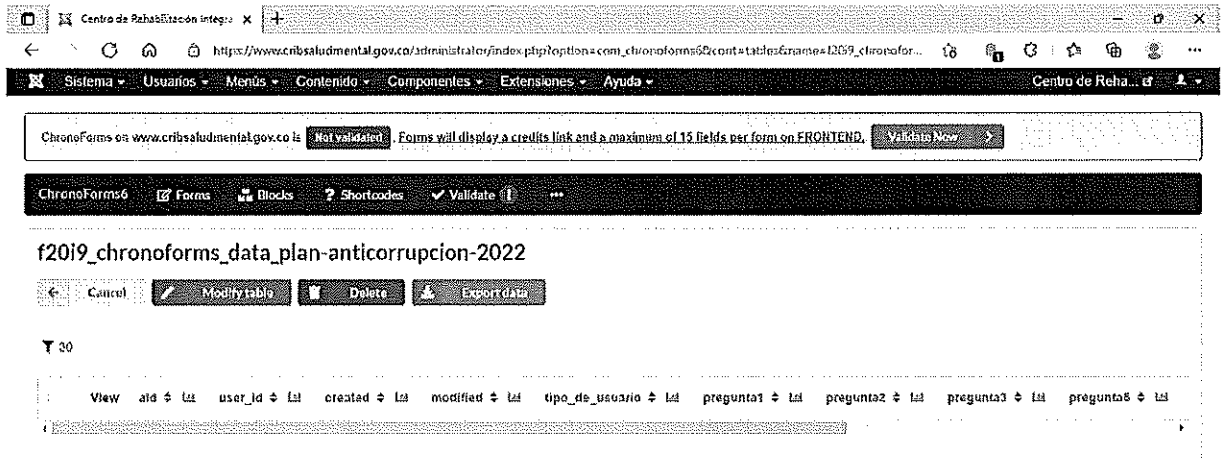
El formulario estará disponible hasta el 25 de enero.

1. Tipo de usuario (OBLIGATORIO)
  - a. Ciudadano.
  - b. Usuario de los servicios del CRIB.
  - c. Funcionario de la E.S.E. CRIB
  - d. Miembro de alianza de usuarios.
  - e. Ente de control.
  
2. Teniendo en cuenta que la definición de riesgo de corrupción del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): "Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado."
 

¿Qué posibles riesgos de corrupción identificas en nuestra Empresa? (Opcional)
  
3. ¿Qué tramites conoces de nuestra Empresa? ¿Cuáles crees que se pueden hacer en línea? (Opcional)
4. ¿Cómo consideras que podemos mejorar nuestra estrategia de rendición de cuentas? (Opcional)
5. ¿En tus propias palabras cómo calificas la atención prestada en nuestra Empresa? ¿De qué manera crees que se puede mejorar nuestra estrategia de atención al ciudadano? (Opcional)
6. ¿Desde tu perspectiva, En qué grado consideras que estamos implementando la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia"? ¿Cómo crees que podríamos mejorar? (Opcional)
7. ¿Qué iniciativas adicionales consideras podríamos implementar en la E.S.E. que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción? (Opcional)

El formulario estuvo disponible desde el 18 de enero hasta el 31 de enero, no se recibió ningún aporte como se evidencia a continuación:



[https://www.cribsaludmental.gov.co/administrator/index.php?option=com\\_chronoforms&controller=table&name=f20i9\\_chronoforms\\_data\\_plan-anticorrupcion-2022](https://www.cribsaludmental.gov.co/administrator/index.php?option=com_chronoforms&controller=table&name=f20i9_chronoforms_data_plan-anticorrupcion-2022)

Journal 3, 10.5 — © 2022 Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá

## 9. PLAN DE ACCIÓN:

Teniendo en cuenta cada uno de los componentes de la estrategia anti corrupción y de atención al ciudadano, se plantea el siguiente plan de acción, tomando en cuenta los referentes normativos:

### 1. Componente de Gestión de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	FECHA	Responsable
Subcomponente /proceso 1 de Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Actualizar la política de Administración de Riesgo institucional	Política de administración de riesgos documentada	FEBRERO	PLANEACIÓN
	1,2 Socialización de la Política de Administración de Riesgo	Política de Administración de Riesgos publicada en la página web de la entidad	FEBRERO	SISTEMAS
		Política de Administración de riesgos socializada a los funcionarios y contratistas de la E.S.E.	MARZO	PLANEACION
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1 Elaboración del mapa de riesgos de corrupción año 2022 siguiendo el procedimiento	Mapa de riesgos de corrupción por proceso actualizado	FEBRERO	LIDERES DE PROCESO / PLANEACION

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

		<i>planteado por el DAFP y de acuerdo con el marco procedimental actualizado</i>			
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 participaron en su construcción</i>	Listados de asistencia por proceso de la actualización del mapa de riesgos de corrupción	MARZO	PLANEACION
	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	MARZO	SISTEMAS
	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.	MARZO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
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 respectivos planes de mejoramiento"</i>	Seguimiento y planes de mejoramiento documentados PAAC	ABRIL-AGOSTO-ENERO 2023	CONTROL INTERNO
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	<i>"Elaborar cronograma de seguimiento y verificación y comunicarlo a los procesos de la entidad"</i>	Plan de auditorías aprobado	FEBRERO	CONTROL INTERNO




	5.2	Realizar el seguimiento y verificación de riesgos atendiendo el cronograma establecido,	Registro y SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS	DE ACUERDO PLAN DE AUDITORIAS	CONTROL INTERNO
	5.3	Comunicar resultados de seguimiento a la Gestión del Riesgo ante el Comité de Control Interno	Informe de seguimiento al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	DE ACUERDO PLAN DE AUDITORIAS	CONTROL INTERNO

## 2. Racionalización De Trámites

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	FECHA	Responsable
Subcomponente 1 de Identificación de Trámites	1, 1, <i>Elaborar inventario de trámites de la E.S.E.</i>	Inventario de trámites	JUNIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	1, 2, <i>Actualizar inventario documental en SUIT</i>	100% Trámites actualizados en SUIT	SEPTIEMBRE	SISTEMAS
Subcomponente 2 de Priorización de Trámites	2, 1, <i>Elaborar priorización de trámites en conformidad con la metodología del DAFP</i>	Documento con los trámites de la E.S.E. priorizados	SEPTIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	2, 2, <i>Elaborar acuerdos de nivel de servicio en los trámites priorizados</i>	Acuerdos de nivel de servicio	OCTUBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Subcomponente 3 de Racionalización de trámites	3, 1, <i>Documentar estrategia de eliminación, traslado, fusión, reducción, eliminación o ampliación de trámites</i>	Estrategia de racionalización de trámites en línea	JUNIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / PLANEACIÓN

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	Implementar Estrategia de eliminación, traslado, fusión, reducción, eliminación o ampliación de trámites	80% de la estrategia de racionalización de trámites implementada	DICIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	3, 3,	Optimizar el trámite de asignación de citas	DISMINUIR EN UN 50% las Quejas relacionadas con la asignación de citas	DICIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### 3. Rendición De Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	FECHA	Responsable	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Elaborar estrategia de rendición de cuentas para la vigencia	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA LA VIGENCIA	MARZO	GERENCIA /SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / PLANEACION
	1,2	Caracterizar los usuarios de la E.S.E.	Documento con la caracterización de usuarios	OCTUBRE	SIAU
	1,3	Identificar las necesidades de la información en la E.S.E.	Inventario de necesidades de información	OCTUBRE	SISTEMAS
	1,4	Elaboración de un tablero de control que permita el seguimiento de la gestión institucional	Tablero de mando en operación	FEBRERO	PLANEACION
	1,5	Publicación del tablero de control en la página Web de E.SE.	Publicar el tablero de mando.	ABRIL- JULIO- OCTUBRE- ENERO 2023	PLANEACIÓN / SISTEMAS


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

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	<i>Elaborar reglamento de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia</i>	Reglamento de rendición de cuentas publicado en la página web	MARZO	PLANEACIÓN
	2,2	<i>Reportar información de la audiencia pública de rendición de cuentas a la SUPERSALUD</i>	Formato GT003 Diligenciado y cargado en el aplicativo dispuesto para tal fin por la SUPERSALUD	ABRIL	PLANEACIÓN
	2,3	<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	MAYO	GERENCIA
	2,4	<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.	MAYO	PLANEACION
	2,5	<i>Realizar 4 reuniones con alianza de usuarios en cada vigencia</i>	Lista de asistencia a las reuniones	DICIEMBRE	SIAU





**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**

	2,6	<i>Responder y solucionar las PQRSDF presentadas por los usuarios y ciudadanía en general</i>	Análisis de PQRSDF en el comité dispuesto para tal fin, haciendo su respectivo análisis, plan de mejora y cierre	MENSUAL COMITÉ PQRSDF	SIAU
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Participación de los funcionarios en la audiencia pública de rendición de cuentas</i>	Al menos un 80% de los funcionarios asisten a la audiencia pública de rendición de cuentas	ABRIL	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
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 de rendición de cuentas para una posterior evaluación.	ABRIL	Planeación
	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 publicación en página web del informe y sus respectivos anexos de la rendición de cuentas	ABRIL	SISTEMAS




**4. Atención Al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	FECHA	RESPONSABLE
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1,1 ACTUALIZAR 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	MARZO	SIAU
	1,2 Documentar e implementar procedimiento que defina mecanismos de comunicación directa entre el área de atención al ciudadano y la alta dirección.	Procedimiento documentado	MARZO	SIAU
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2,1 Elaborar un autodiagnóstico de espacios físicos en las áreas de atención al ciudadano	Diagnostico documentado	MAYO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / SST
	2,2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la E.S.E.	Mejoramiento de la accesibilidad a la página según criterio de la NTC 5854	MAYO	SISTEMAS

X 

*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*



		implementando la NTC 5854			
	2,3	Documentar mecanismos que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Documento sobre mecanismos que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	MAYO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	2,4	Implementar mecanismos que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Implementación en al menos un 70% de la estrategia	MAYO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	2,5	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera	Seguimiento trimestral a indicadores de desempeño de SIAU	MARZO	PLANEACION
Subcomponente 3 Talento Humano	3,1	Capacitar al personal de atención al ciudadano en temas relacionados del área	80% de las personas capacitadas en conformidad con la programación del PIC	DICIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	3,2	Incluir en la evaluación de desempeño de los servidores públicos métricas relacionadas con la actitud e interacción con los ciudadanos	Métricas incluidas en la concertación de objetivos	FEBRERO	SUBGERENCIAS
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	Establecer protocolos de atención en los múltiples canales de atención.	Protocolos de Servicio al Ciudadano socializados	MARZO	SIAU

	4,2	Actualizar 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	MARZO	SIAU
	4,3	Establecer el reglamento interno para la gestión de PQRSDF	Reglamento interno aprobado por la alta dirección	MARZO	SIAU
	4,4,	Elaborar informe mensual de PQRSDF presentadas	Informe mensual de PQRSDF presentado en comité	MENSUAL EN COMITÉ DE PQRSDF	SIAU
	4,5	Actualizar los procedimientos del área de atención al usuario en conformidad con la metodología del DAFP	100% Procesos y procedimientos actualizados	MAYO	SIAU
	4,6	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña ejecutada y con un alcance en no menos del 70% de los servidores públicos de la E.S.E.	DICIEMBRE	SIAU
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	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	DICIEMBRE	SIAU
	5,2	Mantener y Documentar y publicada la Política de tratamiento de datos personales-PTDP..	Publicación de la Política de Tratamiento de datos personales de la E.S.E.	JUNIO	SIAU

X 

**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**

	5,3	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 PQRSDF	MENSUAL	SIAU
--	-----	--	---	---------	------

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	FECHA	Responsable	
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%.	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SISTEMAS
	1,2	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP.	Publicación del Directorio de Información de contratistas en un 100%	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
			Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en un 100% en la página web de la Empresa.	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
1,3	Publicar la información de gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública	Mantener actualizada en un 100% la	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SECRETARIA DE GERENCIA	

*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*

		SECOP, de manera oportuna	información contractual.		
		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 página SECOP		ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SISTEMAS
	1,4	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.	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / SISTEMAS
	1,5	Publicar información acerca de la implementación de la Política de Gobierno Digital.	Publicar Informe anual de seguimiento.	DICIEMBRE	SISTEMAS
<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.	FEBRERO	SISTEMAS

X


*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>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3,1	Actualizar el registro o inventario de activos de información	Inventario de activos de información	OCTUBRE	SISTEMAS
	3,2	Elaborar y publicar en página web el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y publicada en página web	OCTUBRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / SISTEMAS
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4,1	Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en estado de discapacidad	Implementación de no menos de un 50% de los lineamientos		SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<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.	ABRIL-AGOSTO-DICIEMBRE	SISTEMAS

### 10. Seguimiento

Corresponderá el seguimiento del cumplimiento de la presente estrategia a la Oficina Asesora de Control Interno, quien hará seguimiento de manera cuatrimestral con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de 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*

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: CM-GC-104
ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL		FECHA: 22/01/2021

## 11. 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 treinta y uno (31) días del mes de enero de dos mil veinte dos (2022).

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



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



FORMATO

VERSION: 1

CODIGO: CM-GC-104

ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL

FECHA: 22/01/2021

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Diego Fernando Rivera Castro <b>Cargo:</b> Asesor Planeación <b>Fecha:</b> 28/01/2022	<b>Nombre:</b> Segundo Jacinto Pérez Archila <b>Cargo:</b> Subgerente administrativo y Financiero <b>Fecha:</b> 28/01/2022	<b>Nombre:</b> Zulma Cristina Montaña Martínez <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> 31/01/2022

## CONTROL DEL DOCUMENTO

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBÓ
	1	22/01/2021	Creación del documento	Blanca Nubia Vásquez Moreno.	Diego Fernando Rivera Castro.	Zulma Cristina Montaña Martínez.

## LOCALIZACION DEL DOCUMENTO

CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
CMC-GC-103	INSTRUCTIVO ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL	ORIGINAL	Oficina de Calidad
CMC-GC-103	INSTRUCTIVO ELABORACION DE PLAN INSTITUCIONAL	COPIA CONTROLADA	Sistema de Consulta MIPG

*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*

