



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ESE METROSALUD

Versión 01

Medellín, Marzo de 2016



Alcaldía de Medellín



## **Comité de Gerencia**

**MARTHA CECILIA CASTRILLÓNSUÁREZ**  
Gerente E.S.E.

**ADRIANA LUCÍA ACERO CORREA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**ADRIANA PATRICIA ROJAS ESLAVA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

**JUAN MANUEL LEMA HURTADO**  
Subgerente Red de Servicios

**GLORIA EUGENIA GONZALEZ MADRID**  
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación

**SANDRA MARÍA LAVERDE RESTREPO**  
Jefe Oficina Mercadeo y Negocios Institucionales

**JORGE MAURICIO GAVIRIA GRAJALES**  
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario



## **EQUIPO DE TRABAJO**

**MARTHA CECILIA CASTRILLÓNSUÁREZ**  
Gerente E.S.E.

**DIANA MARCELA FLOREZ**  
Asesor Comunicaciones

**CLAUDIA GARRO**  
Profesional Comunicaciones

**JOHAN ALEJANDRO OSORIO**  
Auxiliar Administrativo Comunicaciones

**JUAN MANUEL LEMA HURTADO**  
Subgerente de Red de Servicios

**NATALIA LOPEZ DELGADO**  
Directora de Gestión clínica y de Promoción y prevención

**ROSA ELENA BETANCUR PIEDRAHITA**  
**DIOSELINA VERGARA MUÑOZ**  
Profesionales Universitarios

**ADRIANA PATRICIA ROJAS ESLAVA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

**LINA MARÍA CATAÑO ÁLVAREZ**  
**DIEGO JOKHE COSSIO BETANCUR**  
Profesionales Especializados

**SANDRA MARÍA LAVERDE RESTREPO**  
Jefe Oficina Mercadeo y Negocios Institucionales

**ALVARO YÉPES MARIN**  
**YURI RESTREPO PAEZ**  
**ALEJANDRO GIRALDO GÓMEZ**  
Profesionales Especializados

**JORGE MAURICIO GAVIRIA GRAJALES**  
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario

**JAIME HENAO ACEVEDO**  
Jefe Oficina Sistemas de Información

**JOHN JAIRO TELLEZ OSORIO**  
Profesionales Universitarios



**GLORIA EUGENIA GONZALEZ MADRID**  
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación

**FABIOLA ARRIETA ROMERO**  
Profesionales Especializados

**ADRIANA LUCÍA ACERO CORREA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**OLGA CECILIA MORALES RENDÓN**  
Subgerente Financiera

**OLGA CECILIA MEJIA JARAMILLO**  
Directora Administrativa

**LINA VALENCIA CORREA**  
Directora de Talento Humano

**LUZ AMPARO MONTOYA OCHOA**  
Profesional Universitario



## Contenido

1.	Objetivo.....	6
2.	Objetivos Específicos.....	6
3.	Políticas institucionales relativas a la anticorrupción y la atención al ciudadano .....	6
4.	Portafolio de Servicios .....	10
5.	Contexto estratégico del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano .....	11
5.1	Riesgos de Corrupción.....	11
5.2	Contexto estratégico.....	14
6.	Componentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	15



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. Objetivo

Desarrollar la estrategia institucional de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el fin de asegurar una gestión transparente e incluyente con nuestros usuarios que conduzca al fortalecimiento de la imagen institucional, la credibilidad y la confianza de la ciudadanía en la ESE Metrosalud.

### 2. Objetivos Específicos

- Desarrollar una gestión integral de los riesgos de corrupción con el fin de asegurar y preservar el uso adecuado de los recursos institucionales.
- Mantener el respeto con nuestros grupos de interés presentado información oportuna, acertada y veraz sobre la gestión institucional.
- Brindar información clara, precisa y confiable a la ciudadanía para promover el ejercicio del control social.
- Facilitar el acceso de los grupos de interés con el fin de realizar los trámites requeridos de manera ágil y sencilla.

### 3. Políticas institucionales relativas a la anticorrupción y la atención al ciudadano

Contamos con las siguientes políticas que apoyan la lucha anticorrupción y la atención efectiva a la ciudadanía.

#### Políticas para la Gestión Ética:

- **Política de Gerencia de Puertas Abiertas:**  
La ESE Metrosalud se compromete con hacer de la Gerencia una acción sistemática y constante en cada día, de la cual participen cada uno de los Jefes de las Unidades Administrativas con sus equipos de trabajo, privilegiando la flexibilización de las relaciones interpersonales entre los servidores públicos y la línea Directiva, la escucha, la integración y la cooperación con los diferentes clientes internos y externos en forma amena, e informal caracterizada por:
  - Dialogo abierto con los Directivos.
  - Puertas de las oficinas abiertas (excepto en reuniones que requieran privacidad)
  - Llamar a las personas por su nombre.
  - El fomento del trabajo en equipo caracterizado por la mutua confianza.
- **Política Para la Gestión Ética:**



La ESE Metrosalud manifiesta su clara disposición a autorregularse para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una Gestión integral, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

#### **Promulgación de Los Postulados de Ética**

- Respetamos y protegemos la vida, la dignidad humana y la salud de los usuarios de nuestros servicios sin discriminación alguna.
- Acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la norma del Derecho Internacional Humanitario (DIH) y protegemos la misión médica.
- Respetamos y protegemos los derechos de los usuarios y facilitamos el cumplimiento de los deberes de los ciudadanos, garantizando su divulgación, orientación e inaplicación permanente.
- Acogemos y cumplimos los principios inherentes a la gestión pública, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes que regulan el desempeño de los servidores públicos.
- Actuamos conforme a los principios de nuestras profesiones y a los términos pactados en el contrato de trabajo.
- Respetamos y protegemos los derechos de los servidores de la empresa y facilitamos el cumplimiento de los deberes contemplados en el Régimen de Administración de Personal.
- Obramos siempre teniendo en cuenta los contenidos de la Plataforma Estratégica fundamentada en Misión, Visión, Principios y Objetivos Corporativos.
- Acogemos la calidad como condición para alcanzar la excelencia en el ser y en el hacer.
- Cultivamos en forma permanente el autocuidado, bienestar integral, prácticas de vida sana en el trabajo y el hogar y la protección del medio ambiente.
- Basamos nuestro desarrollo personal y organizacional en la adquisición continua de conocimientos relacionados con la prestación del servicio.
- Construimos relaciones sociales y laborales fundamentadas en el diálogo, el respeto, la tolerancia y la solidaridad.
- Con nuestro trabajo contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Medellín.

- **Política de Transparencia y Probidad**

La ESE Metrosalud entregará información clara, completa, oportuna, confiable, sencilla y cuando sea del caso comparable, de forma tal que asegure su



comprensión por cualquier ciudadano que tenga o no acceso a sistemas informáticos.

- **Política De Erradicación De Prácticas Corruptas**

Metrosalud, se compromete a luchar contra la corrupción implementando el antídoto de la transparencia, para lo cual se establecerá compromisos tendientes a lograr el objetivo por los servidores públicos, los proveedores y los contratistas.

- **Política De Gestión Administrativa Y Gobernabilidad**

La ESE Metrosalud asume responsablemente el uso de buenas prácticas de gobierno corporativo, que conduzcan al desarrollo administrativo, entendido este como un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión, el buen uso de los recursos y del talento humano de la administración pública.

Evidenciando el comportamiento organizacional en:

- La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos.
- El cumplimiento de los fines del estado y de las responsabilidades y compromisos de los servidores.
- El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la administración.
- El mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios a cargo del estado.
- La optimización de los recursos y su uso eficiente.
- La observancia de las normas.
- El mejoramiento de los procesos y procedimientos.
- El respeto por los derechos de los usuarios y la promoción de sus deberes.
- El desarrollo de los elementos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional.

- **Política del Buen Trato y Respeto**

La ESE Metrosalud se compromete a brindar un trato amable, cortés y respetuoso a la comunidad, a los compañeros de trabajo, y en general a todas las personas con quienes se tiene relación, en ejecución de nuestras responsabilidades y funciones, sin distinción o discriminación de ninguna índole.

- **Política de Gestión de Riesgos**

La ESE Metrosalud se compromete a gestionar los riesgos, desarrollando y poniendo en operación mecanismos efectivos, que actúen sobre las situaciones que impiden el normal desarrollo de los procesos y las funciones, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos misionales y mitigar el



impacto negativo de las decisiones tomadas frente a los usuarios, familia, servidores, proveedores, comunidad y grupos de interés.

- **Información de la Gestión de Resultados y la Comunicación a la Comunidad**

Los informes financieros y de gestión de resultados presentados a los respectivos entes reguladores y de control, deben ser conocidos y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de los hechos que se generen en la ESE Metrosalud y que no sean materia de reserva.

Para el efecto utilizará los siguientes medios entre otros: El Sistema de Atención e Información al Usuario, los boletines, folletos o circulares, periódicos, línea telefónica gratuita, correo electrónico, sitios Web, redes sociales entre otros.

- **Política Rendición de Cuentas**

Metrosalud se compromete a realizar la rendición pública de las cuentas cada año, para informar a los ciudadanos acerca del proceso de avance y el cumplimiento de los objetivos y metas contenidas en la planeación estratégica y la ejecución del presupuesto, resultante de la gestión administrativa.

- **Sistema de Atención e Información al Usuario**

Metrosalud atenderá a ciudadanía por medio de los puntos de atención al usuario para orientar y tramitar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas y suministrará la información relativa a la gestión pública, para facilitar el ejercicio del control social.

Metrosalud se compromete a desarrollar las políticas relativas a la comunicación informativa, que contribuya a establecer un contacto Permanente con los servidores públicos y los grupos de interés, la cual debe ser pertinente, confiable, clara, veraz, oportuna y suministrada en los formatos y canales establecidos para el efecto.

Metrosalud se compromete, a fortalecer el Sistema de Atención e Información al Usuario en el ámbito de su competencia, a implementar las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y satisfactoria a las peticiones y solicitudes formuladas por la comunidad. El propósito ulterior, es mejorar la receptividad institucional, a través del procedimiento de Escucha Activa por medio del cual se reciben las manifestaciones de los usuarios, sus familias y otros grupos de interés.

- **Política Frente a Los Grupos de Interés**

La ESE Metrosalud reconoce a los grupos de interés, a los usuarios y a la ciudadanía en general, así como a los servidores públicos, a las comunidades

organizadas, a las instituciones educativas, a las Organizaciones no Gubernamentales, a los Organismos de control externo, a entidades públicas, medios de comunicación, contratistas y proveedores, a gremios económicos e inversionistas, a la competencia, el estado colombiano, empleados, jubilados y sus familias y a la sociedad en general, razón por la cual, se garantiza a los usuarios y a la comunidad, que la labor asistencial se realice en armonía con los parámetros establecidos en los protocolos universales de la salud, en la normatividad legal vigente y se promueve la participación ciudadana en el ejercicio del control social, la protección y salvaguardia de los bienes públicos.

#### 4. Portafolio de Servicios

La ESE Metrosalud cuenta con el siguiente portafolio de servicios de primer y segundo nivel de atención.

Primer Nivel de Atención	Servicios de Segundo Nivel		
 <b>Consulta General</b>  <b>Consulta Odont.</b>  <b>P y P</b>  <b>Toma muestras y laboratorio</b>  <b>Farmacia</b>  <b>Rayos X</b>  <b>Urgencias</b>  <b>Hospitalización</b>  <b>Partos</b>  <b>Vacunación</b>  <b>AIEPI</b>  <b>IAMI</b>	 <p><b>UH Bolén</b> Cirugía General, Ortopedia, Urología, Otorrinolaringología, Anestesiología, Medicina Interna</p>	 <p><b>CSE El Poblado</b> Oftalmología y Anestesiología</p>	 <p><b>UH Manique</b> Ginecología y Obstetricia, Anestesiología, Pediatría <b>CI Campo Valdés:</b> Pediatría</p>
	 <p><b>UH Santa Cruz</b> Medicina Interna</p>	 <p><b>UH San Javier</b> Medicina Interna</p>	 <p><b>UH Castilla</b> Medicina Interna</p>

Fuente: Subgerencia de Red de Servicio, julio 2015

Fuente: Subgerencia de Red de Servicios ESE Metrosalud, julio 2015



## 5. Contexto estratégico del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

De conformidad con la estructura de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a continuación se presenta el contexto sobre el cual se fundamenta Metrosalud para proponer el plan anticorrupción y de atención al ciudadano:

### 5.1 Riesgos de Corrupción

De acuerdo con la metodología definida por el DAFP, es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: Acción u omisión + Uso del poder + Desviación de la gestión de lo público + El beneficio privado. A continuación se detallan los riesgos de corrupción que se han identificado en Metrosalud:

MATRIZ DEFINICIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Descripción del riesgo	Acción y Omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio particular	
1. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente, clientelismo)	Tráfico de influencias	Mediante el amiguismo, clientelismo o persona influyente	Impidiendo o menguando el acceso y la capacidad de oferta a la institución	Favoreciendo con información, recursos o bienes de la administración pública a un servidor específicamente o a una organización	
2. Ausencia de canales de comunicación	Comunicación deficiente	Limitando el despliegue de la información para la realización eficaz	en los tramites y procedimientos que efectúa la dependencia o institución	Omitiendo, retardando o impidiendo la entrega oportuna de información	
3. Inexistencia de canales de denuncia	Ausencia de medios	Para presentar denuncias o poner en conocimiento de las autoridades internas o externas	A través de los procedimientos internos que requiere ejecutar la dependencia o institución	retrasando y enlenteciendo las respuestas oportunas	
4. Bajos estándares éticos	Conductas éticas indebidas	Utilizadas durante el desempeño	en contra de los principios	afectando la imagen institucional a favor de intereses	



MATRIZ DEFINICIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Descripción del riesgo	Acción y Omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio particular
			corporativos y públicos	particulares (Políticos, Económicos o sociales)
5. Baja cultura del control institucional	Apropiación incipiente de las conductas relacionadas con el autocontrol	Utilizadas durante el desempeño de los procesos internos	En contra de los comportamientos aceptados institucionalmente	Evitando así el control eficiente en el desempeño
6. Concentración de autoridad o exceso de poder	Realizar actividades fuera del Manual de Funciones y competencias	Concentrando las decisiones y/o el uso de los recursos	Generando retrasos o reprocesos en la operación de los procesos o acomodándolos a intereses particulares	Facilitando el acoso laboral, la entrega inoportuna e incompleta de la información solicitada
7. Extralimitación de funciones	Desconocimiento de los límites y responsabilidades de otros cargos y áreas	Abuso de las funciones y responsabilidades asignadas	Generando desconfianza, deterioro del clima laboral, retraso o reprocesos	Facilitando el acoso laboral, la entrega inoportuna e incompleta de la información solicitada
8. Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Realizar actividades fuera del Manual de Funciones y competencias	Concentrando la información	Generando retraso, reprocesos	Facilitando el acoso laboral, la entrega inoportuna e incompleta de la información solicitada
9. Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Uso inadecuado de los documentos físicos o electrónicos	Manipulando las fuentes de información y/o archivos institucionales	Disponiendo de información confidencial y violando los conductos regulares	Presentando documentación fraudulenta, confidencial y en contra de la normatividad o facilitando la pérdida de la memoria institucional
10. Soborno (cohecho)	Realizar, dejar de hacer o	Desarrollando su trabajo con	Recibiendo o actuando en	Buscando el favorecimiento



<b>MATRIZ DEFINICIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
<b>Descripción del riesgo</b>	<b>Acción y Omisión</b>	<b>Uso del poder</b>	<b>Desviar la gestión de lo público</b>	<b>Beneficio particular</b>
	retardar actividades	negligencia en los procedimientos y trámites requeridos	consonancia para recibir dadas, dineros o beneficios	indebido de un funcionario, un ciudadano o una empresa
11. Concentrar las labores de Supervisión de múltiples contratos en poco personal	Designar pocos supervisores puntuales para desempeñar la función que muchos procesos demandan	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Reduciendo la capacidad de ejecución o actuando sin la competencia necesaria	Usando la información institucional para el posicionamiento negativo del servidor y/o para beneficio de un grupo o área específica
12. Cobro por realización del trámite (Concusión)	Cobrar al ciudadano o empresa el pago por la realización del trámite o servicios no contemplados en el estatuto tributario	Exigir dinero y dádivas para el desarrollo de un trámite que por ley no tiene ningún costo	Conductas violatorias de la ley por parte del funcionario público Tráfico de influencias para adelantar o demorar la realización de un trámite	Dando inadecuada información sobre el proceso de trámite; amiguismo y/o clientelismo
13. Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Manipulación o adulteración de las bases de datos e información	Manipulando las fuentes de información, los informes o registros del sistema de información	Poniendo en tela de juicio la veracidad y calidad de los datos	Presentando información parcializada o fraudulenta para el interés propio de una institución o servidor
14. Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	Falta de información sobre el trámite solicitado por el	Desconocimiento del estado del desarrollo del trámite	Conductas violatorias de la ley por parte del funcionario público adelantar	Produciendo dilación en las respuestas o en los requerimientos por parte de un servidor



<b>MATRIZ DEFINICIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
<b>Descripción del riesgo</b>	<b>Acción y Omisión</b>	<b>Uso del poder</b>	<b>Desviar la gestión de lo público</b>	<b>Beneficio particular</b>
	ciudadano o empresa		o demorar la realización de un trámite	en particular o un área; amiguismo y/o clientelismo
15. Designar supervisores que no cuentan con conocimiento suficiente para desempeñar las funciones	Asignación formal de supervisores que no cuentan con competencias suficientes para desempeñar la función	Concentrar las labores de supervisión en poco personal no competente	Reduciendo la capacidad de ejecución o actuando sin la competencia necesaria, recibiendo bienes o servicios que no cumplen con las especificaciones técnicas	Beneficiando económicamente y en la imagen de un particular (empresa o persona natural)
16. Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Conceptualización parcial y subjetiva de la normatividad cambiante	Actuando de acuerdo con la interpretación normativa que le dé el servidor responsable de aplicarla	Incumpliendo con la ley por interpretaciones parciales de la normatividad	Conceptualizando de acuerdo a los intereses de cada servidores

De igual manera se realizó el análisis, identificación y valoración de los riesgos de corrupción asociado a cada proceso siguiendo la metodología definida por la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" el cual está consignado en el documento. Anexo. INFORME DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN POR PROCESO 2016.

## **5.2 Contexto estratégico.**

De conformidad con el desarrollo de la ESE Metrosalud y su estructura organizacional se elaboró de manera participativa el documento denominado diagnóstico estratégico de Metrosalud versión 2015, en él puede encontrarse el contexto estratégico en el que fluctúa la entidad.

Anexo. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO.

Anexo. DIAGNOSTICO TERRITORIAL RED DE SERVICIOS



Este documento incluye aspectos del contexto interno como son: Condiciones que se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas/proyectos, procesos/procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad. De igual manera abarca otros del contexto externo como son: Las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

## **6. Componentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano**

De conformidad con lo definido en la normatividad para la formulación, implementación y evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a continuación se presenta sus respectivos componentes:



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Revisar y consolidar la política de administración de riesgos y sus instrumentos de desarrollo	100% de instrumentos que definen la política actualizados	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	10/01/2016 - 30/06/2016
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos corrupción actualizado	Comité de calidad y seguridad	15/01/2016 - 28/03/2016
	Definir las acciones para intervenir los riesgos de corrupción	Plan de intervención de riesgos de corrupción formulado	Jefes de las Unidades Administrativas	02/04/2016 - 30/04/2016
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Desplegar el plan de intervención de riesgos de corrupción	100% de ejecución de las estrategias de despliegue	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/04/2016 - 30/12/2016
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	Medir el conocimiento sobre el componente de Riesgos de Corrupción	Alcanzar el 85% proporción del conocimiento	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/04/2016 - 30/12/2016
	Actualizar los riesgos de corrupción	100% de riesgos de corrupción revisados en la vigencia	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	30/04/2016 - 30/12/2016
Subcomponente 5 Seguimiento	Evaluar los riesgos de corrupción en todos los procesos institucionales	100% de riesgos de corrupción evaluados. Consignados en un informe semestral.	Oficina Control Interno y Evaluación	01/04/2016 - 31/12/2016

Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.

Ver documento con aprobado.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 2: Racionalización de trámites				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 actualizar los trámites institucionales	Revisar y actualizar el diagnóstico de trámites institucionales	Diagnóstico de trámites a intervenir actualizado	Jefes Unidades administrativas - Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	02/01/2016 - 25/04/2016
Subcomponente 2 racionalizar los trámites institucionales	Analizar los trámites y procedimientos priorizados	% Trámites intervenidos	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional - Grupo Comunicaciones - Jefe Unidades Administrativas	15/02/2016 - 30/12/2016
	Simplificar, eliminar y optimizar los trámites priorizados			
Subcomponente 3 consulta y divulgación	Divulgar los trámites estandarizados	100% de ejecución de las estrategias de despliegue	Dirección Sistemas de Información - Grupo Comunicaciones - Jefe Unidades Administrativas	01/04/2016 - 20/12/2016
	Actualizar las estadísticas de trámites			
Subcomponente/proceso 5 seguimiento	Evaluar todos los trámites institucionales	100% de trámites evaluados consignados en un informe semestral.	Oficina Control Interno y Evaluación	01/04/2016 - 31/12/2016
<p>Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otros trámites que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.</p>				

Ver documento con aprobado.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Atención al ciudadano				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Revisar y actualizar la política de Participación social a la normatividad vigente	Política revisada en todos sus elementos	Subgerencia red de servicios	02/04/2016 - 15/05/2016
	Desplegar la política de Participación ciudadana a grupos de interés	100% de ejecución de las estrategias de despliegue	Subgerencia red de servicios	15/05/2016 - 31/12/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Diseñar y divulgar la carta de Deberes y Derechos en lengua de señas, dialecto indígena y braille	100% de puntos de atención con la carta de deberes y derechos	Subgerencia red de servicios	15/05/2016 - 31/09/12/2016
	Implementar la línea única 018000 de atención al ciudadano	Línea implementada	Subgerencia red de servicios - Dirección Administrativa	02/05/2016 - 30/11/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de las Oficinas de Atención al usuario	7 Unidades Hospitalarias con despliegue de competencias	Subgerencia red de servicios - Dirección Talento Humano	30/05/2016 - 31/12/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento escucha activa	Procedimiento actualizado	Subgerencia red de servicios - Dirección de gestión clínica	15/04/2016 - 30/06/2016



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Atención al ciudadano				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Convocar y conformar elección de nuevos representantes para la asociación de usuarios	Asociación de usuarios conformada	Subgerencia red de servicios - Dirección de gestión clínica	25/04/2016 - 30/06/2016
	Definir el instrumento para medir la percepción de la satisfacción de los grupos de interés con los servicios recibidos	Percepción de grupos de interés frente a los servicios recibidos	Subgerencia red de servicios - Dirección de gestión clínica	15/04/2016 - 30/12/2016
	Medir la percepción de la satisfacción de los grupos de interés con los servicios recibidos			
Subcomponente/proceso 6 Seguimiento	Evaluar las acciones de Atención al ciudadano desarrolladas por la ESE Metrosalud	100% de acciones de atención al ciudadano evaluadas. Consignadas en un informe semestral.	Oficina Control Interno y Evaluación	01/04/2016 - 31/12/2016
<p>Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.</p>				

Ver documento con aprobado.



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 4: Rendición de cuentas**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar, entregar y enviar infográfico resumen con los principales logros del Plan de Desarrollo	1500 infográficos elaborados y distribuidos	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016 - 15/03/2016
	Elaborar video para apoyar la presentación general y divulgar en página web y redes sociales	1 video elaborado	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016 - 20/03/2016
	Elaborar presentación en power point con los resultados de gestión de la Entidad	Presentación elaborada para divulgación al cliente interno y externo	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y Participación Social	01/03/2016 - 15/03/2016
	Elaborar ecards con los principales resultados de gestión para las redes sociales (Foto y dato)	50 Ecards elaboradas	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 15/03/2016
	Elaborar y publicar en la Página web, redes sociales, periódico, los avances y resultados de la gestión institucional	1 Publicación de los resultados de la gestión por diferentes medios (página web, redes sociales, periódico)	Grupo Comunicaciones, y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 30/12/2016
	Reportar a los entes de control información sobre la rendición de cuentas, los avances y resultados de la gestión institucional	100% de rendiciones reportadas a entes de control	Subgerencia Red de Servicios, Grupo Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional,	01/02/2016 - 30/12/2016



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 4: Rendición de cuentas**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
			Oficina de Control Interno y Evaluación	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Jornada de rendición de cuentas simultánea en las UPSS	11 Jornadas de Rendición de Cuentas Pública realizadas	Grupo Comunicaciones, Subgerencia de Red y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 30/04/2016
	Propiciar diálogo con los grupos de interés (usuarios, servidores, proveedores, universidades, medios de comunicación), en la Jornada de Rendición Pública de Cuentas a través del formato CUENTANOS, y tramitar y/o radicar el 100% de las manifestaciones resultantes de la actividad.	100% de los CUENTANOS tramitados	Grupo Comunicaciones, Participación Social y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/02/2016 - 30/03/2016
	Habilitar correo electrónico para recibir preguntas, propiciando con ello espacios de interacción y diálogo con los usuarios, realizando la convocatoria a través de las redes sociales.	Informe de resultados de la actividad	Grupo de Comunicaciones y Sistemas de Información	01/02/2016 - 30/03/2016
	Promover ejercicio de preguntas sobre el Direccionamiento y la Gestión realizada en la ESE Metrosalud, a través de las Redes Sociales y otros medios Institucionales.	1 actividad de interacción y diálogo con los usuarios y grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Grupo de Comunicaciones, Sistemas de Información, Subgerencia de Red de Servicios	10/10/2016 - 30/12/2016



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
	Elaborar y publicar informe de la evaluación realizada por la grupos de interés a las diferentes acciones de rendición planeadas por la entidad	1 Informe de evaluación elaborado y publicado	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 30/12/2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar encuesta de conocimiento a los servidores de la organización y otorgar un incentivo a la mejor calificación de la Unidad Administrativa/o Servidor.	Incentivo otorgado a 1 servidor y/o unidad administrativa.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Dirección de Talento Humano	30/08/2016 - 30/12/2016
	Otorgar incentivo al usuario y/o equipo de trabajo, en jornada realizada con la Gerente (se premiará la mejor acción implementada por los usuarios de la ESE en la UPSS)	Incentivo otorgado a 1 usuario y/o equipo de trabajo.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, Subgerencia Red de Servicios	30/10/2016 - 30/12/2016
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar las acciones de rendición de cuentas desarrolladas por la ESE Metrosalud	Informe de evaluación semestral de las acciones de rendición de cuentas.	Oficina Control Interno y Evaluación	20/03/2016 - 31/12/2016
Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia. Ver documento con aprobado.				
<b>Consolidación del documento</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>		
	<b>Nombre, Cargo:</b> Adriana Rojas Eslava; Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	<b>Nombre, Cargo:</b> Lina María Cataño Álvarez, Diego Jokhe Cossio Betancur Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional		



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 5. Transparencia y acceso a la información</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta-Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
1. Lineamientos transparencia activa	Realizar auto diagnóstico para determinar el estado de la implementación de la Ley 1712 de 2014, según matriz de la Procuraduría General de la Nación	Autodiagnóstico realizado	Autodiagnóstico	Dirección de Sistemas de Información, Grupo de Apoyo en Comunicación	03/04/2016 - 20/04/2016
	Realizar los ajustes según el autodiagnóstico	100% de ajustes realizados según autodiagnóstico	Página web actualizada	Dirección de Sistemas de Información, Grupo de Apoyo en Comunicación	30/04/2016 - 30/12/2016
	Diseño, elaboración y despliegue del nuevo boletín electrónico dirigido a los usuarios	Boletín elaborado y enviado a base de datos usuarios registrados HCE	Cobertura con el boletín	Grupo de Apoyo en Comunicación, Dirección de Sistemas de Información	30/07/2016 - 30/12/2016
2. Lineamientos transparencia pasiva	Determinar y unificar los medios para recibir las solicitudes de información	100% de medios de recepción de información unificados	Medios unificados	Dirección de Sistemas de Información, Oficina Asesora Jurídica	30/05/2016 - 30/12/2016
	Definir y establecer los mecanismos de respuesta a las solicitudes de información	100% de medios de respuesta de	Medios implementados	Dirección de Sistemas de Información,	30/07/2016 - 30/12/2016



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5. Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividad	Meta-Producto	Indicadores	Responsable	Fecha
		información unificados		Oficina Asesora Jurídica	
	Monitorizar los mecanismos para dar respuesta a las solicitudes de información demandadas por la comunidad	100% de respuestas de solicitudes de información por los medios implementados	Respuestas oportunas	Dirección de Sistemas de Información, Oficina Asesora Jurídica	30/07/2016 - 30/12/2016
3. Instrumentos de gestión de la información	Actualizar inventario de activos de información	Inventario actualizado	% activos actualizados	Subgerencia Red de Servicios, Dirección Sistemas de Información, Oficinas Jurídica y Planeación	15/07/2016 - 30/12/2016
	Actualizar esquema de información según normatividad	Esquema de información actualizado	% elementos actualizados	Dirección de Sistemas de Información, Oficina Asesora Jurídica	30/07/2016 - 30/12/2016
	Definir y actualizar listado de información clasificada y reservada	Inventario de información clasificada y reservada	Cumplimiento del cronograma	Dirección de Sistemas de Información, Oficina Asesora Jurídica	30/07/2016 - 30/12/2016



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 5. Transparencia y acceso a la información**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta-Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Identificar los grupos que requieren un trato diferencial para el acceso a la información diferencial	Lograr la caracterización de los grupos con necesidades especiales	% Grupos caracterizados	Grupo de Apoyo en Comunicaciones, Subgerencia de Red	30/07/2016 - 30/12/2016
	Priorizar información relevante para la traducción y adecuación al lenguaje	Listado de temas para la producción de piezas especiales		Grupo de Apoyo en Comunicaciones, Subgerencia de Red	30/07/2016 - 30/12/2016
	Elaborar las piezas priorizadas según lineamientos de la Subgerencia de Red	Piezas producidas con lenguaje acorde con grupo	Cumplimiento del cronograma	Grupo de Apoyo en Comunicaciones, Subgerencia de Red	30/07/2016 - 30/12/2016
5. Monitoreo de acceso a la información	Entrega de informe consolidado de manifestaciones	Informe consolidado primero y segundo semestre	Cumplimiento del cronograma	Subgerencia Red de Servicios – Participación Social	30/07/2016 - 30/12/2016
	Aplicación encuesta satisfacción	Aplicar la encuesta de satisfacción	Porcentaje de satisfacción	Subgerencia Red de Servicios – Participación Social	30/07/2016 - 30/12/2016



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5. Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividad	Meta-Producto	Indicadores	Responsable	Fecha
	Análisis de las Estadísticas de navegación de la página web	Informe de tendencias de uso de la página web	Uso de la web	Dirección de Sistemas de Información, Grupo de Apoyo en Comunicación	30/07/2016 - 30/12/2016
6. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar todas las acciones de transparencia y acceso a la información desarrolladas por la ESE Metrosalud	100% de acciones evaluadas, consignadas en un informe semestral.	% cumplimiento acciones de evaluación	Oficina Control Interno y Evaluación	20/03/2016 - 31/12/2016
Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.					

Ver documento con aprobado.



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Componente 6. Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividad	Meta-Producto	Indicadores	Responsable	Fecha
1. Código de ética y buen gobierno	Revisar y ajustar el código de ética y buen gobierno	Diagnóstico del código de ética y buen gobierno	Autodiagnóstico	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	03/04/2016 - 30/07/2016
	Divulgar y evaluar el Código de Ética y Buen Gobierno	Lograr una cobertura Mayor al 95%	Cobertura del despliegue del Código de Ética y Buen Gobierno	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/03/2016 - 30/12/2016
	Firmar pacto por la ética y por una cultura anticorrupción	100% de servidores que ingresan nuevos a la empresa	Cobertura del pacto	Dirección de Talento Humano	01/03/2016 - 30/12/2016
	Medir el avance de la entidad en la aplicación de las políticas Institucionales	Lograr un cumplimiento mayor al 93%	% De cumplimiento en el avance en las Políticas Institucionales	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	01/07/2016 - 30/12/2016
2. Seguimiento al código de ética y buen gobierno	Evaluar las acciones de despliegue y apropiación del código de ética y buen gobierno de la ESE Metrosalud	100% de acciones de evaluadas	Informe	Oficina Control Interno y Evaluación	01/04/2016 - 30/12/2016

Nota: Las actividades antes descritas corresponden a la ESE Metrosalud y se pretenden abordar en la presente vigencia. Están supeditadas a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otras actividades que se vayan identificando podrán incluirse para ser trabajadas en la vigencia.

Ver documento con aprobado.



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)
1	Historia clínica (solicitud de copia)	Administrativa	Implementación de formularios para solicitud en línea	El trámite debe realizarse de manera presencial en los diferentes puntos de atención	Implementar formularios para que el usuario solicite la Historia Clínica por medio de la página web, con el objeto de reducir el tiempo del trámite. Asimismo se estudiará la posibilidad de enviar la copia del documento vía correo electrónico al solicitante.	Mayor celeridad en la respuesta al ciudadano. Reducción del costo.	Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Gestión Clínica y P y P	02/04/2016	30/12/2016



2	Certificados de Defunción (solicitud de Copia)	Administrativa	Implementación de formularios para solicitud en línea	El trámite debe realizarse de manera presencial en los diferentes puntos de atención	Implementar formularios para que el usuario solicite el Certificado de defunción por medio de la página web, con el objeto de reducir el tiempo del trámite. Asimismo se estudiará la posibilidad de enviar la copia del documento vía correo electrónico al solicitante.	Mayor celeridad en la respuesta al ciudadano. Reducción del costo.	Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Gestión Clínica y P y P	02/04/2016	30/12/2016
3	Certificados de Nacidos Vivos (solicitud de Copia)	Administrativa	Implementación de formularios para solicitud en línea	El trámite debe realizarse de manera presencial en los diferentes puntos de atención	Implementar formularios para que el usuario solicite el Certificado de nacido vivo por medio de la página web, con el objeto de reducir el tiempo del trámite. Asimismo se estudiará la posibilidad de enviar la copia del documento vía correo electrónico al solicitante.	Mayor celeridad en la respuesta al ciudadano. Reducción del costo.	Dirección de Sistemas de Información, Dirección de Gestión Clínica y P y P	02/04/2016	30/12/2016

Nota: Los trámites antes descritos corresponden a la ESE Metrosalud, se pretenden abordar en la presente vigencia y están supeditados a los recursos asignados para el desarrollo de este proyecto por la nueva administración. Otros trámites que se vayan identificando podrán incluirse para ser racionalizados.