

CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORACION	REVISION	APROBACION
CARGO: Asesor de Calidad y Planeación	CARGO: Asesor de Control Interno	CARGO: Gerente
NOMRBE: Liz Natalia Cely	NOMRBE: Mireya Peralta	NOMRBE: Giovanni Quintero
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA:
FECHA: 18/01/2019	FECHA: 18/01/2019	FECHA: 29/01/2019

MODIFICACIONES						
VERSION ANTERIOR	NUEVA VERSION	FECHA CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO
	1	Febrero 2017	Creación del plan	Asesor de Calidad	Comité de Calidad	Jefe de Calidad
1	2	Enero 2018	Actualización actividades y responsables	Asesor de Calidad	Comité de CI	Gerente
2	3	Enero 2019	Ajuste normatividad vigente	Natalia Cely	Mireya Peralta	Giovanni Quintero

LOCALIZACION DEL DOCUMENTO			
CODIGO	NOMBRE	COPIAS	UBICACIÓN
DE-PL-PL03	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ORIGINAL	Oficina de Calidad
DE-PL-PL03	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	COPIA CONTROLADA	Página Web institucional

Este es el documento original y una copia controlada se trata de un documento para consulta, se advierte al lector 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. En tal caso y si carece de firmas antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

“El servicio en el Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá es totalmente ajeno a los actos de corrupción”

JUNTA DIRECTIVA
EDWIN GIOVANNI QUINTERO
GERENTE
DIANA MARCELA GARCIA GOMEZ
SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
MIREYA PERALTA RODRIGUEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO
LIZ NATALIA CELY RODRIGUEZ
ASESOR DE CALIDAD Y PLANEACION
COMITE COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

*EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE
REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA*



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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. MARCO ESTRATÉGICO.....	6
2.1 Misión.....	6
2.2 Visión.....	6
3. OBJETIVOS DEL PLAN.....	6
3.1 Objetivo General.....	6
3.2 Objetivos Específicos.....	6
4. ALCANCE.....	7
5. ESTRATEGIAS GENERALES.....	7
6. COMPONENTES DEL PLAN.....	8
6.1 COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	8
Ver anexo 1. Mapa de riesgos.....	8
POLITICA Y ESTRATEGIAS.....	8
PLAN DE ACCIÓN.....	8
6.2 COMPONENTE II: ESTRATEGÍA ANTITRAMITES.....	10
ESTRATEGIAS.....	10
6.3 COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
ESTRATEGIAS.....	11
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	11
6.4 COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
ESTRATEGIAS.....	13
PLAN DE ACCIÓN.....	14
6.5 COMPONENTE V MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	16
6.6 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES.....	17

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

7. RECOMENDACIONES GENERALES	18
8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO	18
9. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO.....	18
10. AJUSTES Y MODIFICACIONES.....	19

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” o “Estatuto Anticorrupción”, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; en concordancia con lo establecido en los Decretos 124 del 26 de enero de 2016, “por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y 1499 de 2017 del 11 de septiembre de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, armonizado en sus dimensiones Control Interno -Gestión del riesgo de corrupción-, Gestión con Valores para Resultados -Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas-, e Información y comunicación -Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información-, y atendiendo las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP;

La empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, pone a disposición del personal de la empresa y ciudadanía en general, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019. Es importante anotar que la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y su respectivo soporte normativo. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas. El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida lo establecido en la “Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, como estrategia complementaria en este componente, bajo el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial; como elemento fundamental para blindar a la entidad frente a los posibles hechos de corrupción.

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

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

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

2. MARCO ESTRATÉGICO

2.1 Misión

Brindamos atención con énfasis en salud mental, garantizando calidad, humanización y eficiencia en la prestación del servicio

2.2 Visión

En el año 2023 seremos reconocidos como empresa líder en la prestación del servicio en salud mental en el oriente Colombiano, garantizando procesos seguros y experiencias satisfactorias a nuestros usuarios

3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1 Objetivo General

Fortalecer la gestión de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá en la lucha contra la corrupción a partir de la definición e acciones que permitan reducir los riesgos, promoviendo la participación ciudadana en pro de la transparencia, optimizando los mecanismos de atención y servicio a los usuarios y racionalizando los tramites de la empresa.

3.2 Objetivos Específicos

- Disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos de corrupción identificada a través del seguimiento y evaluación de las acciones de tratamiento que permitan fortalecer e implementar controles preventivos y correctivos.
- Gestionar la inclusión de los trámites y servicios que presta la empresa pendientes de racionalizar en el sistema único de información de tramites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Fortalecer el proceso de Rendición de Cuentas de la ESE CRIB con el fin de ampliar la participación de actores interesados en la gestión que realiza la empresa y su intervención en la definición de estrategias de mejoramiento del sector salud con respecto a la salud mental.
- Identificar estrategias que permitan a la ESE CRIB mejorar los mecanismos de atención al usuario- ciudadano.
- Garantizar el acceso a la información no confidencial que sea publica generada por la ESE CRIB.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

- Fomentar la cultura organizacional fundamentada en la integridad de la conducta de los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

4. ALCANCE

La política Anticorrupción contenida en el presente documento aplica para todas las áreas funcionales y los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la empresa; igualmente a todos los servidores públicos y colaboradores. Actuará como instrumento:

De tipo preventivo para el control de la gestión en la alta dirección de la empresa. Indispensable para cerrar espacios propensos para la corrupción.

Para fortalecer la cultura de lo público.

Para fortalecer la calidad y mejorar la accesibilidad de los trámites y servicios en la empresa.

5. ESTRATEGIAS GENERALES

Para consolidar la implementación, seguimiento, evaluación y rediseño de la política de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano la empresa mantendrá la puesta en práctica las siguientes estrategias, con el fin de cerrar toda posibilidad a que se desarrollen condiciones que posibiliten la materialización de actos de corrupción:

Es deber de todo servidor público y colaborador de La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá:

- Denunciar ante la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento, y aportar evidencia.
- Todo contrato que celebre la empresa incluirá el pacto por la transparencia de los recursos, y el manejo de riesgos a que está expuesto.
- Se respetará el debido proceso en las actuaciones y procedimientos administrativos.
- Todo servidor público y colaborador aplicara el sistema MECI y la cultura del autocontrol.
- Todo servidor público y colaborador aplicara y apoyara la estrategia de gobierno en línea en el ámbito de su competencia.
- La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá publicará anualmente la planeación, programación y ejecución presupuestaria, con su correspondiente informe de seguimiento y evaluación.
- La gestión contractual y sus actos se publicarán en medios idóneos, en concordancia con el marco legal y las características del entorno (pagina web y plataforma SECOP).
- Todo servidor público y contratista tendrá conocimiento de las conductas antijurídicas que materializan hechos de corrupción, y de las penas que impone la ley en materia disciplinaria, fiscal, penal y civil.
- Todos los servidores públicos desarrollaran las competencias comunes y por nivel jerárquico del empleo que les corresponda.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1 COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Ver anexo 1. Mapa de riesgos.

POLITICA Y ESTRATEGIAS

La empresa social del estado centro de rehabilitación integral de Boyacá adoptara el mapa de riesgos de corrupción, como herramientas que le permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlas mediante:

- ✓ Revisión sistemática e integral de los riesgos de corrupción existentes en cada uno de los procesos de la empresa a través de la medición de indicadores.
- ✓ Rediseño de controles y proceso de monitoreo para eliminar la probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo.
- ✓ Todo evento que pueda generar acto de corrupción contará con plan de manejo y estrategias de seguimiento y evaluación.
- ✓ Todo contrato contara con el componente de análisis de riesgo|

PLAN DE ACCIÓN

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
Mapa de riesgos de corrupción	1.1	Actualizar mapa de riesgos de corrupción 2019	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Planeación	31/01/19
	1.2	Aprobar el mapa de riesgos de corrupción 2019	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	Comité institucional de Gestión y Desempeño	31/01/19

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

Consulta y Divulgación	2.1	Socializar al interior de la ESE CRIB los mapas de riesgos de corrupción	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	-Oficina de Planeación -Líderes de proceso	30/04/19
Consulta y Divulgación	2.2	Publicación en la página web de la entidad y en la intranet para conocimiento general.	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	-Oficina de Planeación -técnico operativo de sistemas	20/02/19
Monitoreo o revisión	3.1	Realizar el monitoreo y revisión de los riesgos establecidos por cada uno de los procesos, de acuerdo a los lineamientos metodológicos.	100%	-Oficina de Planeación -Líderes de proceso	Trimestral
Seguimiento	4.1.	Autocontrol líderes de procesos y equipos de trabajo garantizando que los controles sean eficaces y eficientes.	100%	-Oficina de Planeación -Líderes de proceso	Trimestral
	4.2.	Realizar mesas de trabajo para detectar cambios en el contexto interno y externo.	100%	-Oficina de Planeación -Líderes de proceso	Trimestral
	4.3.	Seguimiento por parte de control interno.	100%	Oficina de control interno.	Trimestral

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

6.2 COMPONENTE II: ESTRATEGÍA ANTITRAMITES

ESTRATEGIAS

- ✓ Consolidar la estrategia de gobierno en línea
- ✓ Diseñar el plan de acción de intervención a trámites y servicios
- ✓ Identificar los lineamientos técnicos y operacionales que debe incluir el programa de racionalización de trámites
- ✓ Trámites y servicios en plataforma SUIT 3.0
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos incorporando herramientas de tecnología.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de tramites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de trámites	1.1	Presentar la documentación de los nuevos trámites a realizar de manera virtual.	100% Indicador: nivel de avance en la actualización e inscripción de los tramites	- Oficina de Planeación - lideres de proceso	28 Febrero 2019
	1.2	Realizar la inscripción d los tramites en el SUIT	100% Indicador: nivel de avance en la actualización e inscripción de los tramites	-Técnico en sistemas	15 de Marzo 2019
Racionalización de trámites	2.1	Realizar la racionalización de los trámites en el SUIT	100% Indicador: nivel de avance en la actualización e inscripción de los tramites	-Técnico en sistemas	Continuo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

6.3 COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIAS

- ✓ Audiencia anual de rendición de cuenta
- ✓ *Foro participativo con asistencia de los usuarios de la empresa.*
- ✓ Página web institucional actualizada.


ADA

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS					
ESTRATEGIAS Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	<i>Realizar caracterización de usuarios con diversidad étnica, cultural y religiosa.</i>	"Documento de caracterización que identifique: 1) Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor 2) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor"	- Trabajo Social	15 de Marzo
	1.2	<i>Socializar el Manual de rendición de cuentas a todos los líderes y sus equipos de trabajo</i>	90% de socialización a trabajadores	- Oficina de planeación	10 de Marzo 2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.3	<i>Identificar los temas y la necesidad de información de nuestros usuarios.</i>	Documento con necesidades de los usuarios	- Oficina de planeación - Líderes de proceso	15 Abril 2019
	1.4	<i>Publicar en la página web periódicamente los informes financieros, gestión de calidad, de control interno. Planes y programas de la entidad, contratación servicios entre otros para conocimiento general.</i>	Publicación en página web	- Oficina de planeación - Líderes de proceso - Técnico en sistemas	Continuo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

	2.1	Realizar de rendición de cuentas	Ejecución de Rendición de cuentas	- Oficina de planeación -Gerencia	Mayo 2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Foro participativo con asistencia de los usuarios de la empresa. Generando elementos de dialogo explicaciones y justificaciones de la administración a inquietudes de los ciudadanos con respecto de resultados y decisiones.	Ejecución de Rendición de cuentas	- Oficina de planeación -Gerencia	Mayo 2019
	3.2	Generar plan de incentivos en servidores público en el buen desempeño e interiorización de la cultura de rendición de cuentas.	Plan de incentivos socializado	- Subgerencia Administrativa	Mayo 2019
	3.3	Generar incentivos en la ciudadanía para lograr la participación en la rendición de cuentas (lugar de mayor accesibilidad, material revista, folleto entre otros.)	Publicación Oficial	- Oficina de planeación -Gerencia	Abril 2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicar las memorias y acuerdos resultantes del desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Publicación oficial	- Oficina de planeación -Gerencia	Mayo 2019
	4.2	Aplicación de Encuestas de percepción.	100% de encuestas evaluadas y tabuladas	- Oficina de planeación	Mayo 2019
	4.3	Tabulación de resultados	100% de encuestas evaluadas y tabuladas	- Oficina de planeación	Mayo 2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

	PLAN	VERSION: 03
		CODIGO: DE-PL-PL03
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2019

6.4 COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ESTRATEGIAS

- Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la empresa social del estado centro de rehabilitación integral de Boyacá, mejorando la satisfacción de los usuarios facilitando el ejercicio de sus derechos.
- Mantener actualizado e implementar el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Articular la estrategia de gobierno en línea con el componente de atención al ciudadano.
- Mantener actualizada la página web Institucional los mecanismos de interés de los usuarios.
- Mantener actualizado, implementar, evaluar y hacer seguimiento al Manual de Atención al Usuario.
- Fortalecer en cada uno de los procesos de la empresa la atención al ciudadano para proveer una información veraz y oportuna
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a los grupos de interés en general.
- Facilitar la interacción de los grupos de interés y ciudadanos-usuarios con la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá


A través de:

- Correo electrónico para solicitud de información.
- La Gerencia de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá y la oficina de atención al usuario.
- Buzones de sugerencias. Atención telefónica fija y móvil, vía fax y correo electrónico.

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, midiendo la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada. Inicia con el diseño del formato de encuesta hasta la implementación del plan de mejoramiento para incrementar la satisfacción a los usuarios por los servicios prestados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	PLAN	VERSION: 03
		CODIGO: DE-PL-PL03
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2019

PLAN DE ACCIÓN.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Capacitaciones sobre atención al usuario, humanización del servicio	100% de trabajadores capacitados y evaluados	Trabajo Social	Abril 2019
	1.2	Evaluación de la aplicación de la Política de humanización	100% de trabajadores capacitados y evaluados	Trabajo Social	Abril 2019
	1.3	Código de integridad	Documento elaborado y socializado	Oficina de planeación	Febrero 2019
	1.4	Elaboración y socialización de procedimiento de pacientes con protección constitucional.	Documento elaborado y socializado	Oficina de planeación Asesor jurídico	Marzo 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Difundir el portafolio de servicios de la empresa	Documento elaborado y socializado	Oficina de planeación	Febrero 2019
	2.2	Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa para cumplir con la publicación de la información que establece la norma.	Actualización de diseño e inclusión de necesidades	Subgerencia Admin	Abril 2019
	2.4	Actualizar la política de comunicación; como mecanismo que permita revisar la consistencia de la información que se entrega al usuario a través de los diferentes mecanismos.	100% de trabajadores con socialización de política y evaluación aplicada	Subgerencia Admin	Mayo 2019
	2.5	Realizar medición y análisis de los indicadores de desempeño de los canales de atención al usuario que contengan tiempos de espera, tiempo de atención y canales de atención con respecto al ejercicio de sus derechos.	Matriz de indicadores	Oficina de planeación	Mayo 2019


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	2.6	Continuar con la implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios., (publicaciones en página web, twitter) para garantizar la cobertura.	Nuevos canales implementados	Comunicador social	Mayo 2019
	2.7	Diseñar los protocolos de servicio al usuario transversales a todos los procesos para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al usuario.	Actualización de protocolos	Trabajo social	Junio 2019
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Reentrenamiento a los servidores públicos centrado en la actualización del manual de funciones y en la política servicio al usuario y calidad de la atención.	100% de trabajadores con socialización	Trabajo social Oficina de planeación	Junio 2019
	3.2	Capacitación de cultura de servicio, lenguaje claro y comunicación asertiva.	100% de trabajadores capacitados	Comunicadora	Junio 2019
	3.3	Incluir en el plan de incentivos (monetarios y no monetarios) como reconocimiento al desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al usuario.	Plan de incentivos socializado	- Subgerencia Administrativa	Mayo 2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Socializar y ejecutar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	100% de trabajadores capacitados	Trabajo Social	Junio 2019
	4.2	Elaborar periódicamente informe de PQRSD para identificar oportunamente las acciones de mejora en la prestación de los servicios.	12 informes al año	Trabajo Social	Continuo
	4.3	Elaboración de planes de mejoramiento resultado del informe de la PQRSD.	12 informes al año	Trabajo Social	Continuo
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Divulgación permanente de derechos y deberes de los usuarios	Video Informativo	Comunicadora Técnico de sistemas	Continuo
	5.2	Procedimiento para Garantizar condiciones preferenciales de atención para usuarios con mayor estado de vulnerabilidad	Actualización de protocolos	Trabajo social	Junio 2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización


	PLAN	VERSION: 03
		CODIGO: DE-PL-PL03
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2019

6.5 COMPONENTE V MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de transparencia activa	1.1	<i>Informe sobre los contratos, convenios y actuaciones o novedades contractuales suscritas (adición, prórroga, cesión, terminación anticipada entre otras).</i>	100% Pagina web.	Secretaria de gerencia Técnico en sistemas	Continuo
	1.2	<i>Realizar registro en las bases de datos del sistema SIGEP nomina con sus respectivas aplicaciones</i>	100% ejecución del uso y aplicaciones de las bases de datos SIGEP	Secretaria de gerencia Técnico en sistemas Funcionarios	Continuo
Lineamientos de transparencia pasiva.	2.1	<i>Publicar en la página web estadísticas de atención a los usuarios, según patologías y según sus peticiones</i>	100% Seguimiento a la atención del usuario.	Planeación Trabajo social Técnico en sistemas	Continuo
Elaboración de los instrumentos de la Gestión de la información	3.1	<i>Documentar, socializar y ejecutar el programa de gestión documental PGD en cuanto a el sistema Integrado de conservación –SIC, desarrollando los programas de:</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Inspección, mantenimiento y limpieza de lugar que en este momento se encuentra los documentos de manera física.</i> ✓ <i>Adecuación, monitoreo de las condiciones ambientales.</i> ✓ <i>Conservación en la producción y manejo documental.</i> ✓ <i>Prevención de emergencias en cuanto a las instalaciones del archivo.</i> 	Programa de Gestión Documental Implementado	Gestión Documental	Noviembre 2019
Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	<i>Elaborar informe trimestral de seguimiento a las PQRSD</i>	100%	Trabajo Social	Trimestral

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización


	PLAN	VERSION: 03
		CODIGO: DE-PL-PL03
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2019

6.6 COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Componente 6: Iniciativas Adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
N/A	1.1	Divulgación del código de Integridad en cada área de la empresa. 100% de trabajadores	Oficina de planeación	Mayo 2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	PLAN	VERSION: 03
		CODIGO: DE-PL-PL03
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA: 29/01/2019

7. RECOMENDACIONES GENERALES

- La alta dirección de la entidad será ejemplo de moralidad en la administración e inversión de los recursos.
- La alta dirección de la empresa no permite actos de corrupción, ni de manipulación de la información.
- El fomento de la cultura de autocontrol y ética pública garantizan el control a los actos de corrupción.
- La empresa asigna responsabilidades para asegurar la ejecución de los planes de acción contemplados en el plan anticorrupción vigente.

8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO

La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación, de acuerdo a la información emitida por los líderes e integrantes de cada proceso y las dependencias de la ESE CRIB, así mismo se deberán tener en cuenta los lineamientos que para este fin establezca la alta dirección.

La oficina de control interno será responsable de verificar la elaboración y publicación del Plan anticorrupción de atención al ciudadano en las fechas estipuladas por la normatividad vigente de la siguiente manera: Se publicará cada cuatro meses con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre respectivamente, el informe de seguimiento y evaluación de las acciones planteadas en el presente documento, para lo cual utilizara el formulario sugerido por la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica.

Para asegurar el cumplimiento de las metas programadas en este plan, los responsables de cada componente realizaran monitoreo a las actividades plasmadas en el mismo cada dos meses. La oficina de planeación por su parte, hará revisión de estos reportes de monitoreo cada cuatro meses, junto con sus respectivos soportes generando alertas en los casos cuando sean pertinentes, sin perjuicio del seguimiento que realiza la oficina de control interno.

Los responsables de los procesos remitirán los reportes a la oficina de planeación en los meses de marzo, julio y noviembre, y a su vez la oficina de planeación realizara informe con evidencias a la oficina de control interno.


9. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

El seguimiento y cumplimiento al plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se evaluara de acuerdo a la siguiente escala

RANGO		
0-59%	ROJO	BAJA
60-79%	AMARILLO	MEDIA
80-100%	VERDE	ALTA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización

	PLAN	VERSION: 03
		CODIGO: DE-PL-PL03
<i>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>		FECHA: 29/01/2019

10. AJUSTES Y MODIFICACIONES

De acuerdo a lo establecido en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano”, una vez aprobado y publicado el Plan durante su vigencia, los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo “podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores y los usuarios-ciudadanos; se dejaran por escrito y se publicara en la página web de la entidad .

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización



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

PLAN

VERSION: 03

CODIGO: DE-PL-PL03

ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 29/01/2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Liz Natalia Cely Cargo: Asesor de Calidad y planeación Fecha: 18/01/2019	Nombre: Mireya Peralta Cargo: Asesor de Control Interno Fecha: 18/01/2019	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Gerente Fecha: 29/01/2019

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada y no nos hacemos responsables por la actualización