




Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
<b>Entidad:</b>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E				
<b>Vigencia:</b>	2019				
<b>Fecha de publicación:</b>	31/01/2019				
<b>Objetivo General:</b>	Definir las principales estrategias para fortalecer cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad durante el año 2019, para promover la cultura de la legalidad y el servicio público de excelencia hacia los ciudadanos.				
<b>Objetivos Específicos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto al interior como al exterior de la entidad.</li> <li>2. Mejorar la gestión institucional de la Subred mediante la identificación, priorización y racionalización de trámites.</li> <li>3. Acercar la gestión de la Entidad a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control, mediante la ejecución de las actividades relacionadas con ejercicios de rendición de cuentas.</li> <li>4. Mejorar la atención que la Unidad presta al ciudadano mediante el fortalecimiento de la estructura administrativa, los mecanismos de escucha, el talento humano y aspectos normativos.</li> <li>5. Establecer acciones para fortalecer la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 1712/2014 mediante la publicación de información de manera proactiva.</li> </ol>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Oficinas Responsables:</b>	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina Control Interno - Líderes de procesos - Oficina de Cumplimiento (SARLAF)				
<b>Oficinas que apoyan el proceso:</b>	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina de TICs				
<b>Oficinas que realizan seguimiento y evalúan:</b>	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina de Control Interno				
<b>Objetivo General:</b>	Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto al interior como al exterior de la entidad.				
<b>Objetivos Específicos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar acciones encaminadas a la prevención y detección de actos de corrupción en la Subred</li> <li>2. Definir herramientas para la identificación y seguimiento de actos de corrupción</li> </ol>				
Subcomponente/ procesos	Actividades	Descripción de la Actividad	Meta o producto	Oficina Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Socialización de la Política de la Administración del Riesgo.	Fortalecimiento de la Cultura de Gestión del Riesgo en la Subred.	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica)	Cuatrimestral
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Actualización del Mapa de Riesgos de corrupción por proceso.	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado.	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) y Líderes de Procesos	I Cuatrimestre
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Realizar publicación en página WEB de la subred los riesgos de corrupción identificados por proceso.	Matriz de riesgos de corrupción publicada en la página WEB	Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica)	I Cuatrimestre
	3.2	Realizar socialización de la matriz de riesgos de corrupción a las partes interesadas.	Socializar al 100% de los procesos los riesgos de corrupción de la Subred y realizar el despliegue a las partes.	Directores y Líderes de Procesos Institucionales	Cuatrimestral
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	4.1	Realizar seguimiento de autocontrol a la gestión del riesgo por proceso + Riesgos de Corrupción.	Matriz de riesgos de corrupción con seguimiento de autocontrol por el 100% de los procesos.	Directores y Líderes de Procesos Institucionales	Cuatrimestral
	4.2	Realizar seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción con seguimiento al 100% de los procesos.	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica)	Cuatrimestral
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	Informe de seguimiento de riesgos al 100% de los procesos.	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
Entidad:	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. 
Vigencia:	2019
Fecha de publicación:	31/01/2019
Objetivo General:	Identificar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios con el fin de impactar positivamente en la satisfacción de sus necesidades.
Objetivos Específicos:	1. Identificar los trámites y servicios que pueden impactar la atención del usuario. 2. Racionalizar y priorizar los trámites y servicios para una mayor satisfacción del usuario. 3. Programar y realizar actividades que faciliten y mejoren los trámites en que deben cumplir los usuarios.
<b>COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	
Oficinas Responsables:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina de TICS - Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Líderes de Proceso
Oficinas que apoyan al proceso:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina de TICS - Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano
Oficinas que realizan seguimiento y evalúan:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina Control Interno
Meta estratégica:	Cumplir anualmente el 100% del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la subred.


Tipo	DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			PLAN DE EJECUCIÓN			
	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación	
Modelo Único - Hijo	47491	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse presencialmente a los puntos de atención de la Subred a solicitar su cita a la atención en salud	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	11/04/2019	30/06/2019	DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS		
Modelo Único - Hijo	47491	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse presencialmente a los puntos de atención de la Subred a solicitar su cita a la atención en salud.	Tecnológica	Trámite total en línea	11/04/2019	30/06/2019	DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS		
Planilla Único - Hijo	47502	Concepto sanitario	Inscrito	Los ciudadanos (personas naturales o jurídicas) deben acercarse presencialmente a los puntos de atención de la Subred para solicitar la vista de concepto sanitario.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01-19	31/10/2019	DIRECCIÓN DEL GESTIÓN DE RIESGOS EN SALUD		
Modelo Único - Hijo	60278	Examen de laboratorio clínico	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse presencialmente a los puntos de atención de la Subred para la toma de muestras de Laboratorio Clínico.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	11/04/2019	31/10/2019	DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		
Modelo Único - Hijo	60278	Examen de laboratorio clínico	Inscrito	Los ciudadanos deben acercarse presencialmente a los puntos de atención de la Subred a solicitar su cita para la toma de muestras de Laboratorio Clínico.	Tecnológica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	11/04/2019	31/10/2019	DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
Entidad:	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E 
Vigencia:	2019
Fecha de publicación:	31/01/2019
Objetivo General:	Identificar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios con el fin de impactar positivamente en la satisfacción de sus necesidades.
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>	
Oficinas Responsables:	Alta Dirección: Gerencia y Comité Directivo.
Oficinas que apoyan el proceso:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Líderes de Proceso
Oficinas que realizan seguimiento y evalúan:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Oficina Control Interno

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar reuniones con las formas de participación del sector para conocer sus propuestas y expectativas frente a la Rendición de Cuentas.	Documento Lectura de necesidades 2019 por forma de participación.	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	I Cuatrimestre
	1.2	Reuniones preparatorias para definir incumplimiento para rendición de cuentas de manera concertada entre las áreas de planeación y las de apoyo.	Documento final de incumplimiento para rendición de cuentas	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	I Cuatrimestre
	1.3	Elaborar piezas comunicativas con información de interés a la ciudadanía	Piezas diseñadas	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	Semestral
	1.4	Operativizar 3 estrategias definidas en el 2018, información y divulgación dirigidas a la ciudadanía y a los servidores públicos en temas relacionados con el desarrollo de la gestión pública	Estrategias implementadas	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	Cuatrimestral
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar cualificaciones de los actores Comunitarios relacionados con procesos de control social (veedores)	Base de datos de caracterización	Oficina de Participación Social y A.C	Cuatrimestral
	2.2	Dar respuesta a las manifestaciones formuladas por la ciudadanía y relacionadas con la gestión pública	Respuestas formuladas al 100%	Oficina de Participación Social y A.C	Cuatrimestral
	2.3	Implementar estrategias de comunicación en doble vía con las partes interesadas	Estrategias implementadas	Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	Cuatrimestral
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Vincular de nuevos actores en procesos de participación social.	Reporte de metas mensual	Oficina de Participación Social y A.C	Cuatrimestral
	3.2	Adelantar procesos de cualificación los actores sociales en temas de gestión pública	Actores cualificados	Participación Social Planeación	Cuatrimestral
	3.3	Continuar con la implementación de metodologías innovadoras a través de medios de comunicación que dinamizan los ejercicios de rendición de cuentas.	Estrategias implementadas	Oficina Asesora de Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	I y II Cuatrimestre
	3.4	Estructurar procesos de planeación previos a los ejercicios de rendición de cuentas.(sensibilización logística, convocatorias entre otros)	Plan de rendición de cuentas	Planeación Participación social Comunicaciones	I Cuatrimestre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Continuar con la implementación de las herramientas y evaluar las herramientas cualitativas y cuantitativas que permitan la comprensión de la información por parte de la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas y la adherencia de la ciudadanía al sector salud.	Herramientas implementadas	Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	I y II Cuatrimestre
	4.2	Formular planes de mejora frente a la evaluación de los procesos de rendición de cuentas.	Planes de mejora implementados	Oficina de Participación Social y A.C Oficina de Comunicaciones	II Cuatrimestre

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
Entidad:	SUBREDO INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E 
Vigencia:	2019
Fecha de publicación:	31/01/2019
Objetivo General:	Identificar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios con el fin de impactar positivamente en la satisfacción de sus necesidades.
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>	
Oficinas Responsables:	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano
Oficinas que apoyan el proceso:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones
Oficinas que realizan seguimiento y evalúan:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Oficina Control Interno
Meta Estratégica	1. Lograr un aumento gradual de la satisfacción de los usuarios superior al 90% para el final del cuatrienio. 2. Disminuir anualmente el 3% de las barreras de acceso de la subred a partir de la línea base definida. 3. Dar respuesta oportuna al 95% de los requerimientos expuestos por los ciudadanos.

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Implementar un instrumento que permita la verificación de la adherencia a los procedimientos de atención al usuario.	Instrumento que permite el seguimiento trimestral (áreas de urgencias-consulta externa-Hospitalización)	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
	1.2	Realizar auditorías internas a todos los procesos en los que se realicen trámites para la atención del usuario	Auditorías trimestralmente (áreas de urgencias-consulta externa-Hospitalización)	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
	1.3	Socializar los resultados de la Auditoría realizada	1 mesa de trabajo mensual con las asociaciones de usuarios	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Mensual
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar la divulgación de los mecanismos de escucha que están implementados al usuario	Listas de asistencia a charlas en salas de espera, web, carteleras institucionales, alta tecnología, etc.	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Mensual
	2.2	Realizar seguimiento del Plan de Acción de las formas de Participación Social.	1 Taller mensual por forma de participación dirigidos a las formas de participación sobre temas relacionados con la elaboración del plan de acción. 2019 PLANES DE ACCIÓN ELABORADOS Y CON SEGUIMIENTO TRIMESTRAL	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
	2.3	Efectuar reuniones con los integrantes del comité de Control Social de la comunidad.	1 Taller dirigido a las formas de participación sobre temas relacionados con control social. 2019: PLAN DE ACCIÓN DE CONTROL SOCIAL.	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
	2.4	Promover la socialización de la página Web en los Centros de orientación e información en salud COIS y oficinas de atención al usuario.	Listado de asistencia de socialización de información relevante contenida en la página Web a integrantes de los COIS y Oficinas de atención al usuario.	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Capacitar competencias de todas las primeras líneas de atención al usuario y trabajo social en trato digno y aseguramiento	Listado de asistencia a capacitaciones	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
	3.2	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Dar cumplimiento al procedimiento establecido para la selección personal.	Dirección de Talento Humano	Semestral
	3.3	Ejecución al plan de integridad de la Subred Sur Occidente	Cumplimiento al plan de actividades del PLAN DE INTEGRIDAD	Dirección de Talento Humano	Semestral
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar el procedimiento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procedimiento para el trámite y respuesta de PQR	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Anual
	4.2	Elaborar informes de PQRs para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Presentación de informes	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Mensual
	4.3	Realizar campañas informativas sobre los derechos y deberes de los usuarios.	Listado de asistencia a charlas	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la divulgación de la figura del defensor del ciudadano	Listado de asistencia a charlas	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Mensual
	5.2	Constituir Grupos focales con los usuarios para establecer las necesidades del servicio	Informe de identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Semestral
	5.3	Aplicar las encuestas de satisfacción	Porcentaje de satisfacción	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Mensual
	5.4	Monitorear el Sistema de Información Distrita (SIDMA)	Informe de identificación y monitoreo de las dificultades para acceder a los servicios de salud de los usuarios	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano	Trimestral

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
Entidad:	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. 
Vigencia:	2019
Fecha de publicación:	31/01/2019
Objetivo General:	Identificar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios con el fin de impactar positivamente en la satisfacción de sus necesidades.
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>	
Oficinas Responsables:	Oficina de TICS y Líderes de Proceso
Oficinas que apoyan el proceso:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina de Comunicaciones - Oficina TICS
Oficinas que realizan seguimiento y evalúan:	Oficina Asesora Desarrollo Institucional (Planeación Estratégica) - Oficina Control Interno
Meta estratégica:	Garantizar el derecho de acceso a la información pública conforme a las normativas vigentes en particular la ley
Indicadores del Plan de Desarrollo que se articulan con la actividad:	1. Incrementar en un 5% anual la comunicación efectiva con las partes interesadas. 2. Cumplir al 100% la entrega de información institucional con parámetros de oportunidad, veracidad y completitud a partir de la línea base de la vigencia 2017.
Meta estratégica:	Cumplir anualmente el 100% del plan anticorrupción y atención al ciudadano en la subred.

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Crear e implementar una lista de chequeo en donde se relacione la información que debe ser actualizada por los líderes de los procesos de la Subred Sur Occidente conforme a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	Lista de chequeo Publicaciones realizadas	Gestión de Comunicaciones - Líderes de Proceso	Trimestral
	1.2	Establecer cronograma de reuniones de seguimiento a la página Web con los líderes de los procesos que intervienen en la actualización de la información	Cronograma de reuniones vigencia 2019	Gestión de Comunicaciones	Semestral
	1.3	Verificar ajustes normativos que obliguen cambios en la página Web	Norma modificatoria	Gestión de Comunicaciones - Líderes de Proceso	Semestral
	1.4	Realizar la referencialización comparativa con otras páginas Web que tengan implementada la Ley de Transparencia	Informe resultados referencialización	Gestión de Comunicaciones	Semestral
	1.5	Mantener actualizada la información contenida en la página web conforme a los requisitos de la Ley de Transparencia y lo que la reglamenta	Información publicada y actualizada	Gestión de Comunicaciones - Líderes de Proceso	Semestral
	1.6	Realizar la actualización de los procedimientos y trámites de la Subred en la plataforma SUIT	Trámites y procedimientos actualizados en la Plataforma SUIT	Oficina de TICS Líderes de Proceso de acuerdo al SUIT	Semestral
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	1. Diseñar y ejecutar el programa de capacitación: Temas de Gestión documental 2. Diseño del programa de gestión de documentos electrónicos. 3. Diseño y ejecución del programa de auditoría y control del proceso de gestión documental	Diseños de los programas y ejecución de Actividad N° 1 y N° 2 / De acuerdo al PDA del proceso	Dirección Administrativa (Gestión Documental)	Cuatrimestral
	2.2	Dar continuidad con la herramienta que permite llevar control numérico para identificar las peticiones o solicitudes de los ciudadanos para que se pueda llevar la trazabilidad de dichas solicitudes	Herramienta informática	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Gestión de Comunicaciones	Cuatrimestral
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Identificar y crear registro de inventarios de los Activos de Información de la Subred de acuerdo con la normatividad vigente	Inventario y Registro de Activos de Información	Oficina de TICS - Líderes de Proceso	Cuatrimestral
	3.2	Actualizar los inventarios de la información Clasificada y Reservada de acuerdo con la normatividad vigente.	Inventario de información Clasificada y reservada de la Subred	Oficina de TICS - Líderes de Proceso / Of. Asesora Jurídica	Cuatrimestral
	3.3	Socializar el inventario de Activos de Información, información Clasificada y Reservada y el Programa de Gestión Documental	Soportes de comunicaciones (correos, actas reunión, intranet)	Oficina de TICS - Líderes de Proceso	Cuatrimestral
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Identificar las necesidades de información de los grupos diferenciados en las localidades que hacen parte de la Subred Sur Occidente	Informe estadístico	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Gestión de Comunicaciones	III Cuatrimestre
	4.2	Establecer herramientas para comunicar la información requerida por los grupos diferenciados (vídeos con lenguaje de señas, traductores éticos, entre otros.)	Informe	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Gestión de Comunicaciones	Cuatrimestral
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Implementar un sistema que permita generar Informe de solicitudes de acceso a la página (contador por tema de interés)	Contador	Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano - Gestión de Comunicaciones	Cuatrimestral