

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1 OBJETIVO
- 2 ALCANCE
- 3 A QUIEN VA DIRIGIDO
- 4 CONCEPTOS Y VOCABULARIO
- 5 RESPONSABLES
- 6 CONTENIDO
  - 6.1 INTRODUCCIÓN
  - 6.2 CONTEXTO ESTRATÉGICO
    - 6.2.1 MISION
    - 6.2.2 VISION
    - 6.2.3 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES
    - 6.2.4 POLITICAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
  - 6.3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
    - 6.3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
    - 6.3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
    - 6.3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS
    - 6.3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
    - 6.3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
    - 6.3.6 INICIATIVAS ADICIONALES
  - 6.4 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIAS ANTERIORES
  - 6.5 NORMATIVIDAD APLICABLE
  - 6.6 CONTROL DE CAMBIOS

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

## 1 OBJETIVO

Desarrollar estrategias orientadas a prevenir actos de corrupción en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., así como fortalecer la atención al ciudadano a través de la formulación, ejecución y seguimiento de diferentes actividades tendientes a mejorar de forma continua la satisfacción del usuario. Igualmente, dar a conocer al usuario de primera mano las acciones programadas para frenar el flagelo de la Corrupción.

## 2 ALCANCE

Desde: El establecimiento de Estrategias en Lucha contra la Corrupción

Hasta: Su implementación y seguimiento

## 3 A QUIEN VA DIRIGIDO

A todas los colaboradores y demás partes interesadas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

## 4 CONCEPTOS Y VOCABULARIO

**Audiencia Pública:** Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

**Auditoria:** Herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

**Celebración indebida de contratos:** El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales.

**Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos legales:** El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

**Cohecho propio:** El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

**Cohecho impropio:** El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

**Concierto para delinquir:** Se presenta cuando dos o más personas se reúnen o conciertan para celebrar un convenio o un pacto que tiene como fin la organización de dichos individuos en una

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué delitos se cometerá, el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

**Concusión:** El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.

**Control Social:** Ejercicio consiente, permanente y juicioso de los ciudadanos, frente al cumplimiento de las metas propuestas por las Entidades.

**Corrupción Administrativa:** Es un comportamiento de uso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general y/o colectivo.

**Riesgo de corrupción:** es la posibilidad de que una acción u omisión, mediante el uso indebido del poder de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Denuncia:** acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (sólo con valor testimonial).

**Derecho de Petición:** Derecho constitucional que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

**Enriquecimiento ilícito:** El servidor público que durante su vinculación con la administración, o quien haya desempeñado funciones públicas y en los dos años siguientes a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado, siempre que la conducta no constituya otro delito.

**Participación ciudadana:** acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

**Peculado por apropiación:** El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

**Peculado por uso:** El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

**Peculado culposo:** El servidor público que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen.

**Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contempla entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

**Prevaricato por acción:** El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley.

**Prevaricato por omisión:** El servidor público que omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones.

**Principios Éticos:** Normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se construyen el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

**Rendición de Cuentas:** La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

**Riesgo:** Toda posibilidad de un evento que pueda entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

**Tráfico de influencias de servidor público:** El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

**Valores Éticos:** aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

## 5 RESPONSABLES

Todos los Colaboradores y/o partes relacionadas con la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

## 6 CONTENIDO

### 6.1 INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la corrupción es uno de los problemas de más alto impacto en la sociedad, ya que se presenta como una barrera hacia el desarrollo y crecimiento de los capitales que en teoría deben terminar en beneficio de toda la ciudadanía de nuestro país.

La Corrupción en Colombia ha evolucionado a formas sofisticadas y complejas, los actores son más diversos, organizados y con frecuencia están vinculados a redes delincuenciales con objetivos de largo plazo, por ello combatir este fenómeno requiere comprender cómo y dónde se manifiesta y establecer medidas que mitiguen la materialización de este riesgo. Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. es un asunto que amerita suma atención y para el cual establece un margen de Tolerancia Cero dentro de la Política de Administración de Riesgos.

Este Plan se basa en las directrices impartidas por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y se constituye como una herramienta de tipo preventivo que incluye seis componentes a través de los cuales se integran las estrategias en torno a la lucha de la Corrupción:

<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>		
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

El primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de Corrupción el cual se aborda para la Metodología que tiene establecida la Subred Sur.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se trabajan la racionalización de trámites

Conscientes de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrolla la Rendición de Cuentas que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte de este Plan.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios. Por la importancia de hacer visible la información del accionar, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la Política de Acceso a la Información, creada por la ley 1712 de 2014.

## 6.2 CONTEXTO ESTRATÉGICO

### 6.2.1 MISION

La Subred Integrada de servicios de salud Sur del Distrito Capital, presta servicios de salud enmarcados en el modelo innovador de atención en red con enfoque en la gestión integral del riesgo, mejorando las condiciones de salud de nuestros usuarios de las localidades Usme, Ciudad Bolívar, Sumapaz y Tunjuelito, manteniendo la participación ciudadana urbana y rural.

### 6.2.2 VISION

Para el año 2020 Seremos una Subred Integrada de Servicios de Salud Sur consolidada, sostenible, confiable y accesible, con estándares de calidad que mejoren las condiciones de salud en nuestros usuarios.

### 6.2.3 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES



	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

## VALORES

- **Lealtad:** Respetar y hacer respetar los compromisos colectivos.
- **Trabajo en equipo:** Coordinar e integrar esfuerzos para el cumplimiento del mismo objetivo de beneficio común.
- **Disciplina:** Perseverar de manera ordenada e integral con el fin de cumplir metas en común.
- **Compromiso:** Es la convicción del cumplimiento. Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.
- **Competencia:** (Cooperación – Competencia) Comprometer todos los esfuerzos para lograr los objetivos propuestos, pensando en que nosotros somos, hacemos y producimos más tu y yo.

## PRINCIPIOS

- **Ética:** Respetar y hacer respetar los compromisos colectivos
- **Solidaridad:** Coordinar e integrar esfuerzos para el cumplimiento del mismo objetivo de beneficio común.
- **Transparencia:** Es la obligación de los sujetos de hacer del conocimiento público las actuaciones en ejercicio de sus atribuciones; generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la administración y la sociedad de tal forma que los ciudadanos estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el hospital en un marco de abierta participación social y escrutinio público.
- **Respeto:** Es la convicción del cumplimiento. Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.
- **Integridad:** Nos hace transparentes en lo que pensamos, decimos y hacemos; nos da credibilidad ante los demás y genera confianza e influencia en otros.

### 6.2.4 POLITICAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La gestión del Riesgo dentro de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se administra bajo los siguientes lineamientos:

- La Junta Directiva y la Gerencia reconocen en la Administración del Riesgo, una herramienta de gestión que le permite mantener bajo control los Riesgos en cada uno de sus procesos.
- La Junta Directiva y la Gerencia se comprometen con el desarrollo y mantenimiento de un eficaz Sistema Integral para la Administración del Riesgo.

<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

de Salud Sur E.S.E

- Todos los colaboradores deben reconocer y cumplir las normas, procesos y procedimientos relacionados con la Administración del Riesgo.
- El proceso de Administración del Riesgo (identificación, medición, control, así como la inclusión de nuevos riesgos, cambios en la medición, mejoramiento e inclusión de nuevos controles) será ejecutado por los Líderes de Proceso, bajo la dirección metodológica del Líder de Gestión del Riesgo.
- La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., establece un margen de Tolerancia Cero, a los Riesgos de Corrupción y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Las Etapas de Sistema para la Administración del Riesgo, deben ejecutarse como mínimo dos veces al año con el fin de detectar nuevos riesgos, modificaciones en la valoración de los riesgos, cambios en la efectividad de los controles entre otros.
- Las operaciones que se realicen en función de la Administración del Riesgo, estarán siempre orientadas al Nivel de Riesgo que se esté autorizado asumir.

### 6.3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano no se trata de una unidad propia e independiente de gestión, sino que es una compilación de políticas y/o estrategias que tiene definida la Subred Sur en cada uno de los procesos que converge. Lo integran los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales: Código de Ética



	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017</b>	<b>PM-GRI-MA-02</b>

### **6.3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. con el objetivo de dar cumplimiento a su misión constitucional y legal, a través de sus objetivos estratégicos y consiente de que el adecuado manejo de los riesgos a los que está expuesta favorece su desarrollo y crecimiento, cuenta con una metodología para la Administración del Riesgo, bajo la cual también se rigen los Riesgos referentes al flagelo de la Corrupción. Los objetivos del SIAR-Sistema Integral para la Administración del Riesgo, son:

- Crear y mantener una cultura de prevención de riesgos, mediante una metodología clara basada en las mejores prácticas y en la Normatividad legal vigente.
- Identificar y gestionar oportunamente, los Riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.
- Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la Cultura de Autocontrol.
- Facilitar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.

El sistema está compuesto por las siguientes etapas:

- Identificación
- Medición
- Control
- Monitoreo

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de la apropiación y el Liderazgo de la Gerencia, la participación activa de todos sus colaboradores, se compromete a garantizar la implementación, seguimiento y control de la Gestión de Riesgos. Específicamente para la Gestión del Riesgo de Corrupción, los subcomponentes que se establecen y se detallan a continuación, son:

- Política de Administración del Riesgo de Corrupción
- Construcción Mapa de Riesgos Corrupción
- Consulta y Divulgación
- Monitoreo y Revisión
- Seguimiento

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO ESPERADO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<b>1.1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción</b>	<b>1.1.1</b> Establecer los lineamientos y políticas generales bajo los cuales se gestionaran los riesgos de Corrupción	Política de Riesgo como Subred	30/04/2017	Líder de Gestión del Riesgo
	<b>1. 2 Construcción Mapa de Riesgos Corrupción</b>	<b>1.2.1</b> Construcción Preliminar Mapa de Riesgos	Mapa de riesgos versión 1	31/01/2017	Líder de Gestión del Riesgo
		<b>1.2.2</b> Establecer un contexto	Mapa de Riesgos Anticorrupción	30/04/2017	Líder de Gestión del Riesgo
		<b>1.2.3</b> Identificar los Riesgos		31/07/2017	Líder de Gestión del Riesgo/ Líderes de Proceso
		<b>1.2.4</b> Medir y/o valorar los Riesgos		31/07/2017	Líder de Gestión del Riesgo/ Líderes de Proceso
		<b>1.2.5</b> Analizar y evaluar los Controles		31/12/2017	Líder de Gestión del Riesgo/ Líderes de Proceso
		<b>1.2.6</b> Elaboración de la Matriz y Mapa de Riesgos de Corrupción, bajo metodología establecida		31/12/2017	Líder de Gestión del Riesgo / Líderes de Proceso

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO ESPERADO</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<b>1.3 Consulta y Divulgación</b>	<b>1.3.1</b> Elaboración con los líderes de cada proceso	Mesas de Trabajo con Líderes de Cada Proceso de acuerdo al cronograma establecido	De acuerdo al cronograma establecido	Líder de Gestión del Riesgo
		<b>1.3.2</b> Socialización a través de los medios de los diferentes medios de comunicación internos	Medios de consulta y divulgación efectivos en pro del fortalecimiento del sistema	31/12/2017	Líder de Gestión del Riesgo / líderes de Proceso
	<b>1.4 Monitoreo y Revisión</b>	<b>1.4.1</b> Cronograma con los líderes de los procesos para la actualización	actas de mesas de Trabajo	Semestralmente	Líder del Riesgo / Líderes de Proceso
		<b>1.4.2</b> Revisión a la efectividad de los controles			
	<b>1.5 Seguimiento</b>	<b>1.5.1</b> Auditorias por parte de Control Interno	Informe Auditoria Interna	De acuerdo a fechas de seguimiento establecidas	Oficina de Gestión Pública y Autocontrol

### 6.3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Esta entidad trabaja continuamente en el desarrollo de actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente, con el propósito de Facilitar el acceso a trámites y servicios que se prestan, por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando efectividad en la atención al ciudadano. En consecuencia, a continuación se describen las estrategias para la Formulación de la Estrategia Antitrámites:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO ESPERADO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
2. Racionalización de Trámites	2.1 Identificación del Trámites	2.1.1	Registro en el SUIT de acuerdo a la Caracterización del Trámite como Subred.	100% de los tramites identificados y registrados en el SUIT	31/03/2017	Atención al ciudadano/gestión de la información
	2.2 Priorización de Trámites	2.2.2	Análisis de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a través de PQR's y encuestas de satisfacción para identificar los tramites más recurrentes.	Tramites Priorizados	30/06/2017	Planeación / comunicaciones / Servicio al ciudadano
		2.2.3.	Realizar comparación con las otras subredes frente a los trámites definidos.			
		2.2.4	Priorizar tramites definidos en SUIT			
	2.3 Racionalización de Trámites	2.3.1	Buscar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites en relación disminuir tiempos, optimizar tecnología, reducción de pasos para el Ciudadano, así como costos.	Plan de acción de Racionalización de los tramites definidos	30/09/2017	planeación / comunicaciones / Servicio al ciudadano
2.4 Interoperabilidad	2.4.1	Construcción de la cadena de trámites de la Subred Sur de acuerdo a los servicios ofertados.	Cadena de Tramites de la Subred Sur	31/12/2017	Planeación / comunicaciones / Servicio al ciudadano	

### 6.3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la rendición de cuentas es “...un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control” ; es también 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.

Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, es un evento que debe ser habitual y bidireccional, que pretende generar espacios de diálogo con los ciudadanos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones y la Gerencia explica el manejo de su actuar y gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO ESPERADO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
3. Rendición de Cuentas	3.1 Análisis del estado del Proceso de Rendición de Cuentas	i) Definir el Equipo Líder ii) Diagnóstico del Estado de la Rendición de cuentas iii) Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés e Identificación de necesidades. iv) Capacidad Operativa y Disponibilidad de Recursos.	Diagnóstico	31/03/2017	Gestión de la Información Participación Social Comunicaciones
	3.2 Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Definir la Metodología con el cual se llevara a cabo el proceso de Rendición de Cuentas.	Informe de Rendición de cuentas disponible para la Ciudadanía	31/03/2017	Gestión de la Información Participación Social Comunicaciones

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO ESPERADO</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>3. Rendición de Cuentas</b>	3.3 Implementación y Desarrollo de la Estrategia	Preparar y realizar la Rendición de cuentas acorde a los lineamientos del documento CONPES 3654 de 2010 que incluye la Política de Rendición de cuentas a prevenir la Corrupción	Informe de Rendición de cuentas disponible para la Ciudadanía	31/03/2017	Gestión de la Información Participación Social Comunicaciones
	Auditorias por parte de Control Interno	Informe Control Interno	De acuerdo a fechas de seguimiento establecidas	Oficina de Gestión Pública y Autocontrol	Auditorias por parte de Control Interno

#### **6.3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Esta estrategia pretende mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., mejorando la satisfacción de los usuarios y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Las acciones que comprenden esta estrategia, están enmarcadas bajo los siguientes componentes:

- Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico
- Fortalecimiento de los canales de atención
- Talento Humano
- Normativo y Procedimental
- Relacionamiento con el Ciudadano

A través de esta estrategia, se pone al usuario como eje central de la administración y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia, así como garantizar que el servicio que prestan al usuario responda a sus necesidades y expectativas.

A partir de esto, la atención al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de los procesos; (ii) compromiso expreso de la Gerencia; (iii) Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO ESPERADO</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>	<b>4. 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	4.1.1	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del Servicio al Ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.	Informe de Gestión de la Defensora del ciudadano	Trimestralmente	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano
		4.2.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativa de mejora	Actas de Reunión de Alta Dirección.	Trimestralmente	Jefe Oficina Asesora de Participación y Servicio al Ciudadano.  Referente SDQS
	<b>4. 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	4.2.1	Gestionar los Recursos humanos, físicos y tecnológicos para el área de servicio al ciudadano que permitan la accesibilidad a los servicios	Solicitudes de Recursos humano, físicas y tecnologías (Información en la WEB).	semestralmente	Jefe Oficina Asesora de Participación y Servicio al Ciudadano.
		4.2.2	Identificar, gestionar y verificar los canales de atención que permitan medir el desempeño de los mismos.	Medición de Tiempos y movimientos, Tiempos de espera, Tiempos de Atención, cantidad de ciudadanos atendidos.	semestralmente	Referentes Servicio al Ciudadano de las USS
		4.2.3	Operar adecuadamente el Sistema de Información SDQS el cual facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadano	Aplicativo SDQS	Permanentemente	Referente SDQS y Técnicos SDQS Central

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO ESPERADO</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>	4. 3 Talento Humano	4.3.1	Solicitud de Recurso Humano cualificado orientado a Servicio al Ciudadano	Solicitud de Recurso Humano cualificado orientado a Servicio al Ciudadano. Plan de Capacitación. Actas de sensibilización, capacitación y entrenamiento al personal.	Trimestralmente	Profesional Especializado de Apoyo Servicio al Ciudadano
		4.3.2	Establecer espacios de sensibilización, capacitación y entrenamiento al personal.			
	4. 4 Normativo y Procedimental	4.4.1	Contar con los documentos necesarios que permitan brindar una adecuada atención a la Ciudadanía y cumplir la normatividad vigente	Documentos: Manuales, guías y procedimientos. Actas de implementación Informe de PQRS Informe de Veedurías Ciudadanas informe de control interno y de auditorías. Actas de Evaluación.	Trimestralmente	Profesional Especializado de Apoyo Servicio al Ciudadano
		4.5.1	Identificar nivel sociodemográfico, población, grupos de interés, oferta y demanda.	Matriz de caracterización de los Ciudadanos de la Subred Sur		
	4. 5 Relacionamento con el Ciudadano	4.5.2	Mediciones de percepción de los ciudadanos a través de los diferentes medios de escucha.	Planes y acciones de mejora	Trimestralmente	Profesional Especializado de Apoyo Servicio al Ciudadano

### 6.3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental del Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que se genere, obtenga, adquiera, transforme o controle la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

### 6.3.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Considerando la relevancia que tiene la lucha contra la Corrupción y el compromiso de la Gerencia, se establece como iniciativa adicional el código de ética. Entiéndase, que esta estrategia va encaminada a fortalecer la integridad, la participación ciudadana, a brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR						
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO ESPERADO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
6. Iniciativas Adicionales	6.1 Unificación del Código de Ética como Subred	6.1.1	Unificación y Actualización del Código de Ética, incluyendo entre otros aspectos, todos aquellos acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los colaboradores, lineamientos claros y precisos en conflicto de interés, canales de denuncia, protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la Corrupción entre otros.	Código de Ética Actualizado	Segundo Semestre del 2017	Gestión, Administración y Desarrollo del Talento Humano
		6.1.2	Socialización del Código de Ética	Socializaciones realizadas de acuerdo con programación		

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>	5. 1 Lineamientos de Transparencia activa	5.1.1	Aplicar la lista de chequeo de la ley 1712 de 2014	Lista de Chequeo	31/03/2017	Comunicaciones
		5.1.2	Seguimiento a los compromisos resultado de la aplicación de la Lista de Chequeo	Cumplimiento a los Compromisos	31/12/2017	Comunicaciones
		5.1.3	Construcción del procedimiento de la información publicada en la página Web	Procedimiento	31/03/2017	Tecnología de la Información y comunicación en salud TICS
		5.1.4	Establecer y desarrollar un Plan de Trabajo para dar cumplimiento a lo establecido a Gobierno en Línea	Plan de Trabajo y seguimiento al mismo.	31/12/2017	Tecnología de la Información y comunicación en salud TICS/Comunicaciones

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR**

**COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>INDICADOR</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>	5. 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Estandarizar al procedimiento de la solicitud de Información que realiza el Ciudadano frente a la operación de la Subred según el Decreto 1081 de 2015 y llevar el informe de solicitud respectivo	Procedimiento	31/03/2017	Gestión de la Información
	5. 3 Monitoreo del Acceso a la Información Pública			Informe de solicitud Respectivo	31/03/2017	Gestión de la Información
	5. 4 Elaboración de los instrumentos del proceso de la Gestión de la Información	5.4.1.	Elaborar acto Administrativo y publicarlo en página Web del instrumento de Gestión de la Información de acuerdo a la Instrumento de la Ley de Transparencia	Publicación del acto en la página Web	30/04/2017	Gestión de la Información/ Gestión Documental / Comunicaciones
		5.4.2	Construcción del programa de gestión documental de la subred Sur donde deberá implementar acciones al Decreto 2609 de 2012	Programa de Gestión Documental	30/05/2017	Gestión Documental
	5. 5 Criterio Diferencial de Accesibilidad de la Información	5.5.1.	Diagnóstico de la población para determinar los Criterios de accesibilidad de la información	Diagnóstico	31/03/2017	Servicio al Ciudadano

## 6.4 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIAS ANTERIORES

El Gobierno Distrital , liderado por la Secretaria Distrital de Salud, a través de Acuerdo 641 de Abril 06 de 2016, efectuó la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital y para ello se conformaron cuatro subredes integradas de prestación de servicios de salud entre las que se encuentra la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. que en su etapa de transición ha buscado consolidar su estructura organizacional y operativa para enfrentar, no solo los cambios que impone la norma sino también de cara a la competitividad que se tiene en la prestación de los servicios de salud.

En tal sentido, los planes anticorrupción y de atención al ciudadano con vigencias anteriores corresponden a los establecidos en cada USS, los cuales fueron publicados mientras funcionaron las páginas web de cada una de las USS.

## 6.5 NORMATIVIDAD APLICABLE

Norma	Año	Descripción
Constitución Política de Colombia		Artículos relacionados con la lucha contra la Corrupción 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.
Ley 80	1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
Ley 87	1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 734	2002	Por la cual se expide el código disciplinario único.
Ley 819	2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
Ley 850	2003	Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Ley 909	2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, Gerencia Publica y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 4110	2004	En su artículo 1, adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004 y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
Acuerdo 131	2004	Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus localidades y entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones.
Decreto 371	2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la

		corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.
Ley 1474	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.
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reforzar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.
Decreto 2641	2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 734	2012	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 943	2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI.
Ley 1712	2014	Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755	2015	Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria 1757	2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 1081	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica que contiene un apartado específico para la reglamentación de la Ley 1712 de 2014 en este sector. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho a la información pública nacional.
Decreto 1083	2015	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 124	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.

## 6.6 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
06/04/2017	V2	En la versión N°1 se encontraba publicado exclusivamente el cronograma de actividades,

		se modificó por un documento que brinda más información al ciudadano. Creación del documento para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.
--	--	--

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	CONVALIDADO POR
Erika Viviana López Gómez Equipo Pacto para la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.	Gloria Libia Polania Aguillón	Gloria Libia Polania Aguillón	Diana Rocío Sepúlveda
Líder Gestión del Riesgo	Jefe Oficina Planeación y Mercadeo – Oficial de Cumplimiento	Jefe Oficina Planeación y Mercadeo – Oficial de Cumplimiento	Profesional Especializado de Calidad
2017/03/22	2017/03/28	2017/03/28	06/04/2017