



## **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021**

**PG001-P02-PE  
Versión: 01  
2021-01-29**

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
2.1 Objetivo General .....	4
2.2 Objetivos Específicos .....	4
<b>3. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>5</b>
3.1 Gestión de Riesgos de corrupción.....	5
3.1.1 Análisis Situacional.....	5
3.1.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratistas de la DTSC.....	7
3.1.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general y grupos de valor 9	
3.2 Racionalización de trámites .....	10
3.2.1 Análisis situacional.....	10
3.2.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC.....	13
3.2.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general y grupos de valor 16	
3.3 Rendición de cuentas.....	16
3.3.1 Análisis situacional.....	16
3.3.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC.....	19
3.3.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general y grupos de valor 21	
3.4 Servicio al Ciudadano .....	22
3.4.1 Análisis situacional.....	22
3.4.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC.....	24
3.4.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general.....	25
3.5 Ley de transparencia y acceso a la información.....	26
3.5.1 Análisis situacional.....	26
3.5.2 Resultados Encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC.....	30
3.5.3 Encuesta de percepción a la ciudadanía en general.....	31
<b>4. ACTIVIDADES PRELIMINARES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CUIDADADO VIGENCIA 2021.....</b>	<b>31</b>
<b>5. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO 2021. ....</b>	<b>33</b>
<b>6. ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
6.1 Anexo 1. Matriz PAAC 2021 .....	34

## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección Territorial de Salud, en cumplimiento con su quehacer institucional y la normatividad que lo rige, diseña y adopta el Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2021, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”<sup>1</sup>, el cual se constituye desde el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Planear, ejecutar, verificar, evaluar y controlar a través del cual se logran establecer las estrategias y su medición para determinar los avances en cuento a los criterios establecidos en el plan.

Es así como, a través del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se establecen las acciones y estrategias que permiten hacer visible el actuar de la entidad, la manera de interacción con las partes interesadas y los grupos de valor, el mejoramiento continuo de los trámites y servicios y la identificación y control de los posibles riesgos de corrupción en la entidad, siendo así coherentes con los valores institucionales.

El presente documento, se estructuró realizando en primera medida, el análisis del contexto a nivel interno como externo, a fin de establecer las estrategias que permitan fortalecer cada uno de los componentes abordados en el plan:

### **Gestión de riesgos de corrupción**

Dentro de este componente se establece el mapa de riesgos de corrupción y el plan de acción con las actividades y controles a fin de prevenir su ocurrencia. La entidad adopta la metodología diseñada por el DAFP.

### **Racionalización de trámites**

En este componente, se establecen las acciones en pro de mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites de la entidad, por medio de la simplificación y estandarización de los procedimientos y flujo de actividades, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **Rendición de cuentas**

Con este componente se pretende fortalecer la participación de la ciudadanía y el ejercicio de la audiencia pública de rendición de cuentas, fortaleciendo la relación Estado – Ciudadano. Este ejercicio se realiza acorde con lo establecido en el Conpes 3654 de 2010, Ley 489 de 1998 y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

---

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

A través de este componente, se establecen las estrategias que permiten fortalecer y mejorar los canales de atención con el ciudadano y su accesibilidad frente a los servicios y trámites brindados por la entidad.

### **Transparencia y Acceso a la información**

En este componente se definen los lineamientos, métodos y acciones para garantizar a los ciudadanos el acceso a la información acorde con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.







En este sentido, la entidad adopta la metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, de acuerdo con el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” V02 y los lineamientos que adicionalmente establezcan las demás entidades y regulen los temas en mención.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Establecer e implementar estrategias en contra de la corrupción, promoviendo la transparencia, optimización de procesos y la gestión de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, en pro de la generación de valor público.

### **2.2 Objetivos Específicos**

-  Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad y establecer los planes de acción correspondiente con el propósito de prevenir su ocurrencia. Así como la implementación de estrategias de sensibilización
-  Definir los trámites sujetos de racionalización con el fin de optimizar su proceso y facilitar la interacción con la ciudadanía.
-  Promover la participación ciudadana en el ejercicio de audiencia de rendición de cuentas, a través de estrategias encaminadas al mejoramiento y fortalecimiento del proceso.
-  Diseñar e implementar acciones que contribuyan a mejorar los canales de atención a la ciudadanía incluyendo a la población con algún tipo de limitación física o cognitiva.
-  Proporcionar y facilitar el acceso a la información a través de los medios y Procedimientos establecidos en la Entidad.
-  Consolidar una cultura de actuación integral y transparente

### **3. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano es una estrategia impartida desde el orden nacional con el objetivo de que las entidades desde su planeación estructuren estrategias que contribuyan a la lucha contra la corrupción.

La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se desarrolla con la participación de varias dependencias de la entidad, así como con la participación de las partes interesadas entre ellas ciudadanía en general y servidores públicos a través de diferentes actividades y canales dispuestos.

Es de mencionar, que el análisis del contexto estratégico es una etapa que permite identificar las amenazas y debilidades de la entidad con relación a cada uno de los componentes del plan, logrando así establecer estrategias en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

#### ***3.1 Gestión de Riesgos de corrupción***

##### **3.1.1 Análisis Situacional**

La gestión de riesgos de corrupción se concibe como la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos <sup>2</sup>. Entendiéndose por corrupción la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. <sup>3</sup>

Dentro de este marco normativo, la importancia del componente de gestión del riesgo dentro del PAAC parte del entendido, que para que la entidad pueda controlar, prevenir y evitar la materialización de posibles hechos de corrupción, debe ser conocedora de su gestión interna y evaluar su institucionalidad. Bajo este contexto, la Dirección Territorial de Salud de Caldas establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde un análisis del contexto estratégico de la entidad, identificando los posibles hechos de corrupción en cada uno de los procesos, evaluando las causas y las consecuencias y realizando una valoración periódica a los controles; teniendo como referente normativo dentro de la construcción de la matriz de riesgo los lineamientos definidos en la metodología del DAFP. A su vez, dicha matriz es publicada en página web de la entidad con el propósito de estar disponible para consultar por parte de la ciudadanía.

---

<sup>2</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Página 12

<sup>3</sup> Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Página 17

Es de mencionar, que la gestión del riesgo en la entidad es un propósito de la Alta Dirección y un pilar dentro del Sistema Integrado de gestión el cual se encuentra articulado con el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Los riesgos de corrupción identificados por la entidad son:



Los riesgos citados anteriormente se encuentran incluidos en la matriz de riesgos vigente, y serán evaluados en la vigencia 2021, con el propósito de definir su

continuidad, y teniendo en cuenta su probabilidad e impacto en el desarrollo de los procesos institucionales; así mismo dentro de esta revisión se identifican nuevos riesgos y se establecen sus controles con el fin de evitar o eliminar su posibilidad de ocurrencia.

Con relación a las actividades establecidas dentro de este componente para la vigencia del PAAC 2020, se realizó el seguimiento de las acciones, destacándose la revisión de la política de Administración del riesgo y la actualización y evaluación periódica a cada uno de los riesgos de corrupción relacionados en la matriz. Dicho seguimiento se encuentra a cargo de la Oficina de Control Interno en compañía con la Oficina Asesora de Planeación y Calidad.

Así mismo, En cuanto a la participación de la ciudadanía en la identificación de posibles hechos de corrupción, la entidad cuenta con el Sistema de Atención a la Ciudadanía- SAC, donde se canalizan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de los ciudadanos, las cuales son analizadas y de esta manera determinar la presencia o materialización de actos de corrupción por parte del personal de la DTSC. Para el caso de la vigencia 2020, se registraron un total de 1337 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, identificando 57 denuncias de posibles actuaciones Irregulares, donde 10 de ellas vinculan directamente la gestión de la entidad, sin embargo, desde las áreas encargadas se dio el trámite correspondiente, dando la respuesta al ciudadano de las acciones emprendidas.

### **3.1.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratistas de la DTSC**

Desde la Oficina Asesora de Planeación y Calidad se realizó una encuesta de percepción con el propósito de establecer el conocimiento y la opinión de los funcionarios y contratistas de la DTSC frente a los diferentes componentes que integran el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

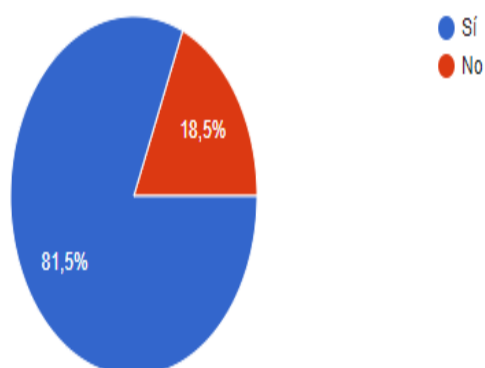
Los resultados de la encuesta se presentan a continuación:

Con respecto al componente de Gestión del riesgo se obtuvieron los siguientes resultados:

**Análisis:** El 81,5% de los funcionarios y contratistas de la entidad tienen conocimiento sobre los riesgos de corrupción de la entidad. Es importante tener en cuenta dentro de las estrategias para la formulación del plan, el porcentaje de funcionarios y contratistas (18,5%) que manifiestan no tener conocimiento sobre los riesgos de corrupción, con el propósito de lograr su interiorización en todas las oficinas y dependencias de la entidad.

¿Conoce los riesgos de corrupción de la entidad?

54 respuestas

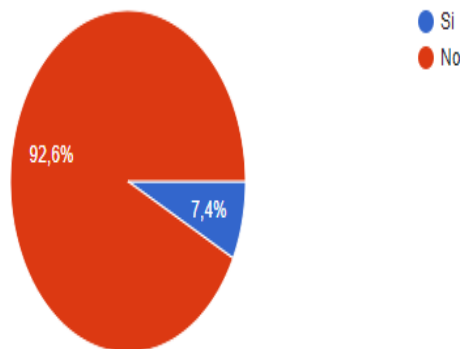




**Análisis:** El 92,6% de los funcionarios y contratistas de la entidad refieren que los procesos de la DTSC son realizados bajo los principios de transparencia y profesionalismo. Sin embargo, el 7.4%, es decir 4 funcionarios y contratistas, manifiestan tener conocimientos sobre posibles hechos de corrupción, lo cual es importante analizar con el fin de establecer las acciones pertinentes.

¿Conoce algún caso de corrupción que se haya presentado en la entidad?

54 respuestas



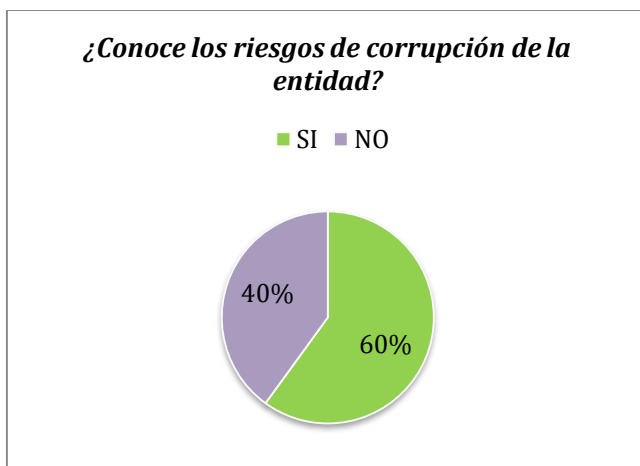
**Nota:** Los hechos de corrupción manifestados, hacen referencia al proceso de IVC, específicamente en relación con el procedimiento de Habilitación, refiriéndose acciones de tráfico de influencias, con el propósito de beneficiar a terceros y criterios de evaluación no estandarizados.

### 3.1.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general y grupos de valor

La interacción con la ciudadanía ha sido uno de los pilares de la administración, por esta razón se promovió la participación e interacción con los grupos de valor de la entidad y comunidad en general, los cuales participaron respondiendo la encuesta.

Se logró contar con la participación de 5 entidades, entre ellas, IPS, EPS y Hospitales, participación de gran importancia para mejorar los procesos

institucionales. A continuación, se relacionan y analizan las respuestas obtenidas a través de la encuesta de percepción:



**Análisis:** De las 23 respuestas obtenidas, el 60% (14) manifiestan que tienen conocimiento sobre los riesgos de corrupción de la entidad y el 13% refieren tener conocimiento sobre algún posible acto de corrupción.


## 3.2 Racionalización de trámites

### 3.2.1 Análisis situacional

La política de Racionalización de Trámites en el marco del MIPG está orientada a “simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas”<sup>4</sup>, promoviendo a su vez, el uso de medios tecnológicos y de comunicación.

Para ejecutar adecuadamente esta política, es necesario contar con los siguientes elementos: frecuencia de uso de cada trámite, cobertura, derechos y deberes de los ciudadanos, complejidad del trámite, recursos que invierte la entidad al ofrecer el trámite y PQRS y de las necesidades de los ciudadanos, análisis del impacto en términos del beneficio obtenido al ciudadano ya sea en reducción de tiempos, reducción de reprocesos, generación de nuevas formas para la radicación o gestión de los trámites, ampliación de canales de atención por el portal web y unificación de formularios.

Los trámites publicados a 31 de diciembre de 2020 en la página Web Institucional, corresponden a:

-  Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generados de radiación ionizante

<sup>4</sup> Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

- ✚ Licencia de parcias médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante
- ✚ Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales
- ✚ Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- ✚ Apertura o traslado de tiendas naturistas
- ✚ Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos
- ✚ Refrendación del carnet de aplicar de plaguicidas
- ✚ Credencial de expendedor de drogas
- ✚ Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
- ✚ Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio
- ✚ Misión médica – CRUE
- ✚ Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud
- ✚ Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud
- ✚ Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
- ✚ Registro y autorización de títulos en el área de la salud
- ✚ Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
- ✚ Concepto sanitario para empresas aplicadores de plaguicidas
- ✚ Autorización de funcionamiento de establecimiento farmacéuticos
- ✚ Autorización sanitaria de la calidad del agua para consumo humano
- ✚ Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial.

Bajo este contexto, durante la vigencia anterior se realizó la actualización del procedimiento de trámites, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Función Pública, re - estructurándose en un 100% el proceso; esto marca una ruta interesante, para lo cual se deberá comenzar de manera progresiva la revisión y los ajustes a cada uno de los trámites de la entidad, dando cumplimiento al procedimiento actualizado, el cual permitirá el desarrollo y avance en cuanto a la racionalización y mejora del flujo de las actividades, siendo vital para ello el compromiso por parte de la alta dirección. En este sentido, y para dar cumplimiento a este componente, es necesario realizar la priorización de los trámites de la entidad, fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de este. La entidad emplea la metodología de múltiples criterios sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP,<sup>5</sup> dando como resultado:

---

<sup>5</sup> Guía – Módulo de Racionalización

#	Trámite	Calidad del servicio (1-5)	Número de errores el año pasado (0,5,10)	Calificación del trámite	A priorizar
1	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	4	5	9	Sí
7	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	3	5	8	Sí
1 8	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	3	0	3	Sí
1 0	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio	2	0	2	No
2	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	1	0	1	No
3	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	1	0	1	No
4	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	1	0	1	No
5	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	1	0	1	No
6	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	1	0	1	No
8	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	1	0	1	No
9	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	1	0	1	No
1 1	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	1	0	1	No
1 2	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	1	0	1	No
1 3	Credencial de expendedor de drogas	1	0	1	No

#	Trámite	Calidad del servicio (1-5)	Número de errores el año pasado (0,5,10)	Calificación del trámite	A priorizar
1 4	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	1	0	1	No
1 5	Apertura o traslado de tiendas naturistas	1	0	1	No
1 6	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	1	0	1	No
1 7	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	1	0	1	No
1 9	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	1	0	1	No

Rangos de calificación	
Servicio	# Errores el año pasado
Muy mal servicio: 5	De 0 a 5 errores: 0
Mal servicio: 4	De 6 a 10 errores: 5
Regular: 3	De 11 errores en adelante: 10
Bueno: 2	
Excelente: 1	

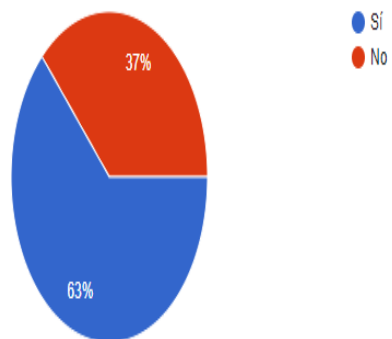
### 3.2.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción frente al componente de racionalización de trámites se evidencian los siguientes resultados:

**Análisis:** El 6% de los funcionarios y contratistas de la entidad han realizado algún tipo de trámite y servicio en la entidad, dato correspondiente a 54 respuestas.

¿Ha utilizado algún trámite o servicio de la entidad que tenga relación con servicios a la ciudadanía?

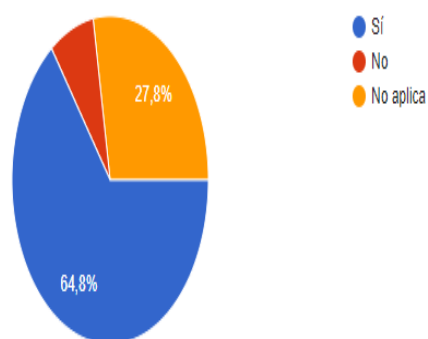
54 respuestas



**Análisis:** Solo el 7.4% de los que respondieron la encuesta, manifiestan que los trámites de la entidad no son sencillos ni ágiles, sin embargo, es de anotar que, en este porcentaje a un margen de error considerable, ya que, en la respuesta anterior, el 27.8% funcionarios o contratistas refirieron no haber realizado ningún trámite.

¿El proceso para realizar un trámite en la entidad le parece que es sencillo y ágil? (Si la respuesta a la preguntar anterior fue "NO", favor responder "NO APLICA")

54 respuestas



#### OBSERVACIONES

Los tramites se demoran mucho, además, en el caso de los contratistas es un desgaste el tema de los contratos tan cortos. Es un desgaste innecesario

Actualización de agenda telefónica. Cumplimiento de tiempos

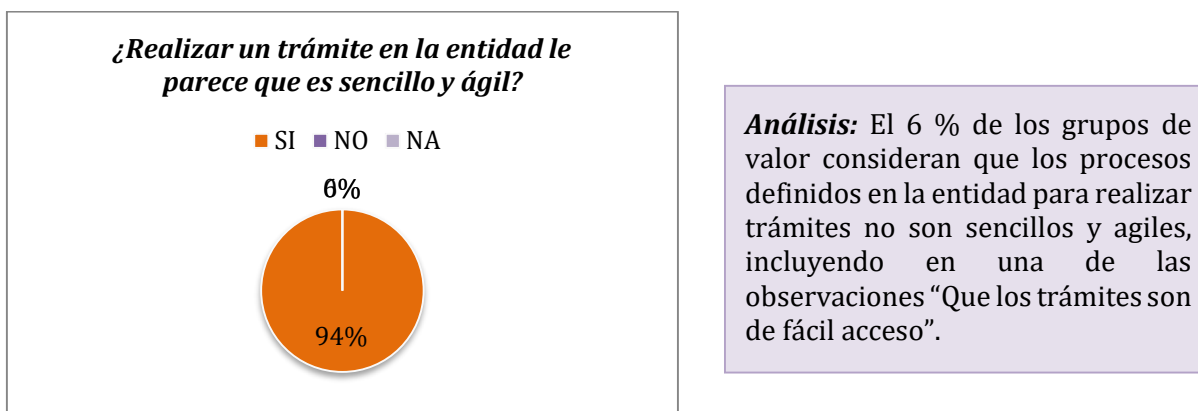
Que sea ágil y oportuno

Demora en las respuestas

Deficiencia en el proceso de registros profesionales, se presentaron muchas quejas en la vigencia anterior

### 3.2.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general y grupos de valor

De acuerdo con la encuesta realizada a la ciudadanía, los resultados obtenidos frente al componente de racionalización de trámites se ilustran a continuación:



Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo principal de este componente se basa en incrementar la capacidad de la DTSC para responder con oportunidad, eficiencia y efectividad a las peticiones de la ciudadanía en relación a los trámites y servicios de cara con la ciudadanía.

## 3.3 Rendición de cuentas

### 3.3.1 Análisis situacional

El ejercicio de Rendición de Cuentas es un enlace administrativo indispensable para lograr la articulación entre la Dirección Territorial de Salud de Caldas con sus grupos de valor y la ciudadanía en general, de una manera participativa e integral. Su principal función, es que la información relevante, como cumplimiento de metas, gestiones, logros, uso de los recursos públicos entre otros, sea de conocimiento general para la ciudadanía y evidenciar la transparencia del actuar público, generando corresponsabilidad con la sociedad. Es así, como la Audiencia de Rendición de Cuentas, requiere de un trabajo previo y el esfuerzo por parte de todas las dependencias de la entidad, colocando a disposición de la ciudadanía la información sobre su gestión institucional, siendo coherentes con su responsabilidad frente a los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos y fomentar la interlocución directa con la ciudadanía.

En la vigencia de 2020, se llevó a cabo la Rendición de Cuentas, sobre la gestión realizada durante la vigencia 2020, para informar sobre el desarrollo de los procesos en coherencia con el Plan Estratégico que conduce al logro de los objetivos



misionales, registrando logros representativos en la gestión del cumplimiento de la línea estratégica del sector salud establecido en el Plan Departamental de desarrollo “Unidos es posible 2020-2023”.

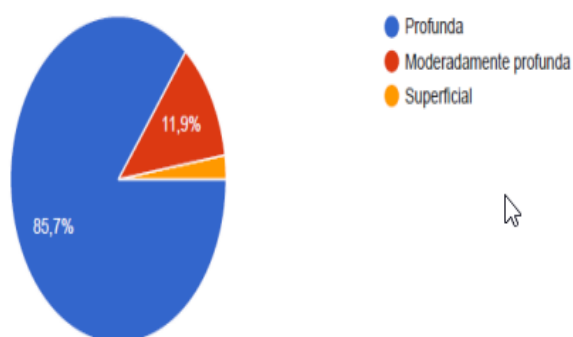
La Audiencia Pública contó con la asistencia de 100 personas, entre representantes de entidades, asociaciones, gremios, comunidad y servidores de la DTSC.

Para medir la calidad y claridad de la información suministrada, la efectividad de los medios de divulgación y el propósito del desarrollo de la Audiencia Pública, se realizó la encuesta de evaluación cuyo resultado se relaciona a continuación:

Frente a la pregunta ¿El tema de la Audiencia Pública fue discutido de manera? el 11,9% de los asistentes sostiene que los temas fueron intervenidos de manera moderada, lo cual deberá ser considerado durante el desarrollo de la audiencia en la vigencia 2021.

4. El tema de la Audiencia Pública fue discutido de manera:

42 respuestas



La convocatoria al evento se efectuó por diferentes medios, encontrando que la invitación con un 33,3% fue la más efectiva, seguida de la prensa u otros medios de comunicación con 21,4%, y la invitación directa con un 16,7%; llamando la atención que a través de la página web solo se enteró el 7,1%, correspondiendo a 3 participantes.

Lo anterior indica que la Dirección Territorial de Salud de Caldas efectuó difusión del evento y de la información de la Audiencia por diversos medios de comunicación, unos con mayor efectividad que otros, pero que en su totalidad contribuyen a que la comunidad y los diferentes actores del sistema participen de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Por su parte, el 33,3% de los ciudadanos que participaron en este escenario, se enteraron de la audiencia pública por medio de invitación. Mientras que un 21,4% se enteraron por medio de prensa y otros medios.

5. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

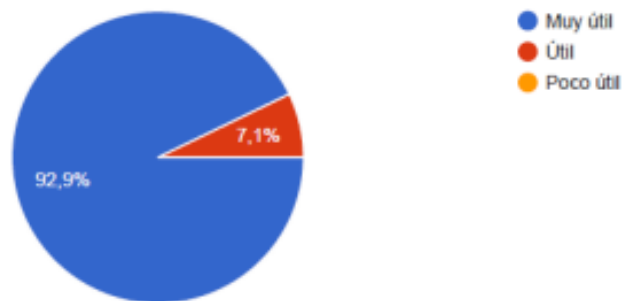
42 respuestas



Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas son consideradas un espacio muy útil de participación ciudadana en la vigilancia de la Gestión Pública, soportado en los datos arrojados por la encuesta de evaluación de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas desarrollada por la Entidad el pasado 22 de diciembre de 2020, donde el 92,9% de los participantes que respondieron la encuesta expresaron que es un espacio de participación muy útil en la vigilancia de la Gestión Pública.

6. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la Gestión Pública es:

42 respuestas



Dentro del análisis, cabe mencionar, que se evidenció durante la audiencia, un acatamiento del reglamento, el desarrollo dinámico y productivo con participación de quienes nos acompañaron, permitiendo cumplir con este ejercicio, para fortalecimiento del control social dentro de la democratización de la administración pública.

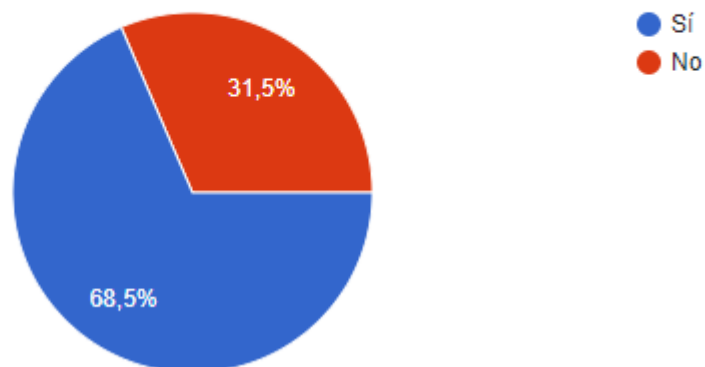
Para concluir, el propósito de la DTSC con el ejercicio de rendición de cuentas es fortalecer a través de sus estrategias el conocimiento sobre las acciones ejecutadas por la entidad, los logros alcanzados y fomentar acciones de información y diálogo con la ciudadanía en general, servidores y funcionarios públicos. Es por ellos, que la entidad deberá establecer acciones que permitan darle continuidad al proceso y mejorar la interacción con la ciudadanía.

### 3.3.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción que se realizó desde la oficina asesora de planeación y calidad se evidencian a continuación:

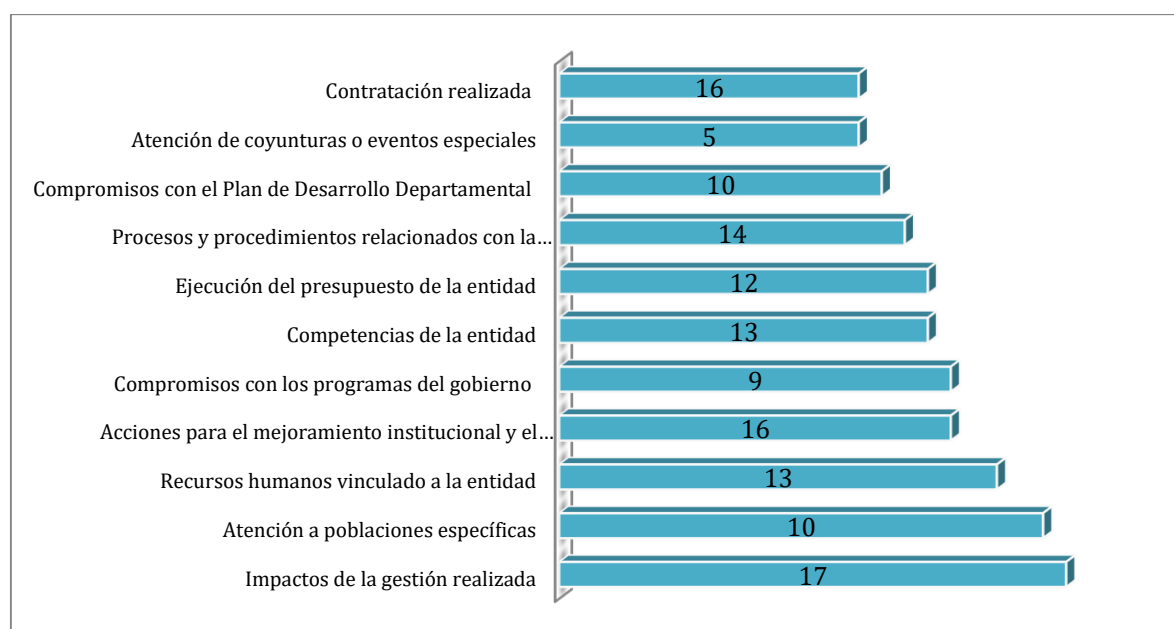
### ¿Ha participado en alguna rendición de cuentas de la DTSC?

54 respuestas



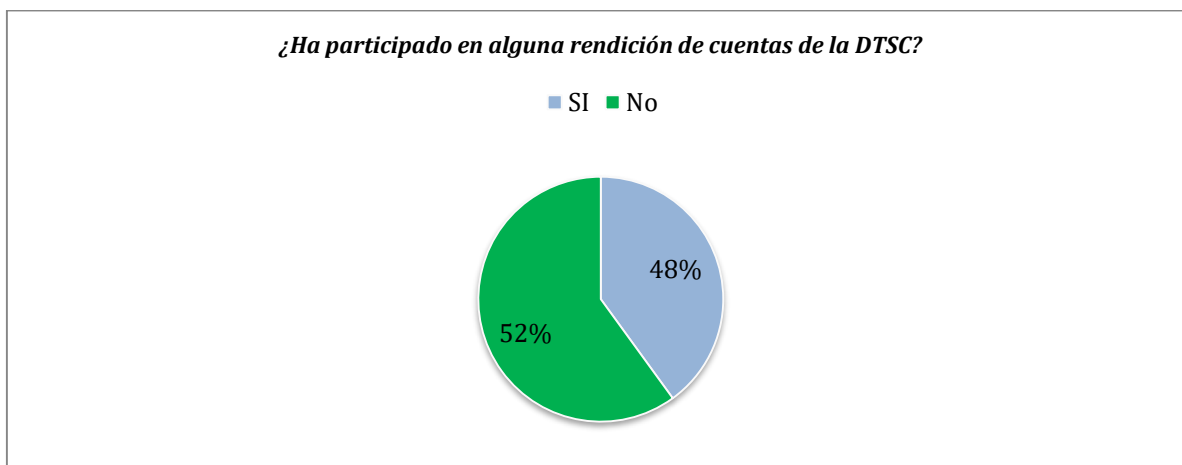
En su mayoría los colaboradores de la entidad participan y asisten a la rendición de cuentas de la DTSC, demostrado así su compromiso por la institución e interés en los proyectos que se adelantan en la entidad. Dentro de las observaciones realizadas se destaca, que la entidad debe realizar una convocatoria más fuerte para lograr tener mayor participación de la ciudadanía en general.

Se indagó en la misma encuesta, cuáles son los temas que consideran importantes priorizar o profundizar en la próxima rendición de cuentas, siendo de gran relevancia para la audiencia, socializar sobre impactos de la gestión realizada por la entidad y sobre la atención a las poblaciones específicas.



### 3.3.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general y grupos de valor

Frente al componente de rendición de cuentas se preguntó a la ciudadanía, sobre qué temas consideran pertinente profundizar en la audiencia de rendición para la vigencia 2019. Las respuestas se presentan a continuación:



Los ciudadanos consideran pertinente que en la audiencia de rendición de cuentas se prioricen los compromisos con los programas del gobierno, los impactos de la gestión realizada, la ejecución del presupuesto de la entidad y los compromisos con el Plan de Desarrollo Departamental, contando con una participación del 60% de los externos que respondieron la encuesta.







### 3.4 Servicio al Ciudadano

#### 3.4.1 Análisis situacional

El servicio al ciudadano es un mecanismo de interacción entre los grupos de valor y la ciudadanía en general, para acceder a los trámites y servicios de la entidad, a través del cual se garantiza a los ciudadanos eficiencia en cada uno de los procesos que son de cara a la ciudadanía. Dentro de este componente es importante “establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores”<sup>6</sup> e incluir en los planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Dentro de la línea estratégica implementada por la entidad para garantizar y promover una adecuada y eficaz atención al usuario la entidad:

-  Para garantizar la atención adecuada a la ciudadanía, la entidad cuenta con el área para la atención al ciudadano (Ventanilla única – SAC); así como la asignación presupuestal para su funcionamiento. Es importante mencionar que la entidad no tiene implementado un sistema de turnos, dado al flujo y la cantidad de usuarios que se acercan a la ventanilla única de la entidad.
-  Procedimiento para la recepción y tramite de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, procedimiento que da cumplimiento a la ley 1755 de 2015. Así mismo tienes dispuesto diferentes canales tanto presenciales como virtuales para la recepción de las PQRSD entre ellos:
  - Ventanilla única
  - Vía telefónica
  - Correo físico
  - Correo electrónico institucional
  - Formulario electrónico
-  Herramientas tecnológicas que permite la consolidación, análisis, seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad.
-  Carta de trato digno mediante la cual, se precisa:
  - Los derechos de los ciudadanos
  - Los deberes de la entidad

---

<sup>6</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – DNP. Pagina 19

➤ Horarios y canales de atención

- ✚ Política de tratamiento de datos, que permite garantizar al usuario el uso adecuado de la información.
- ✚ Guía para la calidad y cordialidad en la atención, la cual tiene como propósito definir los lineamientos que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos de la Dirección Territorial de Salud de Caldas con los usuarios externos e internos.
- ✚ Formación a los funcionarios sobre temas relacionados con la atención al ciudadano, incluyendo la atención preferencial.
- ✚ Desarrollo de campañas de sensibilización enfocadas en temas de participación, transparencia y servicio al ciudadano.
- ✚ Medición de la satisfacción de manera mensual y trimestral con relación a los trámites y servicios que brinda la entidad, herramienta que permite identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.
- ✚ Visibilidad de los procesos y procedimiento de la entidad a través de la página web
- ✚ Herramientas en la página web, que garanticen el acceso y entendimiento de las personas en condición de discapacidad.
- ✚ Publicación de la información en formatos alternativos, entre los que se resaltan videos con subtítulos y voz en off que permiten que personas con limitación visual puedan escuchar la información y los que tienen limitación auditiva puedan leer.

Ahora bien, durante la vigencia de 2020, se establecieron en el plan algunas actividades, que se deberán fortalecer durante esta vigencia, entre ellas:

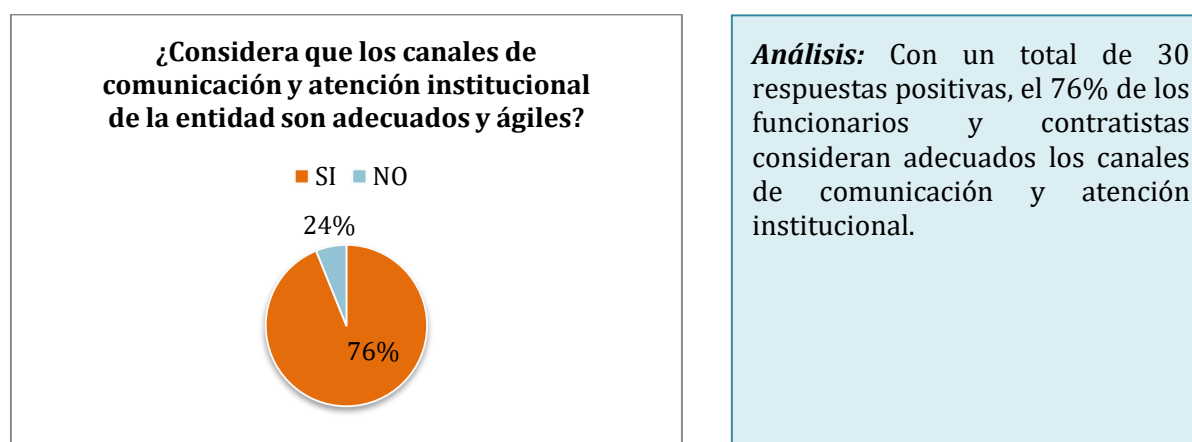
- ✚ Si bien se realizó el diagnostico acuerdo con la NTC 6047, en la sede del parque caldas, este mismo se deberá actualizar teniendo en cuenta el traslado de la sede principal y la modificación algunas de las áreas de la entidad.
- ✚ Se realizó la evaluación al desempeño de los canales de atención y se consolidaron las estadísticas, en relación a los servicios brindados por los proveedores de salud, se deberá durante esta vigencia, implementar dicha evaluación en los tramites y servicios de cara a la ciudadanía.
- ✚ Si bien, la entidad viene desarrollando estrategias y campañas de sensibilización, es importante continuar fortaleciendo la cultura de servicio al interior de la entidad.
- ✚ Continuar con la consolidación y análisis de la oportunidad frente a la respuesta de las PQRS y socialización ante la alta dirección con el fin de determinar las acciones de mejora necesarias para fortalecer el proceso.
- ✚ 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 para mejorar la atención al usuario
- ✚ Dentro del plan de capacitaciones PIC de 2019 se formaron a los funcionarios en competencias relacionadas con la atención al usuario, sin embargo

durante la vigencia 2020 se deberá seguir garantizando la inclusión dentro del PIC temáticas relacionadas con el mejoramiento de los servicios al ciudadano y la cualificación constante del personal del área y de todos los servicios públicos de la entidad.

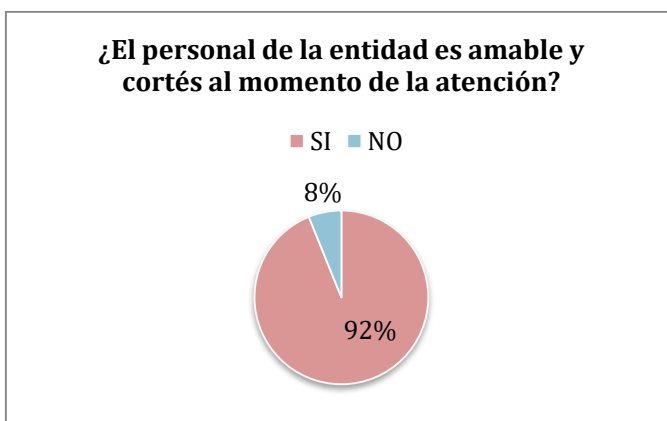
- + Promover y capacitar sobre los mecanismos de participación ciudadana
- + Adquisición de nuevos equipos tecnológicos que permitan la generación de formatos alternativos para abordar todas las discapacidades y grupos diferenciales.
- + Actualizar la página de la entidad, facilitando el acceso a la información de los grupos diferenciales y con algún tipo de limitación.
- + Elaborar propuesta que permita a la alta dirección establecer directrices y recursos para mejorar y adaptar los medios de comunicación y canales de atención de la entidad.
- + Continuar con el fomento de los incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores.
- + Actualizar la caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- + Definir el procedimiento para adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos de la entidad en los casos de requerirse.
- + Realizar la capacitación virtual sobre lenguaje claro, dictada por el Departamento Nacional de Planeación DNP.

### 3.4.2 Resultados encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción que se realizó desde la oficina asesora de planeación y calidad frente al componente de atención al ciudadano se evidencian a continuación:



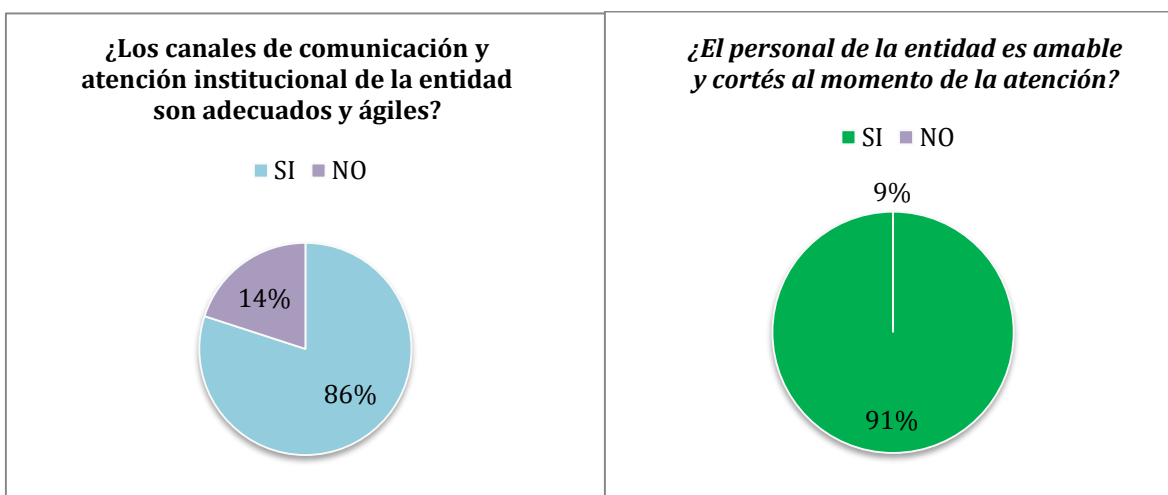




**Análisis:** Los resultados obtenidos son un insumo importante ya que se logra visualizar, que las personas que se encuentran de cara con la ciudadanía, tratan a los ciudadanos con respecto y amabilidad, conclusión basada en el 92% de aceptabilidad de las respuestas. Sin embargo es importante seguir fortaleciendo las capacidades de los servidores

### 3.4.3 Resultados encuesta de percepción a la ciudadanía en general

Frente al componente de atención a la ciudadanía se realizaron dos preguntas a la ciudadanía:



De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios externos a las entidad, se puede considerar que los canales de comunicación y de atención institucional son adecuados con un porcentaje de aceptación del 86%, sin embargo, es importante que la administración continúe estableciendo estrategias para su mejora continua, en relación a la atención obtenida, es gratificante el resultado aportado, resultado la atención brindada por el personal de la entidad que se encuentra de cara con la ciudadanía (91%).

### 3.5 Ley de transparencia y acceso a la información

#### 3.5.1 Análisis situacional

##### 3.5.1.1 Transparencia Activa

El componente de transparencia activa se enmarca en las acciones que todas las entidades deben establecer con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional regulado por la Ley 1712 de 2014, la Estrategia de gobierno en línea y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley <sup>7</sup>. En este sentido la DTSC ha definido estrategias encaminadas al fortalecimiento del derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública tanto a nivel administrativo como procedimental, permitiendo así, que se encuentre disponible en link en el portal web institucional, tal y como se ilustra a continuación:



A través del cual, los ciudadanos y los grupos de valor de valor pueden consultar la información que es relevante para la entidad, y que la misma norma exige, consiguiendo con ello, dar cumplimiento con los valores institucionales de transparencia y responsabilidad.

La información dispuesta, se encuentra actualizada, accesible y comprensible.






<sup>7</sup> Guía para la Plan anticorrupción y atención al ciudadano

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
2. Información de Interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Planeación
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y servicios
10. Instrumentos de gestión de la información pública
11. Transparencia Pasiva
12. Accesibilidad web
13. Información adicional

Chatea con nosotros 

*Link de transparencia y acceso a la información*

En el análisis del contexto se evidencia la necesidad de:

-  Adaptar el directorio institucional teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 9 numeral c) (Ley 1712 de 2014)
-  Complementar el ítem de Normatividad, incluyendo los resultados obtenidos durante los procesos de auditoria adelantados por la entidad. Artículo 9 numeral d) (Ley 1712 de 2014)
-  Incluir el ítem de contratación, la relación de los contratos de prestación de servicios de la entidad, incluyendo su duración Artículo 9 numeral c) e) y f) (Ley 1712 de 2014) en el formato designado por la función pública.
-  Establecer el conjunto de datos abiertos
-  Revisar y actualizar el cumplimiento de todos los mecanismos indicados en la ley. Artículo 11, Numeral f), h) y i).

### **3.5.1.2 Transparencia pasiva**

La Transparencia Pasiva es el mecanismo por el cual las entidades del Estado responden a la ciudadanía, las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley.

Las solicitudes que ingresan a la entidad son recepcionadas a través de ventanilla única, quien se encarga de remitir la información al área del SAC, área responsable de asignar la solicitud a la dependencia/ funcionario correspondiente. A través del módulo implementado por la entidad (SIG) se puede realizar la trazabilidad a cada solicitud que ingresa, así como su cuantificación y seguimiento frente a la oportunidad de la respuesta. A su vez, las solicitudes también pueden ser allegadas, a través de los canales virtuales dispuestos en la página web o por medio del correo institucional.

Se deberá seguir fortaleciendo la gestión, y el seguimiento y control a la oportunidad de las respuestas emitidas desde la entidad, con el objetivo de lograr el cumplimiento de los tiempos en un 100%.

### **3.5.1.3 Instrumentos de gestión de información**

#### **Registro de activos de la información:**

Este instrumento fue elaborado en el mes de diciembre de 2018, y actualizado el 31 de enero de 2020, para lo cual se registró la información teniendo en cuenta el tipo de Activo:

- Información
- Software
- Hardware

Y la tipología de la información, es decir:


- Información Pública
- Información publicada en la Página Web
- Información Pública Reservada
- Información disponible para ser solicitada
- Información en el servidor de la Entidad

Este instrumento se encuentra publicado en la página Web de la DTSC, en el link de: “Transparencia y Acceso a la Información” ítem 10. Instrumentos de Gestión de la Información Pública y ítem 10.1 Registro de Activos de Información.

Para la vigencia 2020, se hace necesario actualizar este instrumento con la información que hace falta registrar de la DTSC, y adoptar el acto administrativo correspondiente derivado de la actualización.

#### **Esquema de publicación**

Frente este componente de la norma, la entidad ya da cumplimiento, publicando la página web el esquema de publicación, siendo este un referente de cómo está estructurada la información en dicha portal.

 <b>ESQUEMA DE PUBLICACIÓN - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>				
Categoría	Título de la información	(g) Lugar de consulta:	(h) Nombre del responsable de la producción de la información:	(i) Nombre del responsable de la información:
1. Mecanismos de contacto	Oficina de Atención Personalizada	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/sedes/">http://saluddecaldas.gov.co/sedes/</a>	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Oficina de comunicaciones
	Teléfonos de contacto	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/sedes/">http://saluddecaldas.gov.co/sedes/</a>	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Oficina de comunicaciones
	Correo Electronico de Atencion al ciudadano	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/sedes/">http://saluddecaldas.gov.co/sedes/</a>	Dirección General	Oficina de comunicaciones
	Sedes de la Dirección Territorial de Salud de Caldas	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/sedes/">http://saluddecaldas.gov.co/sedes/</a>	Oficina asesora de Planeación	Oficina asesora de Planeación
	Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	190.14.226.21/sg/secciones/pqr/diligenciaPQR.php?instance=7cfbe028c71e4cab143f88b1ae553b46&token=RFRTQ18yftsub_menu_paginas	Oficina asesora de Planeación	
	Dirección de contacto	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/sedes/">http://saluddecaldas.gov.co/sedes/</a>	Oficina asesora de Planeación	
	Correo Electronico Notificaciones judiciales	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/buzon-notificaciones-judiciales/">http://saluddecaldas.gov.co/buzon-notificaciones-judiciales/</a>	Oficina asesora de Planeación	
	Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso del Sitio Web	<a href="http://saluddecaldas.gov.co/?wpdmdl=7037">saluddecaldas.gov.co/?wpdmdl=7037</a>	Grupo de Sistemas	Grupo de Sistemas

*Esquema de publicación*

Para más información, el documento podrá ser consultado en la página web de la entidad y descargado para su mayor comprensión. Es importante durante la vigencia 2021, utilizar la metodología de seguimiento al componente del esquema de publicación para mantenerlo actualizado y vigente.

### ***Índice de información clasificada y reservada***

El instrumento de información clasificada y reservada se encuentra en proceso de elaboración, con un alcance de elaboración del 50%, para lo cual se elaboró una Guía de contextualización del índice de información clasificada y reservada, y se realizaron mesas de trabajo con líderes de procesos para explicar el alcance teniendo en cuenta los lineamientos exigidos por la 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*”.

Dentro de las actividades desarrolladas durante la vigencia 2019, se cuenta con el levantamiento y registro de la información en el formato establecido por ley, dichos documentos se encuentran analizados y registrados en la Subdirección de Gestión Administrativa- Subdirección Jurídica- oficina SAC- Gestión de la Contratación.

Para la vigencia 2021 se proyecta realizar mesas de trabajo con los líderes de procesos de las demás Subdirecciones, con el acompañamiento del área Jurídica, o de un abogado designado para tal fin, y así registrar la información que hace falta con su debida clasificación. Este instrumento se debe aprobar y adoptar mediante acto administrativo y luego publicarlo en la página web en el link de “*Transparencia y Acceso a la Información*” ítem 10.2. Después se debe publicar en el *Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano*.

#### **3.5.1.4 Criterio diferencial de accesibilidad**

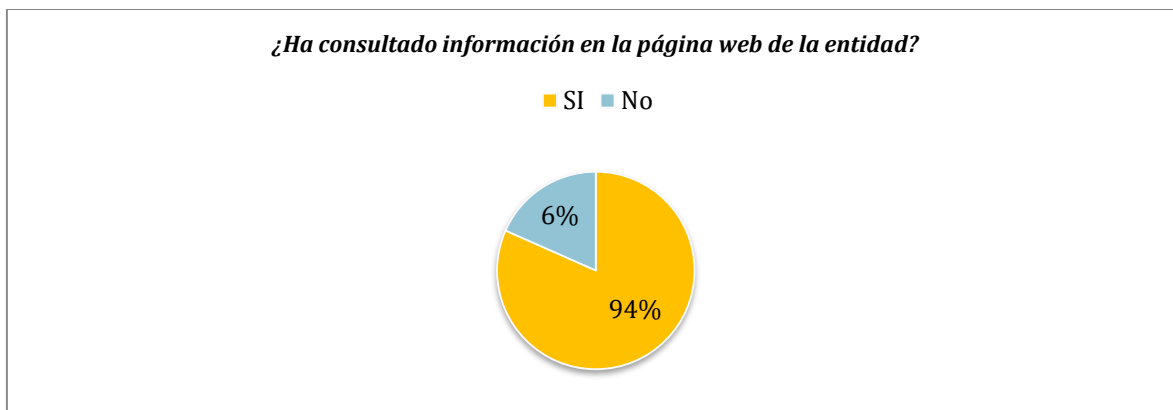
Lo que se pretende con este criterio es facilitar el acceso a la información a las poblaciones específicas o con algún tipo de limitación. La entidad ha venido desarrollando una serie de estrategias, entre ellas, la difusión y publicación de la información en formatos alterativos, así como la incorporación de herramientas en la página de web. Es importante continuar con el desarrollo de estas estrategias, siendo innovadores y creativos en pro de dicha población, aun mas, teniendo en cuenta que el sector de la salud no es ajeno dentro de sus procesos a brindar los servicios a poblaciones específicas o con limitaciones.

#### **3.5.1.5 Monitoreo de acceso a la información**

La entidad desde la oficina Asesora de Planeación y Calidad realiza el informe de solicitudes de acuerdo con lo establecido en el Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano.

#### **3.5.2 Resultados Encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC**

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción que se realizó desde la oficina asesora de planeación y calidad se evidencian a continuación:



#### **Observaciones**

- **Mayor actualización de la página web y del número de contactos**
- **La información es clara**
- **Que se puedan entender fácilmente por ciudadanos del común**
- **Debería ser más amigable al momento de buscar cualquier tema**

El 94% de los funcionarios y contratistas que contribuyendo al diligenciamiento de la encuesta han realizado consultas en la página web, refiriendo que es importante que la entidad realice mejoras en la visualización de la misma, ya que consideran

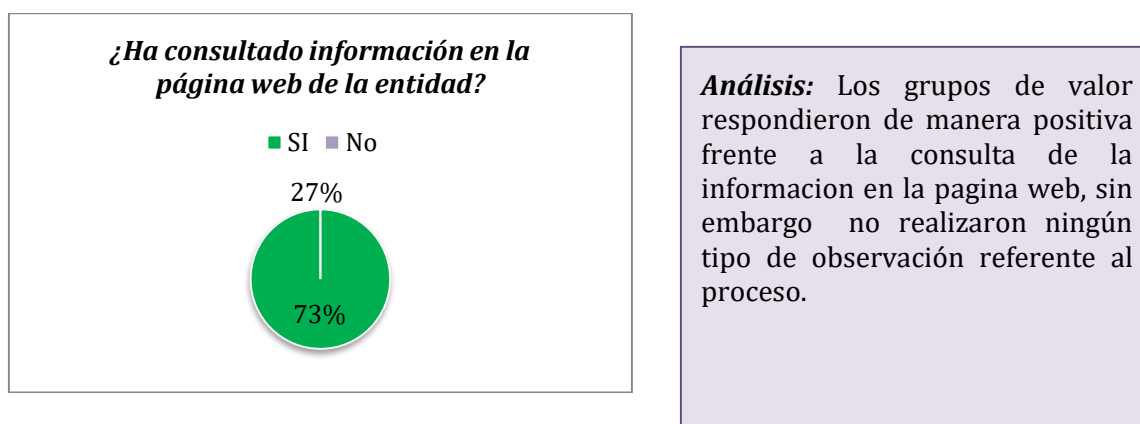
que no es intuitiva y que para acceder alguna información, los flujos de trabajo o rutas son largas y complejas, es especial para los clientes externos.

### **Observaciones frente al proceso de transparencia y acceso a la información**

- *En lo posible que la información se sencilla*
- *Es claro y transparente*

### **3.5.3 Encuesta de percepción a la ciudadanía en general**

El último componente evaluado fue frente a la transparencia y acceso a la información evidenciándose los siguientes resultados:



## **4. ACTIVIDADES PRELIMINARES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CUIDADADO VIGENCIA 2021**

- ✚ Para la construcción del plan anticorrupción para la vigencia 2021, la DTSC implemento diferentes actividades con el fin de contar con la participación tanto de los funcionarios y contratistas de la entidad como de los usuarios y ciudadanía en general.
- ✚ Se realizaron mesas de trabajo con los responsables de las diferentes áreas que están directamente involucradas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, en estas mesas de trabajo se realizó el análisis el contexto estratégico teniendo como base los soportes o evidencias documentales elaborados durante la vigencia 2020. A los responsables que no pudieron asistir a la reunión, se les solicito la información a través del correo electrónico.
- ✚ Se diseño e implemento una encuesta a través de la plataforma Google Drive – formularios, dirigida a los funcionarios y contratistas de la entidad. El tamaño de la muestra de la encuesta se desarrolló con un 90% de nivel de

confianza y un margen de error del 10%. Se obtuvieron 39 respuestas por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad y los resultados obtenidos se analizaron dentro del contexto estratégico de cada componente, incluyendo las observaciones que se consideraron pertinentes y en pro de la mejora del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021.

Datos estadísticos de la encuesta:

<b>Objetivo general</b>	Conocer la percepción de los funcionarios y contratistas de la DTSC frente a los componentes que integran el PAAC.
<b>Población objetivo</b>	200 contratistas y funcionarios de la DTSC
<b>Fecha de inicio</b>	28 de diciembre de 2020
<b>Fecha de cierre</b>	15 de enero de 2021
<b>Nivel de confianza</b>	90% nivel de confianza
<b>Margen de error</b>	10%
<b>Cantidad de respuestas obtenidas</b>	39 respuestas

A continuación, se ilustra la encuesta realiza a los funcionarios y contratistas de la DTSC para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2020.





Certificado No.



**GOBIERNO DE CALDAS**

## Encuesta de percepción para la Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

*Encuesta de percepción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021*



- Con el apoyo del equipo de comunicaciones de la DTSC se publicó en la página web de la entidad, un banner invitando a la ciudadanía en general a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, en banner dirigía a la ciudadanía a través de un link a la encuesta de percepción enfocada hacia el cliente externo de la entidad. Así mismo la publicación se realizó a través de las diferentes redes sociales institucionales.



*Publicación para participar en la construcción del plan PAAC 2021*

La publicación se realizó el 26 de diciembre de 2021 y se consolidó la información el 17 de enero de 2020. La encuesta se compone de preguntas abiertas y cerradas en la cual participaron un total de 39 personas. Sin embargo, la interacción de la ciudadanía fue muy poca, y solo se contó con la participación de 23 ciudadanos externos. Ver anexo 1. Consolidado de la encuesta de percepción

- Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones, se envió una circular dirigida a las EPS, IPS, Hospitales, Alcaldías Municipales, Miembros de la Gobernación de caldas, y demás entidades identificadas dentro de los grupos de valor, motivada para que participaran en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, diligenciado la encuesta mencionada en el apartado anterior.

## **5. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO 2021.**

En el anexo 2. del presente documento, se detallan los objetivos específicos, las actividades a ejecutar en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, los responsables, fechas de ejecución y soportes de cada una de las actividades.

## **6. ANEXOS**

### **6.1 Anexo 1. Matriz PAAC 2021**

ORIGINAL FIRMADO  
**ISABEL CRISTINA MURILLO ARIAS**  
Jefe Oficina de Asesora de Planeación y  
Caldad

ORIGINAL FIRMADO  
**CARLOS IVAN HEREDIA FERREIRA**  
Director General

Elaborado por: Oficina de Planeación