

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Observación de cumplimiento	% de Cumplimiento
Proceso 1: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1,1	Actualizar la identificación de los Riesgos de Corrupción	Identificación de los riesgos de corrupción actualizados	Personal designado de cada proceso con acompañamiento asesoría externa o interna como corresponda	Abril de 2024	0%
	1,2	Actualizar la valoración de los riesgos de corrupción	Valoración de los riesgos de corrupción actualizados	Personal designado de cada proceso con acompañamiento asesoría externa o interna como corresponda	Abril de 2024	0%
	1,3	Actualizar la elaboración de la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de corrupción actualizado	Gerencia u oficina asesora interna o externa según corresponda	Abril de 2024	0%
Proceso 2: Monitoreo o revisión	3, 1	Monitorear y revisar el documento del mapa de requisitos de corrupción	Informes de monitoreo, aplicación de controles y materialización de riesgos	Jefes de unidad y líderes de los procesos	Julio de 2024 a Diciembre de 2024	%
Proceso 3: Seguimiento	4, 1	Realizar auditorías internas a las dependencias de acuerdo al Plan anual de auditorías	Informes de Auditoría	Gerencia	Vigencia 2024	0%

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Observación de cumplimiento	% de Cumplimiento
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1, 1	Publicar información y noticias en el sitio web de la Institución acorde a lo establecido en Gobierno en Línea.	Información de la institución publicada en el sitio web	Gerencia	Vigencia 2024	60%
Subcomponente 2 Diálogo de doble	2, 1	Consultar a la ciudadanía sobre temas de interés	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la institución y redes sociales sobre temas de interés	Secretaría Gerencia	Cada cuatrimestre de 2024	60%

Elaboración de planes de trabajo con la ciudadanía y sus organizaciones	2, 2	Realizar eventos de rendición de cuentas con acciones de diálogo presencial con los usuarios y grupos de interés.	Reporte de evento presencial con los usuarios y grupos de interés.	Gerencia	Segundo semestre de 2024	0%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3, 1	Realizar capacitaciones al personal de la Institución.	Informe con listado de asistencia de capacitaciones realizadas	Gerencia	Cada cuatrimestre de 2024	0%
	3, 2	Realizar la Celebración de Cumpleaños del personal de la Institución	Evidencia Fotográfica de Celebración de Cumpleaños realizados	Área de Capacitación y Bienestar	Cada MES de cumpleaños de un funcionario	0%
	3, 3	Celebración fechas especiales (día de la madre, del padre, del hombre, de la mujer, amor y amistad, navidad, etc.)	Evidencia fotográfica de celebración	Área de Capacitación y Bienestar	Por evento programado	60%
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	4, 1	Elaborar Informe de Evaluación y retroalimentación del cumplimiento de la rendición de cuentas	Informe y conclusiones de la Audiencia	Oficina de Control Interno O quien haga sus veces	Julio de 2024	0%
	4, 2	Publicar el Informe y conclusiones de la Audiencia, en la página web.	Documento publicado	Gerencia	Julio de 2024	0%

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Observación de cumplimiento	% de Cumplimiento
Subcomponente 1	Elaboración de encuestas de percepción a los usuarios.	Entrega de Informes de satisfacción a los servicios de la Institución	Área de Atención al Usuario	cada cuatrimestre 2024		0%

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1, 2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre el Área de Atención al Usuario y la Alta Dirección.	Actas de Mesas de Trabajo y/o reuniones	Área de Atención al Usuario	Último cuatrimestre de 2024		60%
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2, 1	Mejorar los canales de atención de acuerdo a las necesidades.	Mayor cobertura en canales de atención.	Área de Atención al Usuario	Último cuatrimestre de 2024		60%
Subcomponente 3; Talento Humano	3, 1	Realizar una Capacitación sobre la Humanización de los servicios de salud.	Informe con listado de asistencia de capacitación sobre Humanización de los servicios de salud	Unidad de Talento Humano Área de Bienestar y Capacitación o a quien corresponda	Cada cuatrimestre de 2024		0%
	3, 2	Realizar una capacitación sobre Atención al Usuario.	Informe con listado de asistencia de capacitacionen atención al usuario	Unidad de Talento Humano Área de Bienestar y Capacitación o a quien corresponda	Cada cuatrimestre de 2024		60%
	3, 3	Realizar una capacitación sobre Ética en lo personal y laboral.	Informe con listado de Capacitación Ética en lo personal y laboral.			Cada Cuatrimestre de 2024	
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4, 1	Continuar con la aplicación de los procedimientos de peticiones, quejas, reclamos y Denuncias. PQRD	Procedimiento de PQRD acorde a la ley 1755 de 2015	Área de Atención al Usuario y oficina de asesoría jurídica	Vigencia 2024		60%
	4, 2	Promover espacios de sensibilización en temas de humanización del servicio a los usuarios	Charlas de sensibilización en temas de humanización del servicio	Área de Atención al Usuario	Segundo y Cuarto cuatrimestre de 2024		0%

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5, 1	Continuar con la Implementación de asignación de números consecutivos (manual o electrónico), en especial de los comunicados externos.	Control a los comunicados externos enviados físicamente	Secretaria de Gerencia	De Marzo/2024 en adelante		0%
	5, 2	Aplicar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Informe de percepción satisfacción de usuarios	Area de atencion al usuario	Cada cuatrimestre 2024		0%