



Salud
Sogamoso E.S.E.
Salud, tarea de todos

SALUD SOGAMOSO E.S.E

Código: GDP-F-001

RESOLUCIONES INSTITUCIONALES

Versión: 2

FORMATO

Fecha: 05/06/2020

RESOLUCION No.081 DE 2022

(31 de Enero de 2022)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2022 DE SALUD SOGAMOSO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

La Gerente de Salud Sogamoso Empresa Social del Estado, en uso de las facultades que legal y constitucionalmente le han sido conferidas y,

CONSIDERANDO

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la Republica sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que el Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que la citada metodología en el año 2015 fue objeto de revisión y actualización, entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Que el Artículo 2.1.4.8. del Decreto Nacional No.124 de 2016. Indica que la Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción, está a cargo de las entidades del orden nacional, departamental y municipal quienes deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

Que el Decreto 1499 de 2017 modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Que el precitado Decreto en su artículo 2.2.22.3.2 define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

	SALUD SOGAMOSO E.S.E	Código: GDP-F-001
	RESOLUCIONES INSTITUCIONALES	Versión: 2
	FORMATO	Fecha: 05/06/2020

Que el Decreto 612 de 2018, fija las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Que el Decreto No. 2106 de 2019, dicta las normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, proceso y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que la Ley No. 2195 de 2022 adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Que el artículo No. 31 de la mencionada Ley modifica el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad

Que se realizaron diferentes mesas de trabajo con los gerentes de proceso, con el fin de elaborar y formular la programación anual de las actividades y acciones a desarrollar en la vigencia 2022, en torno a la lucha contra la corrupción, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la transparencia al interior de la institución, teniendo en cuenta las guías y metodologías establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y trabajando en articulación con el Sistema Único de Acreditación en Salud.

Que así mismo y velando por el principio de participación ciudadana se realizó la convocatoria dirigida a los diferentes grupos de valor, a fin de que los mismos participaran en el proceso de construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2022. Finalizada la mencionada convocatoria, no se presentaron sugerencias y/o aportes por parte la ciudadanía.

Que el 31 de Enero de 2022, fue presentado y aprobado en comité de Gestión y Desempeño Institucional el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2022.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2022 de Salud Sogamoso E.S.E, el cual hace parte integral de la presente resolución.

Parágrafo Primero: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará integrado por los siguientes componentes:

- a. Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
- b. Racionalización de Trámites
- c. Rendición de Cuentas
- d. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- e. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Carrera 9 N° 11-74 Sogamoso – Boyacá. Tel (038) 772 0304

<http://www.saludsogamoso.org/>

Correo electrónico: saludsogamoso@yahoo.com



Salud
Sogamoso E.S.E
Salud. Tarea de todos

SALUD SOGAMOSO E.S.E

Código: GDP-F-001

RESOLUCIONES INSTITUCIONALES

Versión: 2

FORMATO

Fecha: 05/06/2020

f. Iniciativas Adicionales

ARTÍCULO SEGUNDO: Conforme a lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2, 2015, emitido por la Presidencia de la Republica, se deberá realizar el seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano de Salud Sogamoso ESE en las siguientes fechas:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

ARTICULO TERCERO: Para el desarrollo y ejecución de actividades del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, los Gerentes de procesos y sus equipos de trabajo, son los responsables de las acciones para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

ARTICULO CUARTO: De conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y el Artículo 2.1.4.8 del Decreto Nacional No.124 de 2016, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publicará en la página web institucional a más tardar el día 31 de Enero de 2022.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Sogamoso a los treinta y uno (31) días del mes de Enero de 2022

DIANA CATALINA DEL GADO JIMENEZ
Gerente Salud Sogamoso ESE

Proyectó: Angie Soler – PU Planeación
Revisó: Leidy Martínez- Jefe Oficina Asesora

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022



Salud
Sogamoso E.S.E
Salud. Tarea de Todos

SOGAMOSO 
tarea de todos

INTRODUCCION

Salud Sogamoso E.S.E., es una institución que prestadora de servicios de salud del orden municipal, que desarrolla y ejecuta las diferentes estrategias enmarcados en el Plan de Gestión y Desarrollo 2020-2024 y la articulación de los diferentes modelos de gestión tales como el Modelo Integrado de Planeación y gestión- MIPG y Sistema Único de Acreditación.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de "Transparencia y acceso a la información pública", así como con la "promoción y protección del derecho a la participación democrática", Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva "Guía para definir las estrategias anticorrupción V2", el presente documento contiene las acciones y estrategias a realizar en la vigencia 2022, en relación a los estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del periodo 2022, se adelantó a través de un proceso participativo con los servidores públicos y contratistas de la entidad, donde se lograron articular las diferentes acciones y estrategias tendientes a la implementación de los diferentes sistemas de gestión, tales como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema Único de Acreditación.

Así mismo y velando por el principio de participación ciudadana se realizó la convocatoria dirigida a los diferentes grupos de valor, a fin de que los mismos participaran el proceso de construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2022. Finalizada la convocatoria no se presentaron sugerencias y/o aportes por parte de la ciudadanía.

El presente Plan se estructura en (6) seis componentes: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano, Gestión de riesgos de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información, e Iniciativas adicionales, con el fin de lograr una gestión institucional transparente y de cara a la ciudadanía.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia:	En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 6, 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Decreto- Ley 128 de 1976	Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas.
Ley No. 795 de 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
Ley No. 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
Ley No. 850 de 2003	Por medio de la 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 No. 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público de carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto No. 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley No. 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto No. 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto No. 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto No. 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Resolución No. 5095 de 2018	Por el cual se adopta el Manual único de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalaria de versión 3.
Decreto No. 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, proceso y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.
Resolución No. 3100 de 2019	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud
Ley No. 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones y/o actividades tendientes a fortalecer el componente de la transparencia y la gestión institucional, así como la lucha contra la corrupción en la entidad y el fortalecimiento del servicio al cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar, prevenir, controlar y mitigar los riesgos de corrupción.
- ✓ Fortalecer el componente de racionalización de trámites, a fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad.
- ✓ Desarrollar los mecanismos de rendición de cuentas de Salud Sogamoso ESE.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a mejorar los servicios prestados.
- ✓ Garantizar la transparencia de la información y el acceso a la información pública.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, Salud Sogamoso ESE ha trabajado en la identificación y valoración de los riesgos institucionales, dentro de los cuales se encuentran inmersos los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la política y el procedimiento para la administración del riesgo institucional.

Es así que para Salud Sogamoso ESE, los hechos de corrupción son acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar su materialización.

En este orden de ideas la ESE cuenta con la Política (Resolución 342 de 2020) y Procedimiento de Administración de Administración Riesgo mediante los cuales se busca unificar los lineamientos sobre la administración de todos los tipos de riesgos que aplican a la entidad con el fin de facilitar la identificación y valoración de cada uno de ellos

Para la vigencia 2022, se hace necesario actualizar la política y procedimiento de administración del riesgo institucional, de acuerdo a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas vs 5.

Por lo anterior continuación se describen las acciones a realizar en este componente para la vigencia 2022.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
Política de Administración de Riesgos	1.1	Gestionar Capacitación en administración del riesgo	Porcentaje de mitigación de la zona de exposición al riesgo= >=40%	PU Planeación PU Talento Humano	2022-04-01	2022-04-30
	1.2	Ajustar la política de Administración del Riesgo		PU Planeación	2022-06-01	2022-08-31
	1.3	Ajustar procedimiento de administración del riesgo	Porcentaje de cumplimiento del plan de tratamiento de riesgos= >=90%	PU Planeación	2022-06-01	2022-08-31
1.4	Socializar procedimiento de administración del riesgo ajustado	PU Planeación		2022-09-01	2022-09-30	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Identificar y / o actualizar los riesgos por proceso de acuerdo al procedimiento ajustado	Porcentaje de mitigación de la zona de	Todos los procesos	2022-10-01	2022-10-31

Consulta y divulgación	3.1	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos en la Página Web la ESE	exposición al riesgo= >=40%	PU Planeación	2022-01-01	2022-01-31
Monitoreo y revisión	4.1	Evaluar el procedimiento de administración del riesgo por medio de los indicadores establecidos	Porcentaje de cumplimiento del plan de tratamiento de riesgos= >=90%	PU Planeación PU Calidad	2022-04-01	2022-10-31
	4.2	Socializar los resultados de los indicadores de riesgo en comité de Gestión y Desempeño		PU Planeación PU Calidad	2022-04-01	2022-10-31
Seguimiento	5	Realizar auditoría a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad	Auditoría Realizada	Asesor de Control Interno	2022-04-01	2022-10-31

De igual manera el mapa de riesgos de corrupción se encuentra como documento anexo al presente plan.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de tramites tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado¹.

La siguiente tabla muestra los trámites que Salud Sogamoso ESE, tiene actualmente registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

¹ Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 3, diciembre de 2019.

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO	Número del modelo disponible en el SUIIT v.3
1	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	MODELO	3997
2	Certificado de defunción	MODELO	3999
3	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	MODELO	4000
4	Examen de laboratorio clínico	MODELO	4001
5	Radiología e imágenes diagnósticas	MODELO	4006
6	Historia clínica	MODELO	4008

Fuente: Sistema único de información de trámites - SUIIT

Para la vigencia 2022, se identificó la necesidad de implementar acciones encaminadas a fortalecer el componente de racionalización de trámites, las cuales se establecen a continuación:

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ITEM	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
1. Racionalización de trámites:	1.1	Revisar los tramites registrados en el SUIIT y el página web institucional	Tramites Actualizados	PU Planeación	2022-05-01	2022-05-01
	1.2	Realizar campañas de divulgación de los trámites establecidos en la institución. (1) campaña en Mayo y (1) Septiembre	(2) campañas realizadas	Pu Comunicaciones / PU Planeación	2022-05-01	2022-09-30

	1.3	Realizar campaña de divulgación de la "ventanilla de correspondencia" ubicado en el sitio web la ESE y Redes Sociales, que le permitirá a los ciudadanos conocer en mecanismo para la presentación de solicitudes. (1) campaña en Abril y (1) Octubre	(02) campañas realizadas	Pu Comunicaciones / PU Planeación	2022-04-01	2022-10-31
--	-----	--	--------------------------	-----------------------------------	------------	------------

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles².

En este sentido, Salud Sogamoso ESE incorporo la rendición de cuentas como tema transversal a su gestión institucional consciente que ello fortalece la transparencia de las actuaciones públicas, el control social, la participación ciudadana en la gestión y el diálogo con el ciudadano; es por ello que establece la estrategia de rendición de Cuentas la cual tiene en cuenta cuatro componentes fundamentales, dentro de los cuales están: el aprestamiento, el diseño, la preparación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de dicha estrategia.

Para el 2022 la ESE continuara fortaleciendo su relación con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, para lo cual se plantean acciones de información a la ciudadanía y fortalecimiento de diálogos sobre la gestión institucional, así como divulgación y promoción sobre rendición de cuentas, orientándose a lograr mayor control social e incidencia ciudadana en la gestión institucional.

² Superintendencia Nacional de Salud, Circular No. 008 de 2018, pág. 49

A continuación, se presentan las actividades que se desarrollarán en la vigencia 2022 para dar cumplimiento a este componente:

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Formular el plan de participación ciudadana	Cumplimiento del plan de participación ciudadana = 80	PU SIAU PU Planeación PU Comunicaciones	2022-03-31	2022-03-31
	1.2	Socializar el plan de participación ciudadana		PU SIAU PU Comunicaciones	2022-04-01	2022-04-30
	1.3	Implementar el plan de participación ciudadana		PU SIAU PU Planeación PU Comunicaciones PU SIAU	2022-05-01	2022-09-30
	1.4	Evaluar el cumplimiento del plan de participación ciudadana		PU SIAU PU Planeación PU Comunicaciones PU SIAU	2022-01-31	2022-10-31
	1.5	Elaborar las piezas comunicativas sobre los principales avances de la gestión institucional	Seis (06) piezas comunicativas publicadas	PU Comunicaciones (Con apoyo de Gerentes de Proceso)	2022-02-01	2022-10-31
	1.6	Publicar las piezas comunicativas sobre los principales avances de la gestión institucional		PU Comunicaciones	2022-02-01	2022-10-31

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la Circular No. 008 de 2018, de la Supersalud y demás normatividad vigente.	Rendición de Cuentas realizada	Equipo Líder de rendición de cuentas	Equipo Líder de rendición de cuentas	
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar (2) campañas de difusión que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de la ESE y en los ciudadanos. (1) campaña en Abril y (1) Agosto	(2) campañas	(2) campañas	2022-04-01	2022-08-31
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la evaluación de la percepción ciudadana en las audiencias o actividades de rendición de cuentas programadas para la vigencia 2022	Informe de Evaluación de la Rendición de Cuentas	PU Planeación	De acuerdo al cronograma de RDC	
	4.2	Formular planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.	Planes de Mejora formulados	PU Planeación / Control Interno	De acuerdo al cronograma de RDC	

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

La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario interno o externo como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo.

La relación con cada uno de nuestros clientes se debe basar dentro de un contexto ético, con valores tanto institucionales como personales, y de esta manera buscar brindar una atención a los usuarios en la cual se suplan sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social. En Salud Sogamoso E.S.E. orientados en el principio de trabajo en equipo, busca que todo cliente interno trabaje en pro de las políticas de humanización y servicio al cliente y de esta forma obtener como resultado una humanización en los servicios de salud y por ende un incremento en los niveles de satisfacción de los usuarios.

Para la vigencia 2022 en el presente componente se establecen acciones tendientes a continuar mejorando los servicios y canales de atención, la cultura y acceso a los servicios, el sistema de PQRSD³ y los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general; así como también fortalecer el componente de humanización del servicio.

Por las razones anteriores y con el objetivo de fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, para la vigencia 2022 se establecen las siguientes acciones:

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar cronograma de difusión de derechos y deberes	Porcentaje de usuarios que conocen deberes y	PU SIAU	2022-01-17	2022-02-17
	1.2	Socializar el cronograma de difusión de derechos y deberes		PU SIAU PU Comunicaciones	2022-03-01	2022-03-31

³ PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

	1.3	Implementar el cronograma de difusión de derechos y deberes	derechos= 80%	PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31
	1.4	Evaluar la adherencia de deberes y derechos		PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31
	1.5	Formular acciones de mejora según resultados del indicador de adherencia a deberes y derechos		PU SIAU	2022-05-01	2022-10-31
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Identificar las necesidades de adecuación de infraestructura que permitan minimizar el número de caídas de usuarios	Eventos Adversos asociados al uso del ambiente físico total eventos adversos institucionales <=10%	PU Ambiente Físico	2022-03-04	2022-03-25
	2.2	Sensibilizar a usuarios y trabajadores en el correcto uso del ambiente físico		PU Ambiente Físico	2022-04-29	2022-08-31
	2.3	Adecuar la señalización del ambiente físico de acuerdo con las necesidades de prevención de caídas		PU Ambiente Físico PU Comunicaciones	2022-06-20	2022-06-20
	2.4	Evaluar las acciones realizadas de adecuación de la infraestructura y señalización para prevención de caídas		PU Ambiente Físico	2022-09-01	2022-09-30
	2.4	Elaborar la ruta de migas de la página web institucional	Ruta de migas elaborada y publicada	PU Recursos Informáticos	2022-03-01	2022-03-31
	2.5	Publicar la ruta de migas de la página web institucional		PU Recursos Informáticos	2022-04-01	2022-04-30
Fortalecimiento de los canales de atención	2.6	Priorizar en el plan de capacitación institucional temáticas relacionadas con la atención a la población diversidad funcional	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación= 80%	PU Talento Humano	2022-01-01	2022-01-01
	2.7	Ejecutar la capacitación institucional		PU Talento Humano	2022-02-01	2022-10-31
	2.8	Evaluar el cumplimiento del plan capacitación institucional (trimestral)		PU Talento Humano	2022-03-01	2022-09-30

Fortalecimiento de los canales de atención	2.9	Realizar medición de tiempo promedio de espera para la asignación de consulta por medicina general (primera vez y general) por sede de manera bimestral	Oportunidad promedio en la atención de consulta de medicina general y odontología general <=3 días	Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
	2.10	Retroalimentar bimestralmente en comité de gestión y desempeño de los resultados del indicador de oportunidad de consulta médica, para toma de decisiones		Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
	2.11	Formular acciones de mejora según desviaciones del indicador		Subgerente de Servicios de Salud	2022-03-31	2022-10-31
	2.12	Realizar Medición de tiempo promedio de espera para la asignación de consulta por odontología general (primera vez y general) por sede		Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
	2.13	Retroalimentar bimestralmente en comité de gestión y desempeño los resultados del indicador de oportunidad de odontología general para toma de decisiones		Subgerente de Servicios de Salud	2022-02-01	2022-10-31
	2.14	Formular acciones de mejora ante las desviaciones del indicador de oportunidad de odontología		Subgerente de Servicios de Salud	2022-03-31	2022-10-31
	2.15	Re socializar el protocolo de servicio al ciudadano	Protocolo de servicio al ciudadano implementado y evaluado	PU SIAU		
	2.16	Evaluar el conocimiento al protocolo		Subgerente de Servicios de Salud	2022-04-01	2022-04-30
	2.17	Formular acciones de mejora, de acuerdo a evaluación realizada		PU SIAU	2022-05-01	2022-05-01
			PU SIAU	2022-06-01	2022-06-30	

	2.18	Actualizar el portafolio servicios acorde a normatividad vigente y necesidades de la entidad y los usuarios.	Portafolio de servicios actualizado y publicado	Subgerente de Servicios de Salud	2022-04-01	2022-04-30
	2.19	Socializar el portafolio de servicios actualizado.		Subgerente de Servicios de Salud	2022-05-01	2022-05-31
	2.20	Publicar el portafolio de servicios actualizado en página web		Subgerente de Servicios de Salud	2022-06-01	2022-06-30
3. Talento Humano	3.1	Formular el Plan de acción comité de humanización	Porcentaje de Cumplimiento del plan de acción del comité de humanización = 90%	Comité de Humanización	2022-0-01	2022-02-31
	3.2	Socializar Plan de acción comité de humanización		Comité de Humanización	2022-03-01	2022-03-31
	3.3	Implementar Plan de acción comité de humanización		Comité de Humanización	2022-04-01	2022-10-31
	3.4	Evaluar el cumplimiento Plan de acción comité de humanización		Comité de Humanización	2022-04-01	2022-10-31
	3.5	Realizar la medición de desempeño de los colaboradores, en cumplimiento a lo establecido en el manual de funciones y competencia laborales.	Medición de Desempeño realizada	Anual	2022-10-31	2022-10-31
4. Normativo y procedimental	4.1	Establecer las primeras tres causas de quejas y reclamos.	Experiencia Global respecto a los servicios de salud que ha recibido el usuario = 90%	PU SIAU	2022-01-01	2022-10-31
	4.2	Establecer acción correctiva por cada causa identificada		PU SIAU, PU Talento Humano, PU Recursos Informáticos, PU Programas Especiales, PU Salud Pública y PyP, Subgerencia de Servicios de Salud,	2022-02-01	2022-10-31

	4.3	Aprobar las acciones correctivas generadas por las principales causas de quejas y reclamos		PU SIAU	2022-02-01	2022-10-31
	4.7	Adquirir software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales	software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales implementado	PU Recursos Informáticos	2022-01-01	2022-01-31
	4.8	Capacitar a los colaboradores en el uso de software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales		PU Recursos Informáticos	2022-03-01	2022-03-31
	4.9	Implementar el software de consentimiento informado donde se adicione plantilla para tratamiento de datos personales		PU Recursos Informáticos	2022-04-01	2022-04-30
	4.10	Seguimiento a la implementación del software		PU Recursos Informáticos	2022-04-01	2022-10-31
	4.11	Re Socializar el procedimiento para el tramite interno de peticiones	Procedimiento para el trámite interno de peticiones socializado y evaluado	PU Gestión Documental Asesor Jurídico	2022-04-01	2022-04-30
	4.12	Evaluar el conocimiento para el trámite interno de peticiones (1 evaluación en mayo - 1 evaluación en Septiembre)		PU Gestión Documental Asesor Jurídico	2022-04-01	2022-09-30
5. Relacionamento con el ciudadano	5.1	Realizar la caracterización de usuarios del año 2021	Caracterización de usuarios actualizada y publicada	Subgerente de Servicios de Salud	2022-03-01	2022-03-31
	5.2	Publicar la caracterización de usuarios del año 2021		PU Sistemas	2022-04-01	2022-04-30

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Salud Sogamoso ESE trabaja en la implementación de la “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, teniendo en cuenta las directrices establecidas en el primer objetivo del CONPES 167 de 2013, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014;

El presente componente la ESE busca fortalecer la transparencia de la gestión institucional y el acceso de la información, realizando acciones para continuar mejorando el acceso diferencial de información a la ciudadanía, continuar con la implementación del programa de gestión documental, fortalecer aspectos de las políticas de comunicaciones oficiales, como el seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional; En este sentido para la vigencia 2022, se buscan desarrollar acciones que fortalezcan el principio de transparencia como se evidencia a continuación:

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el procedimiento de publicación en la página web incluyendo tiempos y correo obligatorio con afirmación de publicación en la página web por parte del área de sistemas, cada vez que se tenga una necesidad.	Procedimiento actualizado y evaluado	PU Comunicaciones	2022-02-01	2022-02-28
	Lineamientos de Transparencia Activa	1.2		Socializar el procedimiento de publicación en la página web actualizado	PU Comunicaciones	2022-03-01
1.3		Implementar el procedimiento de publicación en la página web actualizado		PU Comunicaciones	2022-03-01	2022-10-31
1.4		Evaluar el conocimiento al procedimiento de publicación en la página web actualizado a		PU Comunicaciones	2022-05-01	2022-10-31

Lineamientos de Transparencia Activa		través de encuesta con preguntas claves sobre el procedimiento (1 evaluación en mayo - 1 evaluación en octubre de 2022)				
	1.5	Realizar presentación del botón de transparencia por medio de un video, ingresando botón por botón para que los líderes conozcan la información que tenemos ahí y tengan claro que le corresponde al líder actualizar según periodicidad de la información, plasmada en el check list de seguimiento.	Video socializado y evaluado	PU Comunicaciones	2022-02-01	2022-02-28
	1.6	Socializar video de botón de transparencia y chec list.		PU Comunicaciones	2022-03-01	2022-03-31
	1.7	Implementar check list de seguimiento, con entendimiento de los líderes de la información que deben actualizar según periodicidad.		PU Comunicaciones	2022-03-01	2022-10-31
	1.8	Evaluar el conocimiento de la lista de chequeo (1 evaluación en junio - 1 evaluación en octubre de 2022)		PU Comunicaciones	2022-06-01	2022-10-31
Lineamientos de Transparencia Activa	1.9	Realizar seguimiento al tema de transparencia y acceso a la información pública a través de indicadores de medición.	Indicadores medidos y evaluados	PU Comunicaciones	2022-02-01	2022-10-31
	1.10	Actualizar el normograma institucional	Normograma actualizado y publicado	Asesor Jurídico PE Calidad Líderes de proceso	2022-07-01	2022-07-31
	1.11	Publicar en el link de transparencia el normograma actualizado		Asesor Jurídico Pu Recursos Informáticos	2022-08-01	2022-08-31
	1.12	Actualizar el directorio de funcionarios en el página web institucional	Directorio de funcionarios	PU Talento Humano	2022-04-01	2022-04-30

Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.3	Publicar el directorio de funcionarios en el página web institucional	y Contratistas Actualizado y publicado	PU Talento Humano	2022-05-01	2022-05-31
	1.1.4	Actualizar el directorio de contratistas en el página web institucional		PU Contratación	2022-04-01	2022-04-30
	1.1.5	Publicar el directorio de contratistas en el página web institucional		PU Contratación	2022-05-01	2022-05-31
	1.1.6	Finalizar la publicación en Secop de todos los documentos generados durante cada una de las etapas contractuales de la contratación 2019-2020-2021	Documentos generados durante cada una de las etapas contractuales de la contratación finalizados	PU Contratación	2022-02-01	2022-10-31
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.7	Garantizar que todas las hojas de vida de los funcionarios de la entidad se encuentren validadas en el SIGEP	Hojas de vida y vinculación del 100% de los servidores públicos de la Entidad	PU Talento Humano	2022-02-01	2022-10-31
	1.1.8	Garantizar que todas las hojas de vida de los Contratistas de prestación de servicios profesionales de la entidad se encuentren validadas en el SIGEP	Hojas de vida y vinculación del 100% de contratistas	PU Contratación	2022-02-01	2022-10-31
	1.1.9	Realizar el seguimiento a la publicación y validación de las hojas de vida en el SIGEP, por medio de indicadores de medición	Dos (02) Indicadores evaluados	PU Talento Humano PU Contratación	2022-04-01	2022-10-31
	1.2.0	Establecimiento de acciones de mejora de acuerdo a los resultados		PU Talento Humano PU Contratación	2022-04-01	2022-10-31
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.3	Identificar el estado de la información publicada en los micro sitios de página web (nosotros ,afiliados, gestión,	Micro sitios página web actualizados	PU Comunicaciones	2022-03-01	2022-03-31

		atención al usuarios, IAMII y contacto)				
	1.14	Socializar en informe del estado de la información publicada en los micro sitios de página web con los responsable de cada uno de los proceso		PU Comunicaciones	2022-04-01	2022-04-31
	1.15	Actualizar de los contenidos de la página web nosotros, afiliados, gestión, atención al usuarios, IAMII y contacto		PU Comunicaciones con gerentes de proceso	2022-05-01	2022-07-31
2.Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualización del índice de información clasificada y reservada y el registro de activos de la información	Indicé de información clasificada y reservada y el registro de activos de la información actualizado y publicado	P.U. Gestión documental	2022-07-01	2022-08-31
	2.2	Socialización y aprobación en comité de gestión y desempeño del índice de información clasificada y reservada y el registro de activos de la información		P.U. Gestión documental	2022-09-01	2022-10-31
	2.3	Publicación en la página web institucional del índice de información clasificada y reservada y el registro de activos de la información		P.U. Gestión documental	2022-10-01	2022-10-31
	2.4	Publicar el Índice de información pública reservada y clasificada y los Registros de Activos de Información en datos abiertos (vigencia 2021)		P.U. Gestión documental PU Recursos Informáticos	2022-02-01	2022-02-28
	2.5	Publicar el Índice de información pública reservada y clasificada y los Registros de Activos de Información en datos abiertos (vigencia 2022)		P.U. Gestión documental PU Recursos Informáticos	2022-10-01	2022-10-31
	2.6	Actualizar el Esquema de Publicación de la entidad		Esquema de publicación actualizado,	PU Comunicaciones	2022-03-01

	2.7	Socializar en comité de gestión y desempeño institucional el Esquema de Publicación de la entidad	socializado y publicado	PU Comunicaciones	2022-04-01	2022-04-30
	2.8	Publicar el Esquema de Publicación de la entidad en el link de transparencia		PU Comunicaciones	2022-05-01	2022-05-31
3. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1	Elaborar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor, de acuerdo al procedimiento institucional establecido (Para los meses de Abril, Julio, Octubre de 2022)	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elaborado publicado y con acciones de mejora establecidas	PU Gestión Documental, Asesor Jurídico, PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31
		Publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor, de acuerdo al procedimiento institucional establecido (Para los meses de Abril, Julio, Octubre de 2022)		PU Gestión Documental, Asesor Jurídico, PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31
	3.2	Establecer plan de mejora de acuerdo a los hallazgos		PU Documental, Asesor Jurídico, PU SIAU	2022-04-01	2022-10-31
	3.3	Realizar una (01) campaña de difusión para socializar a los funcionarios sobre la existencia de la secretaria de transparencia y sus funciones.	Campaña de difusión implementada	PU Comunicaciones	2022-08-01	2022-08-31

SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Teniendo en cuenta que de acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de integridad es el motor de implementación de este modelo, Salud Sogamoso ESE adapta en su direccionamiento estratégico (Plan gestión

y Desarrollo aprobado por la Junta Directiva de la ESE mediante Acuerdo No. 005 de 2020) los valores establecidos en el código de integridad institucional el cual se adopta y adapta mediante resolución No. 164 del 22 de Marzo de 2019

En este orden de ideas para la vigencia 2022 y en articulación con el código de integridad se busca afianzar la Cultura Organizacional de Salud Sogamoso E.S.E., orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el compromiso con los principios y valores institucionales, a través del programa de transformación cultural, así como también fortalecer la gestión de conflictos de interés como se refleja a continuación:

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	No.	ACTIVIDADES FORMULADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO PLANEADA	FECHA TERMINACIÓN PLANEADA
Iniciativas Adicionales	1.1	Ajustar el programa de transformación cultural	Porcentaje de cumplimiento del programa, de transformación cultural =85%	Pu SIAU PU Talento Humano PU Planeación Asesor Jurídico Asesor Control interno PE Calidad Subgerente de Servicios de Salud Subgerente Administrativa y Financiera	2022-03-01	2022-03-31
	1.2	Socializar el programa de transformación cultural ajustado		Pu SIAU PU Talento Humano PU Planeación Asesor Jurídico Asesor Control interno	2022-04-01	2022-04-30
	1.3	Implementar el programa de transformación cultural ajustado		Pu SIAU PU Talento Humano PU Planeación Asesor Jurídico Asesor Control interno	2022-05-01	2022-10-31
	1.4	Evaluación del programa transformación cultural ajustado		Pu SIAU PU Talento Humano PU Planeación Asesor Jurídico Asesor Control interno	2022-04-01	2022-10-31
Iniciativas Adicionales	1.5	Realizar el autodiagnóstico para la gestión	Autodiagnóstico para la gestión de los conflictos	PU Talento Humano PU Contratación Asesor Jurídico	2022-04-01	2022-04-30

		de los conflictos de interés	de interés implementado y evaluado			
	1.6	Formular y priorizar las acciones de mejora como resultados del autodiagnóstico		PU Talento Humano PU Contratación Asesor Jurídico	2022-05-01	2022-05-31
	1.7	Implementar las acciones de mejora como resultados del autodiagnóstico		PU Talento Humano PU Contratación Asesor Jurídico	2022-06-01	2022-06-30
	1.8	Evaluar el cumplimiento de las acciones de mejora como resultados del autodiagnóstico		PU Talento Humano PU Contratación Asesor Jurídico	2022-06-01	2022-06-30