

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>a través de un manual o guía actualizar la política de riesgos de corrupción.</i>	Política de Riesgos de Corrupción Actualizada.	Alta Dirección	30/04/2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Identificación de los riesgos a través de grupos de trabajo con los líderes de procesos.</i>	Riesgos de Corrupción Identificados	Lideres de los procesos	17/03/2016
	2.2	<i>Publicación final del Mapa de Riesgos de Corrupción.</i>	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	bdirección Administrati	31/03/2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a través del correo institucional y publicación pagina web</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción divulgado	Subdirección Administrativa	31/03/2016
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo monitoriaran y revisaran periodicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción con su respectiva revisión que permita determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener el mismo.	Lideres de los procesos	31/03/2016 al 31/12/2016
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al Mapa de Riesgos de Corrupción 3 veces al año (con corte a Abril, Agosto y Diciembre).</i>	Informe de seguimientos de la oficina de Control Interno al Mapa de Riesgos de Corrupción.	de Oficina Control Interr	30/04/2016 -31/08/2016/- 31/12/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Información de rendición de cuentas acompañada de gráficos y tablas	Información comprensible para el usuario	Equipo Directivo	09/03/2016
	1.2	Elaboración de contenido de la información en lenguaje claro y al nivel de los asistentes	Información comprensible para el usuario	Equipo Directivo	09/03/2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participación de asistentes en el proceso de rendición de cuentas, previa inscripción.	Participación de asistentes al evento	Atención al usuario	29/03/2016
	2.2	Invitación a líderes, asociaciones de usuarios y entes de control	Presencia de líderes comunales, asociación de usuarios y entes de control	Atención al usuario	29/03/2016
	2.3	Activación de canales de comunicación y medios durante el proceso de rendición de cuentas	Interacción con la comunidad a través de redes sociales	Oficina de Comunicaciones	29/03/2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Selección de funcionarios destacados para el proceso de rendición de cuentas	Reconocimiento de personas destacadas de la entidad	Gerencia	09/03/2016
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Consolidación de la participación de los asistentes	Documento que recoge las intervenciones de los asistentes y de la ciudadanía en general	Atención al usuario	15/04/2016
	4.2	Consolidación de la evaluación del evento por parte de los asistentes	Documento que recoge la evaluación del evento de rendición de cuentas	Atención al usuario	15/04/2016
	4.3	Publicación de los resultados del evento	Documento con memorias y demás documentos de rendición de cuentas para consulta	Sistemas	15/04/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecer la Subdirección Científica con personal que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la ESE	Oficina de subdirección científica con equipo de trabajo para apoyo a los requerimientos de la oficina de atención al usuario	Subdirección Científica	29/02/2016
	1.2	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 iniciativas de mejora.	Canales de comunicación internos adecuados para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios	Subdirección Científica	29/02/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Capacitar a los funcionarios de atención al usuario en lenguaje de señas, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad	100 % de los funcionarios de atención al usuario capacitados en lenguaje de señas	Gerencia y SIAU	30/08/2016
	2.2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Informes de requerimientos de los ciudadanos	SIAU	Mensual
	2.3	Implementar Call Center de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura de los usuarios tanto en zona urbana, como en zona rural.	Call center habilitado en funcionamiento para la asignación de citas	Oficina de Sistemas	Marzo de 2016
	2.4	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Fichas técnicas de los indicadores de oportunidad e informes de análisis de oportunidad	Oficina de Calidad	II Trimestre de 2016

Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	100 % de los funcionarios de atención al usuario capacitados en temas de atención al usuario	Oficina de Talento Humano	31/12/2016
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la ESE.	Cumplimiento mínimo del 90% de cronograma de capacitación de cultura de servicio	Oficina de Talento Humano	Permanente
	3.3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, lenguaje claro, entre otros.	Plan Institucional de Capacitación con mínimo 4 temas de mejoramiento del servicio	Oficina de Talento Humano	Abril de 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos; adoptado y socializado	SIAU y Oficina de Calidad	Mayo de 2016
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	100 % de informes trimestrales de PQRSD	SIAU	Trimestre
	4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	100 % de los tramites actualizados	Oficina de Sistemas	Permanente
	4.4	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Registro actualizado de radicación	Oficina de Sistemas	Permanente
	4.5	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Estrategia adoptada y socializada en mínimo el 80% de los servidores públicos de la ESE	Oficina de Sistemas y Oficina de Calidad	Agosto de 2016
	4.6	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno y deberes y derechos del usuario	Elaborar y adoptar carta de trato digno, y publicación en pagina web y en el 100% de carteleras de la ESE, junto con el documento de deberes y derechos del usuario.	Oficina de Comunicaciones y SIAU	Abril de 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Bases de datos y canales de información de la ESE	Subdirección Científica	Permanente
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de análisis de encuestas de satisfacción del usuario por sedes y servicios	Subdirección Científica, Oficina de Calidad y SIAU	Permanente

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Efectuar Matriz de Autodiagnóstico de la página web para verificar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014	Matriz de Autodiagnóstico realizado	Autodiagnóstico elaborado	Jefe de Sistemas de Información	30/04/2016
	1.2	Registrar en el SUIT la totalidad de los trámites.	Totalidad de tramites registrados en el SUIT	N° de trámites registrados/N° de trámites aprobados	Jefe de Sistemas de Información-Oficina de Calidad.	30/08/2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Seguimiento a las respuestas oportunas a los derechos de petición de documentos y de información respetando los términos que señala la ley 1755 de 2015	Respuestas a los derechos de petición de documentos y de información en los términos que señala la ley 1755 de 2015	Respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información pública/Total solicitudes de acceso a la información pública	Jefe Oficina Jurídica- Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario.	permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Examinar y actualizar el registro de activos de información.	registro de activos de información revisado y actualizado	Registro de Activos de Información actualizado.	Comité de archivo	30/08/2016
	3.2	Examinar y actualizar el índice de información clasificada y reservada	índice de información clasificada y reservada examinada y actualizada	índice de información clasificada y reservada actualizada	Comité de archivo	30/08/2016
	3.3	Examinar y actualizar el esquema de publicación de información.	esquema de publicación de información examinado y actualizado	esquema de publicación de información actualizado	Jefe de Sistemas de Información	30/08/2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Elaborar carta de deberes y derechos del usuario en formato Braille.	carta de deberes y derechos del usuario en formato Braille.	N° de carta de deberes y derechos del usuario en formato Braille/N° de formatos solicitados por invidentes.	Comunicaciones	30/09/2016
	4.2	Incluir en videos informativos subtítulos o lenguaje de señas.	70% de videos informativos subtitulados o en lenguaje de señas.	N° de videos informativos de la ESE subtitulados o en lenguaje de señas/N° de videos informativos de la ESE.	Comunicaciones	31/10/2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Diseñar un formato de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública.	formato diseñado y aprobado de seguimiento al acceso de la información pública.	formato diseñado y aprobado de seguimiento al acceso de la información pública.	Oficina de Calidad	08/04/2016
	5.2	Realizar informes semestrales de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública.	100% de Informes de Seguimiento de solicitudes de acceso a la información.	N° de Informes de Seguimiento de solicitudes de acceso a la información/2	Secretaria General	semestral

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CAMU EL AMPARO
MISSION Somos una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO de baja complejidad con un modelo de prestación de servicios enmarcado en la estrategia de atención primaria proporcionando el bienestar de la salud y de la vida, con servicios que satisfagan de manera continua y permanente las necesidades como ser individual, familiar y social.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				Valoración del Riesgo de Corrupción											Monitoreo y Revisión		
Procesos y Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo								Acciones	Responsable	Indicador
				Riesgo Inherente			Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control							
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha			
Gestión Administrativa y Financiera: Garantizar la correcta administración de los recursos financieros de la ESE CAMU EL AMPARO, asignando los recursos presupuestados a las actividades, planes y programas para su ejecución, registrando en forma efectiva en cada vigencia todas las transacciones financieras, para obtener un sistema de información contable confiable de acuerdo a los requisitos establecidos en el marco legal y normativo vigente, como herramienta básica de la toma de decisiones gerenciales.	Procedimientos innecesarios que entorpecen el proceso de pago.	Solicitud de dinero o prebendas con el fin de autorizar pagos a proveedores o agilizar el trámite de estos.	perdida de confianza a la entidad, intervención de los órganos de control.	Rara vez	Mayor	Baja	Preventivo	Rara vez	Mayor	Baja	Permanente	Procedimiento establecido para realizar el respectivo pago a proveedores	Documentación emitida de acuerdo al procedimiento establecido	trimestral	Seguimiento a las quejas presentadas en el procedimiento de pago de cuentas.	Subdirección administrativa	N° de quejas presentadas/Total de pagos efectuados
	Falta de planeación lo que conlleva al agotamiento de los rubros antes de tiempo.	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto.	Afecta el cumplimiento de metas y objetivos, procesos sancionatorios.	Rara vez	Mayor	Baja	Preventivo	Rara vez	Mayor	Baja	Permanente	Procedimiento establecido en el manual de procesos y procedimientos donde se verifica que exista disponibilidad del recurso en el rubro al cual se imputara el gasto	Documentación emitida de acuerdo al procedimiento establecido	Semestral	Seguimiento a la ejecución presupuestal.	Subdirección Administrativa	N° de seguimientos programados /N° Seguimientos realizados.
	Falta de control y desperdicio de los insumos	Uso irracional e inadecuado de los materiales, insumos y equipos de propiedad de la institución.	Afecta el cumplimiento de la misión, pérdida de recursos económicos, detrimento de calidad de los recursos públicos.	Rara vez	Mayor	Baja	Preventivo	Rara vez	Mayor	Baja	Permanente	Procedimiento establecido para el suministro de materiales	Manual de Procesos y Procedimientos	Mensual	Seguimiento y Control en los requerimientos y entregas de insumos.	Almacenista - Subdirección administrativa.	Pedidos solicitados /Total de Insumos entregados.
	Hurto, extravío o daño por mal uso traslado a otras dependencias, sin tener en cuenta los inventarios.	Perdida de un activo	sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales.	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Preventivo	Rara vez	catastrófico	Moderada	Permanente	Placas de inventario para los diferentes equipos - procedimiento control de inventarios- Cámaras de seguridad	Manual de Procesos y Procedimientos	Semestral	Revisión periódica del inventario.	Almacenista-Subdirección administrativa- Jefes de la Unidades Prestadoras de servicios de salud.	N° de inventarios realizados /Total de inventarios programados.
	No adherencia a los procedimientos del área financiera.	No registro al almacén de todas las compras y/o donaciones que se realicen.	sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales, afecta el cumplimiento de la misión de la entidad.	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Preventivo	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Permanente	Procedimiento de recepción e ingresos de bienes e insumos	Manual de Procesos y Procedimientos	Mensual	Cumplimiento al procedimiento de recurso físico de la institución.	Almacenista -Subdirección administrativa.	N°. De Fichas técnicas registradas/Total de Equipos de la Institución.
Gestión Contractual: velar por el cumplimiento de la normatividad aplicable a la entidad, brindando oportuna asesoría en aspectos jurídicos y administrativos, y garantizar que la contratación de la ESE Camu El Amparo se realice conforme a los requerimientos y a lo establecido por la ley.	Expedir certificaciones sin el cumplimiento del objeto contractual. Indebida gestión del supervisor en la vigilancia del cumplimiento del objeto contractual. Aceptación de dadas o soborno.	Certificación del interventor como recibida a satisfacción una obra, suministro o servicio que no ha sido ejecutado a cabalidad a cambio de un beneficio particular.	procesos sancionatorios, intervención de los órganos de control, detrimento patrimonial.	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Preventivo	Rara vez	catastrófico	Moderada	Permanente	Deberes del interventor establecidos en el manual de contratación, minuta contractual, informes de supervisión y/o interventoría.	Manual de contratación y Minuta contractual.	Según plan de auditoría.	Todo supervisor deberá: 1.Verificar que el contratista cumpla sus obligaciones. 2.Informar al respecto de las demoras o incumplimiento de las obligaciones descritas. 3.Certificar respecto del cumplimiento. 4. No aceptar dadas o sobornos por parte de los contratistas. 5. No expedir certificados de cumplimiento sin el lleno de requisitos.	Supervisores y/o Interventor.	Hallazgos de auditoría/Planes de mejoramiento.
	Falta de evaluación por parte del Comité de compras. Sobrecostos en la contratación. No aplicación de las tarifas establecidas en el Sistema Integrado de Suministro de Medicamentos (SISMED).	Inducir a la realización de compra o suministro de bienes y servicios por encima del valor del mercado, acomodando costos para obtener un beneficio personal.	procesos sancionatorios, intervención de los órganos de control, detrimento patrimonial, pérdida de recursos económicos.	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Preventivo	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Permanente	Estudios previos, reuniones comité de contratación, procedimiento de plan de adquisiciones	Manual de contratación y manual de procesos y procedimientos.	Semestral	Verificar tarifas, costos de bienes y servicios incluidos los medicamentos en el Sistema Integrado de Suministro de Medicamentos (SISMED) a cargo del Comité de Compras y con seguimiento del comité de contratación.	Comité de Contratación-Comité de compras.	N° de propuestas evaluadas por el Comité de Compras/Total de contratos de medicamentos e insumos
	Falta de revisión de requisitos habilitantes y de selección establecido en el Estatuto de Contratación de la ESE.	Inobservancia de los requisitos habilitantes para selección de contratistas. Incumplimiento de requisitos que debe cumplir el proponente para contratar.	procesos sancionatorios por parte de los órganos de control.	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Preventivo	Rara vez	Catastrófico	Moderada	Permanente	Estudios previos, términos de referencia con los requisitos, reunión comité de contratación.	Manual de Contratación, Manual de procesos y procedimientos.	trimestral	Revisión objetiva de los estudios previos y la necesidad de contratación. Revisión objetiva de los requisitos habilitantes de los oferentes. Verificación de los requerimientos del estatuto de contratación.	Comité de Contratación.	N° de procesos con verificación de requisitos habilitantes/N° de procesos contractuales adelantados.