

## RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

**EL DIRECTOR GENERAL/ SUBDIRECTOR DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS**, en cumplimiento de sus atribuciones legales, especialmente las que le confiere el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el numeral 9 del artículo 14 la ordenanza 446 de abril 29 de 2002 expedida por la Asamblea Departamental,

### C O N S I D E R A N D O   Q U E

Que La Dirección Territorial de Salud de Caldas, es una entidad de derecho público, con autonomía administrativa, presupuestal y financiera, que de conformidad con lo preceptuado en la ordenanza No. 446 de 2002, emanada de la Asamblea Departamental de Caldas, es la entidad rectora del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el departamento.

Que la DTSC, de acuerdo a su política de calidad, proporciona los servicios de Asistencia Técnica, Inspección, Vigilancia y Control y la Gestión para la presentación de servicios de Salud de su competencia con eficiencia, eficacia y efectividad, orientados al mejoramiento continuo de los procesos que permitan la movilización social y la satisfacción de los diferentes actores del sistema, a través de un talento humano competente y comprometido.

Que el Artículo 73 de 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"*, establece: *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorarla atención al ciudadano"*.

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.



Sede principal  
Teléfonos: +57 (6) 8783096 - 8783097 - Fax: +57 (6) 8783171 / Dirección: Cl. 49 No. 26 - 46  
Manizales, Caldas  
E-mail: [información@saluddecaldas.gov.co](mailto:información@saluddecaldas.gov.co) / [www.saluddecaldas.gov.co](http://www.saluddecaldas.gov.co)



## RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

Que el Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" establece en su artículo 4: "La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo".

Que en el mismo Decreto 1081 de 2015, "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" compiló en su título 4, 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 Ley 962 de 2005 "Ley Anti tramites", Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que el Decreto Ley 019 de 2012 "Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

Que el Artículo 48 y siguientes, en su Título IV de la Ley 1757 de 2015, define el proceso de rendición de cuentas de la rama ejecutiva.

Que el Literal g), del Artículo 9, de la Ley 1712 de 2014 "ley de transparencia y acceso a la información pública", determina, "Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", expedido por el Departamento Administrativo de la Presidencia, la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, señaló en el artículo 2.1.4.5 que "La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción": La consolidación del Plan

## RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. ”

Que dicho plan está integrado por los siguientes componentes:

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, b) Racionalización de Trámites, c) Rendición de cuentas d) Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano, e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, F) Iniciativas Adicionales.

Que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se debe establecer el modelo que integra y articula los sistemas señalados, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional

Que por medio del Decreto 1499 de 2017 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.

Que según el Artículo 2.2.22.3.10 del 1499 de 2017 “(...) El Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con los líderes de política, pondrá a disposición de las entidades y organismos del Estado, un instrumento de autodiagnóstico, que permitirá valorar el estado y avance en la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y emprender las acciones de mejora a que haya lugar (...)”.

Que según el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG así: “Es la integración de políticas de desarrollo administrativo, instancias y esquemas de planeación sectorial e institucional. Incluye un instrumento de reporte de avance de la gestión que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional”.

Que con base en lo anterior, la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La calidad, como marco en el cual se deben gestionar las entidades, pasa a ser una condición permanente y característica esencial del actuar institucional. Por lo anterior, la calidad estará presente, a través de atributos que deberán ser evidenciables en cada una de las dimensiones de MIPG.

El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. MIPG es un marco de referencia



Sede principal  
Teléfonos: +57 (6) 8783096 - 8783097 - Fax: +57 (6) 8783171 / Direcc n: Cl. 49 No. 26 - 46  
Manizales, Caldas  
E-mail: informaci n@saluddecaldas.gov.co / www.saluddecaldas.gov.co



## RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

diseñado para que las entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano.

Así las cosas, el MIPG se compone de siete dimensiones las cuales representan el conjunto de políticas, prácticas, herramientas o instrumentos con un propósito común, que puestas en marcha de manera articulada e intercomunicada, permitirán que MIPG logre sus objetivos.

Que dentro de la 2ª dimensión del MIPG denominada “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, se tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar sus recursos y talento humano y focalizar sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos.

Que para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

- Planeación institucional.
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

Por consiguiente, uno de los planes a formular para dar respuesta a la Planeación institucional es el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, el cual contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido, según lo anteriormente mencionado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y de desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

- Dimensión: Control Interno o Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación).
- Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) o Racionalización de trámites o Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano o Rendición de cuentas.

## RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

- Dimensión: Información y Comunicación o Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Que la consolidación del PAAC está a cargo de la oficina de planeación de las entidades, o quien haga sus veces, instancia que actuará como facilitadora para su elaboración y seguimiento a la implementación. Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la sección "transparencia y acceso a la información pública" del sitio web oficial de la entidad.

Que las entidades de orden nacional, departamental y municipal incorporen, dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar el control ciudadano y el diálogo en la rendición de cuentas, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública y prevenir hechos de corrupción.

Finalmente, en el PAAC se incluyen los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento según lo anteriormente mencionado, del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Que es pertinente actualizar y ajustar el plan de Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2019 conforme con los lineamientos establecidos desde el orden Nacional y Departamental y a los resultados obtenidos en el contexto estratégico elaborado por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

Que por lo anterior, la Dirección Territorial de Salud de Caldas con el propósito de darle cumplimiento a la normatividad vigente, diseñó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2019, el cual será adoptado e incluido en la presente resolución.

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en reunión desarrollada el 31 de enero del año en curso aprobó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019.

Que en mérito de lo expuesto, el Director General,



Sede principal  
Teléfonos: +57 (6) 8783096 - 8783097 - Fax: +57 (6) 8783171 / Dirección: Cl. 49 No. 26 - 46  
Manizales, Caldas  
E-mail: [información@saluddecaldas.gov.co](mailto:información@saluddecaldas.gov.co) / [www.saluddecaldas.gov.co](http://www.saluddecaldas.gov.co)



## RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

### R E S U E L V E

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN.** Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2019, el cual hace parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y REGULACIÓN.** La presente resolución será aplicable para todas las dependencias y procesos de la Dirección Territorial de Salud de Caldas en la vigencia 2019.

**ARTÍCULO TERCERO: RESPONSABLES.** Son responsables del cumplimiento de las actividades y metas las personas referenciados dentro del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO CUARTO: PUBLICACIÓN.** Publíquese el presente acto administrativo a través del portal web de la entidad de conformidad con lo expuesto en el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO QUINTO: MONITOREO.** La Oficina Asesora de Planeación y Calidad realizará monitoreo del cumplimiento de las actividades y metas programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.

**ARTÍCULO SEXTO: INSTANCIA DE APROBACIÓN Y MODIFICACIONES.** El comité de Gestión y Desempeño Institucional será la instancia responsable de la aprobación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así como el encargado de la revisión y aprobación de las modificaciones y/o actualizaciones a que haya lugar, las cuales quedaran consignadas en el acta de comité respectiva, dejando constancia de las versiones.

**ARTÍCULO SEPTIMO: SEGUIMIENTO.** A la Oficina de Control Interno le corresponde efectuar el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Dicho seguimiento se realizará tres (3) veces al año al Plan y lo publicará en el portal web de la entidad, así:



Sede principal  
Teléfonos: +57 (6) 8783096 - 8783097 - Fax: +57 (6) 8783171 / Dirección: Cl. 49 No. 26 - 46  
Manizales, Caldas  
E-mail: [información@saluddecaldas.gov.co](mailto:información@saluddecaldas.gov.co) / [www.saluddecaldas.gov.co](http://www.saluddecaldas.gov.co)

**RESOLUCIÓN No. 058 del 31 de Enero de 2019**

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para la vigencia 2019

- 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.

**ARTÍCULO OCTAVO: VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.** Esta Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 0035 de 26 de enero de 2018 expedida por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

*Dada en Manizales a los treinta y un (31) días del mes de enero 2019*



---

**GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS**  
*Director General*

Original: Archivo de Oficina Asesora de Planeación y Calidad

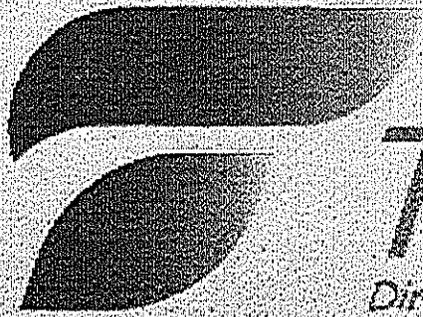
Elaborado por: Juan Carlos Álvarez Castro – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad

Mónica Echeverri Ocampo – Contratista Oficina Asesora de Planeación y Calidad

Revisado por: Angela Manquillo Erazo – Sistema de Gestión de Calidad

Jhoan Fernando Vidal Patiño- Subdirector Jurídico





*Territorial*  
*Dirección Territorial de Salud de Caldas*

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO – VIGENCIA 2019**

PC00-PP02-PE

Version: 01

2019-01-31

## TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES.....	5
3. OBJETIVO GENERAL .....	5
4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019.....	5
4.1. COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	5
4.2. COMPONENTE 2. Racionalización de Trámites.....	6
4.3. COMPONENTE 3. Rendición de Cuentas .....	8
4.4. COMPONENTE 4. Atención al Ciudadano.....	9
4.5. COMPONENTE 5. Transparencia y Acceso de la Información .....	10
5. PUBLICACIÓN, PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.....	12
6. VIGENCIA .....	12
7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.....	12
8. ANEXO.....	13

## **1. INTRODUCCIÓN**

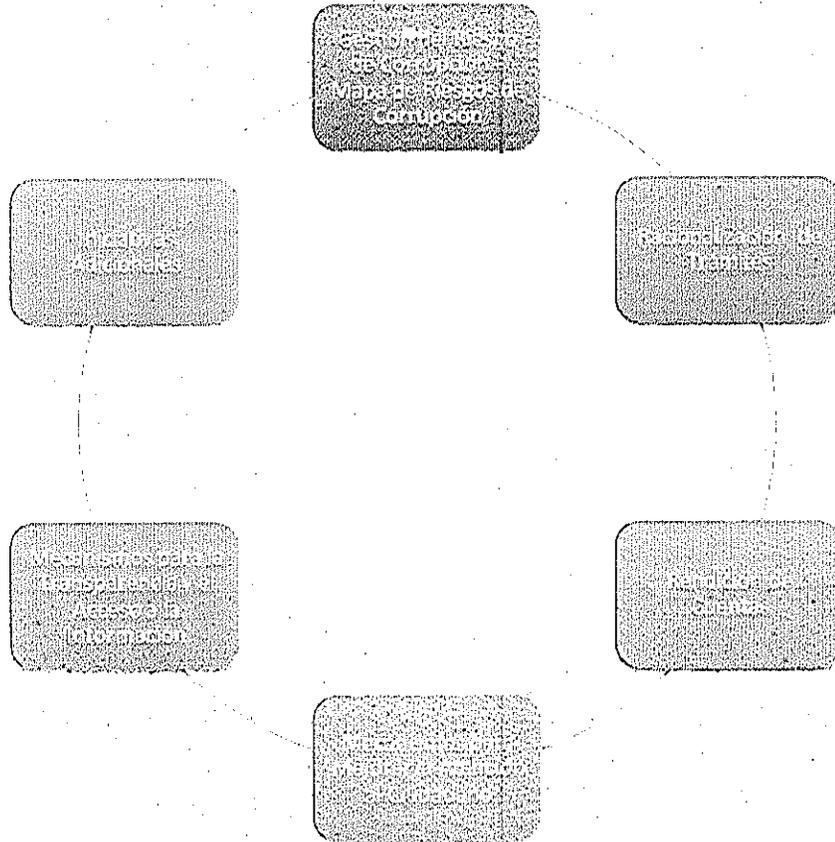
La Dirección Territorial de Salud de Caldas, es una entidad de derecho público, con autonomía administrativa, presupuestal y financiera, que de conformidad con lo preceptuado en la ordenanza No. 446 de 2002, emanada de la Asamblea Departamental de Caldas, es la entidad rectora del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el departamento.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de 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”, se ha promovido al interior de la Dirección Territorial de Salud de Caldas los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la salud y a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión, con estrategias y conductas conducentes a mitigar actos de corrupción que puedan presentarse en desarrollo de la gestión.

En este contexto, se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Igualmente, el citado Plan se desarrolla en la Dirección Territorial de Salud de Caldas teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” de la Presidencia de la República y del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:

**Ilustración 1. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2

En la metodología abordada se constituye de vital importancia para la Dirección Territorial de Salud de Caldas los aportes realizados por los ciudadanos, los actores del sector y colaboradores de la Entidad, con el fin de posibilitar el ejercicio de participación en la gestión institucional, y de esta manera identificar de primera mano aportes a esta importante estrategia.

## 2. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES

Para la construcción y elaboración del Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, la Oficina Asesora de Planeación y Calidad lidero la elaboración del diagnóstico conforme a las directrices dadas por la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” de la Presidencia de la República y del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual se anexa.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de los funcionarios generando espacios de esparcimiento, a través de actividades detectadas en el estudio de necesidades de la DTSC.

## 4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019

### 4.1. COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Identificar, analizar, controlar y evaluar los posibles actos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Subcomponente procesos	Actividades	Meta aprobada	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar y actualizar de requerirse la Política de Administración del riesgo de la entidad	Política de Administración del riesgo actualizada	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/01/2019
	1.2 Socializar la Política de Administración del riesgo a todas las partes interesadas de la entidad	Socialización de la actualización de la Política de Administración del riesgo	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Calidad Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/06/2019
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1 Revisar y actualizar la matriz de riesgos de acuerdo con lo establecido en la Política de Administración de Riesgos	Matriz de riesgos revisada y actualizada	Oficina de Control Interno. Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/01/2019

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Consulta y divulgación	3.1 Participación de la ciudadanía a través de página web o redes sociales para la identificación de los riesgos de corrupción de la entidad	Encuesta a través de la página web o actividades interactivas a través de redes sociales	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Calidad Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/03/2019
	3.2 Establecer estrategias para la socialización de la matriz de riesgos a los funcionarios y contratistas de la entidad	Socialización de la matriz de riesgos	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Calidad Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/06/2019
	3.3 Publicar en página web la matriz de riesgos de corrupción.	Matriz de riesgos de corrupción publicada en página web	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/01/2019
Monitoreo y revisión	4.1 Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de la entidad y planes de acción establecidos, así como la efectividad de los controles	Un (1) Soporte de revisión de los riesgos asociados al proceso	Líderes de los procesos	31/12/2019
Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles a los riesgos de corrupción, cada cuatro meses	Tres (3) Informes de seguimiento a los controles establecidos de acuerdo al mapa de riesgos	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Calidad	16/01/2019

#### 4.2. COMPONENTE 2. Racionalización de Trámites

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Determinar las estrategias para lograr la racionalización de trámites en los términos establecidos por la ley, según las necesidades de los usuarios.

Nº	Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora	Beneficio al ciudadano/entidad	Dependencia responsable	Fecha de Realización		
								Inicio	Fin	
1	Apertura y traslado de tienda naturista	Optimización	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad	En la revisión previa a los trámites y las mesas de trabajo realizadas para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el responsable del trámite manifiesta inconformidades frente al flujo del proceso, haciendo referencia a que a los ciudadanos se les solicita documentos que no son necesarios dentro del proceso.	Se realizará revisión del flujo de proceso para determinar mejoras al trámite y establecer los requerimientos necesarios para dar cumplimiento de acuerdo a lo exigido por la ley. Así mismo, realizar el análisis del paso a paso del trámite con el fin de determinar un proceso que permita reducir costos, tiempos y reprocesos a la entidad y al usuario.	Agilidad y reducción de tiempos en el trámite	Subdirección de Salud Pública (FRE - Fondo Rotatorio de Estupefacientes)	20/02/2019	20/04/2019	
2	Credencial de expendedor de drogas	Optimización	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad						20/04/2019	20/06/2019
3	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	Optimización	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad						20/06/2019	20/08/2019
4	Inscripción, renovación y ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control	Optimización	Consultas entre áreas o dependencias de la entidad						20/08/2019	20/10/2019

### 4.3. COMPONENTE 3. Rendición de Cuentas

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Promover espacios de diálogo bidireccionales mediante los cuales se informe a la ciudadanía las gestiones y acciones realizadas por la entidad.

Subcomponente o proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Definir y socializar los lineamientos para la construcción del informe de rendición de cuentas a las dependencias involucradas de la entidad	Lineamientos para la construcción del informe de rendición de cuentas socializados	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/06/2019
	1.2	Consolidar, elaborar y publicar el informe de rendición de cuentas con calidad y en lenguaje comprensible para la ciudadanía	Informe de rendición de cuentas consolidado y publicado en página web	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/07/2019
	1.3	Medir la calidad y el lenguaje comprensible de la información a través de la encuesta de "Rendición de cuentas"	Aplicación de la encuesta	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/07/2019
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Estrategia de rendición de cuentas que permita la interacción con la ciudadanía	Audiencia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/06/2019
	2.2	Realizar actividades a través de redes sociales con la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas	100% de ejecución de las actividades programadas para realizarse en redes sociales	Oficina Asesora de Planeación y Calidad Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/07/2019
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Promover a través de diferentes estrategias de comunicación la invitación a la ciudadanía a participar en la Audiencia de Rendición de Cuentas	Invitación a la ciudadanía a participar en la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Calidad Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/06/2019
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de evaluación de la rendición de cuentas	Encuesta aplicada	Oficina Asesora de Planeación y Calidad Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/06/2019
	4.2	Consolidar las respuestas de la encuesta de rendición de cuentas	Consolidación de la encuesta	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/07/2019
	4.3	Elaboración del informe y análisis de la medición de la rendición de cuentas, incluyendo en éste los aspectos a mejorar para la próxima vigencia y los aspectos destacados por la ciudadanía	Informe de evaluación de la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/07/2019

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta/ Objetivo	Responsable	Fecha programada
4.4	Incluir dentro del conteo de los asistentes a quienes participan de la audiencia a través de medios no presenciales	Inclusión de asistencia no presencial en el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	30/07/2019

#### 4.4. COMPONENTE 4. Atención al Ciudadano

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Establecer acciones que contribuyan a mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad a la ciudadanía.

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta/ Objetivo	Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Incorporar recursos en el presupuesto o gestionar el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto o gestión para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Subdirección Gestión Administrativa	30/04/2019
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecer los canales de atención al ciudadano, en especial la atención a través de la línea telefónica de la entidad	Soportes de las mejoras implementadas especialmente las del Servicio telefónico	Oficina de Prensa y Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación y Calidad Subdirección Gestión Administrativa	30/06/2019
	2.2 Elaborar el autodiagnóstico de los espacios físicos de la sede Parque Caldas para garantizar la accesibilidad, de acuerdo con la NTC 6047	Autodiagnóstico elaborado	Subdirección Gestión Administrativa	30/06/2019
	2.3 Establecer e implementar las acciones priorizadas que se van a ejecutar en la sede Parque Caldas, de acuerdo con los resultados del diagnóstico NTC 6047	Acciones a implementar de acuerdo con el diagnóstico NTC 6047	Subdirección Gestión Administrativa	31/12/2019
	2.4 Implementar herramientas en la página web de la entidad para garantizar el acceso y entendimiento de las personas en condición de discapacidad	Implementación de herramientas para personas con discapacidad en página web	Subdirección Gestión Administrativa (TIC)	31/12/2019
	2.6 Socializar guía para la calidad y la cordialidad en la atención y sensibilizar a todos los funcionarios y contratista de la DTSC frente a la importancia de una buena atención al ciudadano	Guía para la calidad y la cordialidad en la atención socializada	Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/07/2019

Subcomponente procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	2.7	Establecer herramienta(s) de medición que permitan evaluar el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Herramienta(s) de medición del desempeño de los canales de atención al usuario	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/08/2019
Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios de la entidad que están en las áreas de atención al usuario	Soportes de fortalecimientos de competencias de los funcionarios de la DTSC	Subdirección Gestión Administrativa	31/12/2019
	3.2	Promover la cultura del servicio al interior de la entidad	Campaña de promoción	Oficina de Prensa y Comunicación	30/10/2019
Normativo y procedimental	4.1	Elaborar y presentar trimestralmente el informe de PQRSD con el fin de identificar oportunidades de mejora	Presentar cuatro (4) Informes de PQRSD	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/12/2019
	4.2	Construir y socializar la Política para la protección de Datos Personales que se manejan en la entidad	Política de datos personales aprobada y socializada	Subdirección Gestión Administrativa (TIC)	30/03/2019
	4.3	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno publicada	Subdirección Gestión Administrativa (TIC)	30/06/2019
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por la entidad	Cuatro (4) informes de Medición de la satisfacción	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/12/2019
	5.2	Informar al nivel directivo de la entidad los resultados de la satisfacción para establecer las posibles acciones de mejora	Socialización de los resultados de medición de la satisfacción y mejoras implementadas en caso de requerirse (4 veces en el año)	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/12/2019

#### 4.5. COMPONENTE 5. Transparencia y Acceso de la Información

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Garantizar a la ciudadanía su derecho fundamental de acceso a la información pública que se produce en la entidad.

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Lineamientos de transparencia activa</b>	1.1	Establecer el conjunto de datos para ser publicado como dato abierto en la página web y en la plataforma de datos abiertos del Gobierno.	Datos abiertos publicados	Subdirección Gestión Administrativa (TIC) Observatorio Social	31/12/2019
	1.2	Reportar y publicar en la página web los nombramientos realizados en la entidad	Nombramientos publicados en caso de presentarse	Subdirección Gestión Administrativa (TIC)	31/12/2019
	1.3	Realizar diagnóstico para determinar el cumplimiento frente a la estrategia de Gobierno Digital	Diagnóstico de la estrategia de Gobierno Digital	Subdirección Gestión Administrativa (TIC)	31/12/2019
	1.4	Analizar además de la información que por ley tiene que publicarse, que otros temas podrían ser del interés del ciudadano	Informe de información adicional para la ciudadanía	Subdirección Gestión Administrativa (TIC) Oficina de Prensa y Comunicaciones	30/06/2019
	1.5	Publicar los procesos y procedimientos de la entidad en la página web a través del link de transparencia y acceso a la información	Publicación de los procesos y procedimientos	Oficina Asesora de Planeación y Calidad Subdirección Gestión Administrativa (TIC)	31/07/2019
<b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>	2.1	Socializar el acto administrativo que estipula el cobro de los costos en los que incurre la entidad en el desarrollo de reproducción de información solicitada por terceros.	Soporte de socialización	Subdirección Gestión Jurídica	30/06/2019
	2.2	Realizar seguimiento a la oportunidad del trámite de las solicitudes de acceso de información pública a través del informe de PQRSD	Cuatro (4) informes de PQRSD	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/12/2019
<b>Elaboración los instrumentos de Gestión de la información</b>	3.1	Elaborar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada elaborado y publicado	Subdirección Gestión Administrativa (TIC y Gestión Documental)	30/09/2019
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Divulgar las noticias de la DTSC en formatos alternativos comprensibles que permitan la consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Publicar noticias en formatos alternativos	Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2019
	4.2	Socializar a través de los canales de comunicación los formatos alternativos implementados en la entidad	Socializar los formatos alternativos implementados en la entidad	Oficina de Prensa y Comunicaciones	31/12/2019

Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Realizar el Informe de solicitudes de acceso a información en articulación con el informe que se produce de PQRSD	Realizar cuatro (4) informe contemplado: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	31/12/2016

## 5. PUBLICACIÓN, PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la vigencia 2019, será publicado en el portal web de la Dirección territorial de Salud de Caldas en la sección "transparencia y acceso a la información pública", a más tardar el 31 de enero del año en curso. Adicionalmente, deberán publicarse las modificaciones que se realicen al Plan y sus seguimientos.

Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, deberá promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

## 6. VIGENCIA

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano entrará en vigencia a partir de su aprobación hasta el día 31 de diciembre del 2019.

## 7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN

Son responsables del cumplimiento de las actividades y metas las personas referenciadas dentro del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2019. A partir de su aprobación cada

responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes. Así mismo, cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan.

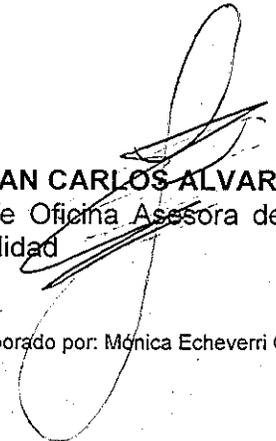
A La Oficina de Control Interno le corresponde efectuar el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Dicho seguimiento se realizará tres (3) veces al año al Plan y lo publicará en el portal web de la entidad, así:

- 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.

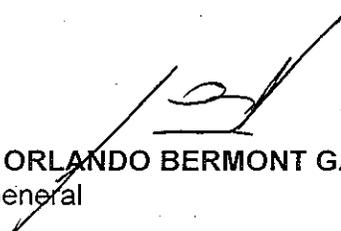
En caso de que la Oficina de Control Interno, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

## 8. ANEXO.

Anexo 1. Formulación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - vigencia 2019



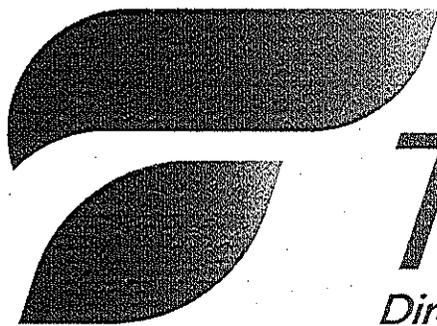
**JUAN CARLOS ALVAREZ CASTRO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y  
Calidad



**GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS**  
Director General

Elaborado por: Mónica Echeverri Ocampo – Contratista Oficina Asesora de Planeación y Calidad.





*Territorial*  
*Dirección Territorial de Salud de Caldas*

**DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS**

**FORMULACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2019**

## **CONTENIDO**

<b>1. CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	<b>3</b>
1.1. Posibles hechos o actos de corrupción de la entidad	3
1.2. Trámites y servicios de la entidad	6
1.3. Rendición de cuentas	9
1.4. Servicio al Ciudadano	12
1.5. Ley de transparencia y acceso a la información	15
1.6. Resultado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - vigencia 2018	18
<b>2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO A TRAVÉS DE LA MATRIZ DOFA</b>	<b>19</b>
<b>3. ACTIVIDADES PRELIMINARES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>23</b>

## **1. CONTEXTO ESTRATÉGICO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC es una estrategia impartida desde el orden nacional con el objetivo de que la entidad desde su planeación, estructuren estrategias que contribuyan a la lucha contra la corrupción.

Es así como la DTSC viene desarrollando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual se constituye desde el marco de referencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: 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.

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 por la entidad.

Es de resaltar que, dentro del contexto estratégico, se realizó un trabajo muy enriquecedor para la formulación del PAAC desde el punto de vista del análisis del contexto actual en el cual se encuentra la entidad, ya que identificaron fortalezas y debilidades que se convierten en un insumo fundamental para que durante la vigencia 2019, se puedan implementar acciones en pro de una mejora continua y la satisfacción del usuario.

### **1.1. Posibles hechos o actos de corrupción de la entidad**

#### **1.1.1. Análisis Documental**

Con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción, la entidad elabora anualmente una matriz de riesgos de acuerdo con la metodología impartida por el DAFP. Dicha matriz se encuentra publicada en página web con la finalidad de ser consultada por la ciudadanía.

En conjunto la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación y Calidad realizan cuatrimestralmente seguimiento a la matriz de riesgos de la entidad, identificando en este el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de acción. En el último seguimiento de la vigencia 2018, se evidencia cumplimiento del 100% de las actividades relacionadas con los riesgos de corrupción.

Así mismo, teniendo en cuenta que las causas que originan los hechos de corrupción pueden ser de carácter externo o interno; se analiza el informe de

PQRSD<sup>1</sup> del tercer trimestre del 2018, evidenciándose que durante dicho periodo ingresaron a la entidad 32 PQRSD por posibles actuaciones irregulares por parte de diferentes entidades del sector salud excluyendo a la DTSC que actúa como ente rector del sistema.

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.

Dentro de los riesgos identificados por la entidad se tiene:

- **Procesos misionales:** Emisión de conceptos técnicos sin el cumplimiento de los requisitos legales - Tráfico de influencia para agilizar el trámite administrativo de la auditoría de facturas derivadas de la prestación de servicios de salud.
- **Procesos de apoyo:** Destinación diferente a un rubro para el cual fue concebido - Causación de cuentas por pagar sin los debidos soportes - Estudios y documentos previos, pliegos de condiciones y demás documentos de la etapa de planeación manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación, estableciendo necesidades inexistentes o condiciones que beneficien a una persona en particular.
- **Procesos estratégicos:** Manipulación de actos administrativos para favorecer intereses particulares.

Los riesgos anteriores son incluidos en la matriz de riesgos, y evaluados para definir en la vigencia 2019 la efectividad de los controles o de ser el caso proponer algunos nuevos con el fin de evitar o eliminar su posibilidad de ocurrencia.

Una vez realizado el análisis, se puede concluir que el proceso para la construcción e identificación de los riesgos de la entidad se realiza acorde a la metodología impartida por el DAFP y de esta forma se da cumplimiento a lo establecido en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción – PAAC. Siendo así, la entidad deberá dentro el plan de acción establecer estrategias que garanticen la continuidad del proceso.

#### **1.1.2. Encuesta de percepción a funcionarios y contratista de la DTSC**

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

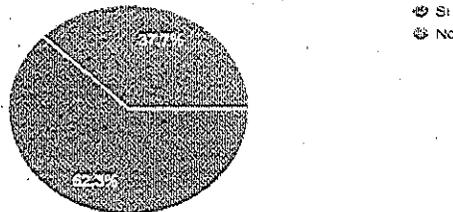
---

<sup>1</sup> PQRSD. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

A continuación, se detallan los resultados obtenidos frente al componente de Gestión del Riesgo y el análisis realizado por la entidad:

¿Conoce los riesgos de corrupción de la entidad?

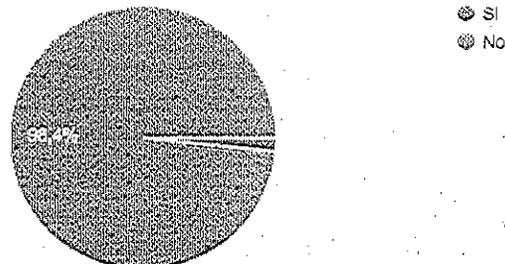
91 respuestas



**Análisis:** El 62% de los funcionarios y contratistas de la entidad tienen conocimiento sobre los riesgos de corrupción de la entidad. Sin embargo se evidencia una buena proporción de desconocimiento por lo que se deberán fortalecer los canales de difusión interno con el fin de garantizar que todo el personal de la entidad conozca y se apropie de los mismos, con el fin de evitar su ocurrencia o presencia en los procesos.

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

51 respuestas



**Análisis:** 1,6% manifestó que se han presentado actos de corrupción en la entidad relacionados con el tema contractual, no obstante, el 98,4% de los funcionarios y contratistas de la entidad manifiestan no conocer ningún acto de corrupción lo que permite inferir, que los procesos de la DTSC son realizados bajo los principios de transparencia y profesionalismo.

### 1.1.3. Encuesta de percepción a la ciudadanía en general

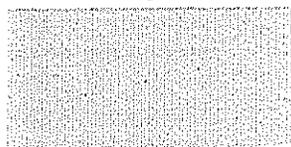
Con el fin de contar con la participación de todas las partes interesadas de la entidad, se publicó a través de la página web, el enlace mediante el cual la ciudadanía podía dejar sus comentarios frente a los componentes que integran el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y participar en la construcción de este con sus opiniones.

La participación de la ciudadanía sin embargo fue muy débil, y solo se logró la participación de 3 ciudadanos.

**I. Riesgos de corrupción**

¿Causan algún acto de corrupción que se haya presentado en la Dirección Territorial de Salud de Cúcuta?

CDP: 2019: 1



Opción	Total	%
NO	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Frente a la pregunta relacionada con el componente de riesgos los 3 ciudadanos manifestaron que no conocen ningún riesgo de corrupción en la entidad.

**1.2. Trámites y servicios de la entidad**

**1.2.1. Análisis documental**

La DTSC en el desarrollo de la política anti-trámites es guiado por los lineamientos y elementos establecidos para la racionalización de trámites los cuales se traducen en la aplicación de mejoras en los procedimientos de manera manual y/o automatizada, que permitan la simplificación y optimización de procesos mediante la reducción en tiempos de respuesta, reducción en número de actividades, revisión de documentación exigida, estandarización o enlace con otros procesos, entre otros.

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 PQRSD. Aunado a lo anterior, de las necesidades de los ciudadanos, análisis del impacto en términos del beneficio obtenido al ciudadano por 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.

Como ejemplo de estas acciones, durante la vigencia 2019, se realizará la evaluación de nuevas formas de ejecución en algunos trámites mediante la potencialización de las herramientas tecnológicas o la optimización del proceso, buscando mejorar la operatividad en la recepción de documentos, reducir tiempos de respuesta o mejorar la eficiencia administrativa.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos desde la Función Pública para la racionalización de trámites, el alcance de la política es aplicado al interior de la DTSC en primera instancia en los procesos misionales que están ligados

directamente a los trámites requeridos por los ciudadanos; y en segunda instancia se realizan permanentemente análisis detallados de procedimientos internos que permitan beneficio directo a los ciudadanos.

Los trámites publicados a 31 de diciembre de 2018 en la página Web Institucional, corresponden a:

- Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud
- Carné de protección radiológica
- Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial
- Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud
- Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
- Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio
- Licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes
- Registro y autorización de títulos en el área de la salud
- Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano
- Concepto sanitario para empresas aplicadores de plaguicidas
- Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
- Credencial de expendedor de drogas
- Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
- Renovación de la licencia de funcionamiento para equipos de rayos x y otras fuentes emisoras de radiaciones ionizantes
- Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos
- Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos
- Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas

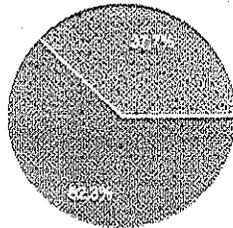
Los anteriores trámites mencionados se encuentran actualizados según el procedimiento establecidos por la DTSC.

#### **1.2.2. 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:

¿Ha utilizado algún trámite o servicio de la entidad?

61 respuestas

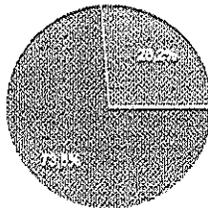


● Sí  
● No

**Análisis:** El 62% de los funcionarios y contratistas de la entidad han realizado algún tipo de trámite y servicio en la entidad, este porcentaje corresponde a la respuesta de 38 personas.

¿El proceso para realizar un trámite en la entidad el parece que es sencillo y ágil?

61 respuestas



● Sí  
● No

**Análisis:** Si bien más del 50% de los encuestados consideran que los trámites en la entidad son ágiles, el 26% es decir 16 colaboradores manifiestan inconformidad frente al proceso de trámites y servicios de la entidad, es especial frente a los siguientes temas:

- Problemas de conexión con la página web
- Cantidad de documentos solicitados al momento de realizar el trámite
- Procesos poco ágiles

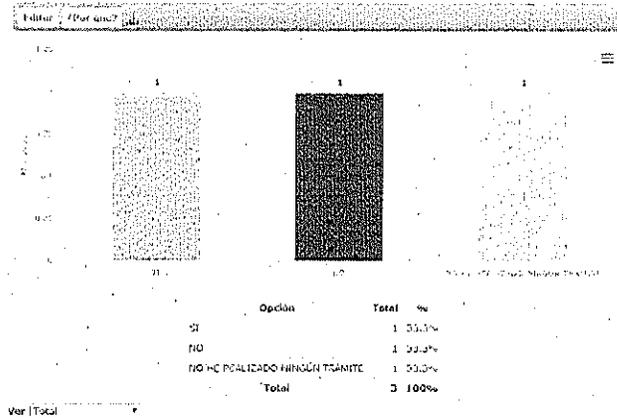
Con relación a la pregunta anterior y de acuerdo con las observaciones realizadas, se evidencia que los funcionarios y contratistas de la entidad, al momento de responder la pregunta confundieron el proceso de trámites con el de los procesos internos de la entidad.

### 1.2.3. Encuesta de percepción a la ciudadanía en general

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

**II. Trámites y servicios de la entidad**

¿El proceso para realizar un trámite en la Dirección Territorial es ágil?



**Análisis:** De los tres (3) ciudadanos que respondieron la encuesta cada uno manifestó una percepción diferente, lo que no permite inferir ningún tipo de conclusión frente al tema.

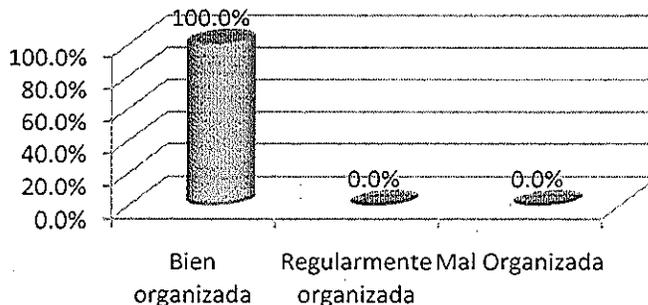
**1.3. Rendición de cuentas**

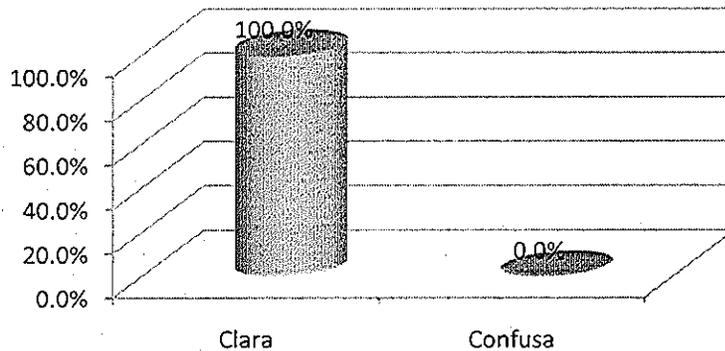
**1.3.1. Análisis documental**

El ejercicio de rendición de cuentas para la vigencia 2018 se realizó con el objetivo de informar y dar a conocer a la ciudadanía en general, servidores públicos y entes control, los resultados y logros obtenidos por la entidad, así como las estrategias implementadas y el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Departamental de Desarrollo y demás planes ejecutados por la entidad.

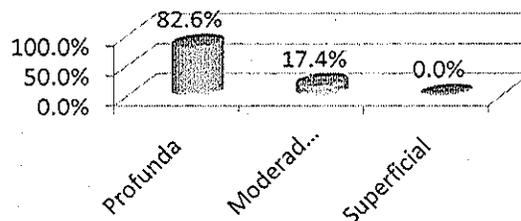
Se realizó un ejercicio de Audiencia de Rendición de Cuentas en el mes de Junio de 2018, contando con la participación de varios funcionarios y servidores públicos, contratistas de diferentes entidades, veedores ciudadanos y comunidad en general. Los soportes de este ejercicio se encuentran publicados en la página web de la entidad.

Se destaca durante el ejercicio de acuerdo con los datos consolidados de la encuesta de evaluación del evento, que el 100 % de los asistentes calificaron al evento como muy bien organizado y la explicación de cada uno de los que intervinieron se realizó de forma clara.





Alguno de los temas que se expusieron en el ejercicio de rendición de cuentas fueron: Sistema integrado de gestión, servicio de atención al cliente, intermediaciones realizadas con la ciudadanía, cumplimiento de metas del Plan Departamental de Desarrollo, evaluación de desempeño, ejecución de recursos, contratación, tutelas, acciones de los procesos misionales, observatorio social de Caldas y campaña Cúdate - Cúdame, reconociendo los participantes de la Audiencia de Rendición de Cuentas que los mismo fueron explicados y discutidos con profundidad.



Es importante destacar que a la rendición de cuentas de la vigencia 2018 participaron cerca de 156 personas de forma presencial, y los resultados de acuerdo con la encuesta del evento fue satisfactoria. Así mismo, el propósito de la DTSC 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 dialogo con la ciudadanía en general, servidores y funcionarios públicos. La entidad deberá establecer acciones que permitan darle continuidad al proceso de Audiencia de la Rendición de Cuentas.

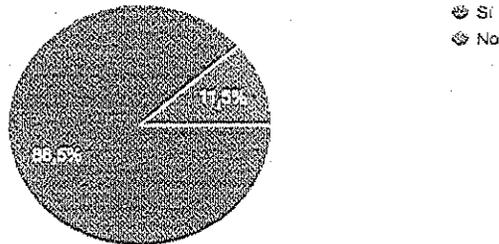
En adición, la Audiencia de Rendición de Cuentas contó con transmisión a través de Facebook live, lo que permitió la participación no presencial de la comunidad en general. Sin embargo, la entidad no incluyó dentro de su análisis de asistencia este público, ni propicio el espacio a estos para evaluar la Audiencia.

**1.3.2. 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?

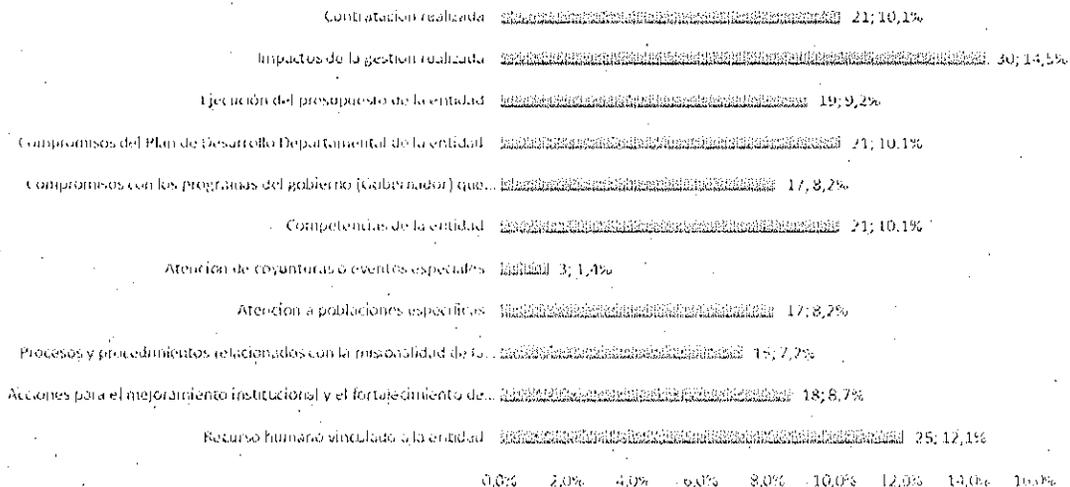
61 respuestas



**Análisis:** Se evidencia que 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, así como también un mejor diseño de la presentación con el fin de lograr que el espacio de rendición de cuentas sea más amigable y entendible para el público.

¿Sobre qué temas creería sería importante profundizar en el proceso de rendición de cuentas para el 2019?



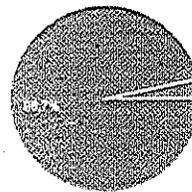
**Análisis:** Dentro de los temas que consideran más importantes profundizar se encuentra:

- Impactos de la gestión realizada con un 14.5%
- El recurso humano vinculado a la entidad con un 12.1%
- Contratación realizada, Compromisos del Plan de Desarrollo, Competencia de la entidad con un 10.1%
- Ejecución del presupuesto de la entidad con 9.2%

**Análisis:** El 96,7% consideran que el proceso de rendición de cuentas contribuye a la transparencia en la gestión pública.

¿En su opinión, cree usted que la rendición de cuentas es un proceso que fortalece la transparencia de la gestión pública?

61 respuestas



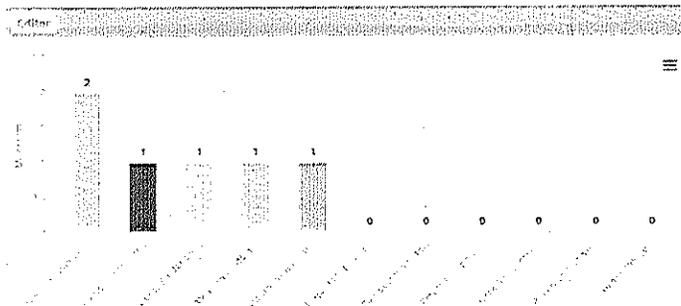
Si  
No

### 1.3.3. Encuesta de percepción a la ciudadanía en general

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

#### III. Rendición de cuentas

De los siguientes temas cuáles considera que se debería profundizar en la rendición de cuentas de la entidad.



**Análisis:** Los ciudadanos consideran pertinente que en la audiencia de rendición de cuentas se tengan en cuenta los siguientes temas:

- Acciones para el fortalecimiento institucional y la gestión pública
- Compromisos con los programas del gobierno
- Ejecución del presupuesto de la entidad.

## 1.4. Servicio al Ciudadano

#### **1.4.1. Análisis documental**

El eje central de la administración pública es el ciudadano, por tal razón la entidad debe garantizar los mecanismos para brindar un eficiente servicio al usuario.

Dentro de la estrategia implementada por la entidad para garantizar y promover una adecuada y eficaz atención al usuario se obtuvieron los siguientes resultados:

- La entidad cuenta con el área para la atención al ciudadano, así como la asignación presupuestal para su funcionamiento.
- La entidad actualizó el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia de acuerdo con lo estableció por la ley 1755 de 2015.
- La entidad tramitó hasta el tercer trimestre de 2018, 802 PQRSD a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, como son: ventanilla única, página web, correo electrónico, teléfono y SAC.
- La entidad realiza con una frecuencia trimestral el informe de quejas y reclamos, el cual se socializa a la alta dirección de la entidad con el fin de determinar las acciones de mejora necesarias para fortalecer el proceso.
- Se construyó la resolución para la protección de datos personales que se reclutan en la entidad con la finalidad de dar seguridad y garantía al ciudadano.
- Dentro del plan de capacitaciones PIC de 2018, se formaron a los funcionarios en competencias relacionadas con la atención al usuario. Sin embargo, durante la vigencia 2019 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.
- Si bien la entidad realiza campañas en pro del mejoramiento continuo y el enfoque al cliente, se deben continuar promoviendo los espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al cuidado al interior de la entidad.
- Se evidencia que la entidad aún no cuenta con un sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores.
- La entidad en su página web publica la información de carácter público, sin embargo, no cuenta con herramientas o instrumentos que permitan a la población con discapacidad entender y acceder a dicha información.
- En cuanto al tema de accesibilidad e inclusión para la atención al ciudadano, la entidad deberá mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano teniendo en cuenta lo establecido en la NTC 6047 Norma Técnica Colombiana de accesibilidad. Por ello, la entidad deberá realizar autodiagnóstico en la sede Parque Caldas, teniendo en cuenta que la Entidad tiene proyectada la adquisición de estas instalaciones, dado que la sede principal se encuentra ubicada en un inmueble cuyo comodato vence en la vigencia 2019.
- La entidad mide trimestralmente la satisfacción del usuario frente a los servicios misionales, línea de frente, proveedores y los servicios brindados por el Laboratorio de Salud Pública, evidenciándose una alta satisfacción del usuario, en su mayoría por encima del 90% de satisfacción.

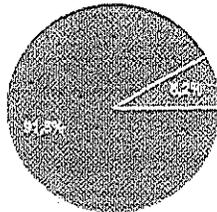
- La entidad a través del Sistema de Gestión de la Calidad consolida los datos estadísticos referentes a tiempo de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- La entidad tiene establecido dentro de su Sistema de Gestión de Calidad la guía para la calidad y la cordialidad en la atención, pero es necesario ejecutar actividades para la difusión y conocimiento por parte de todo el personal de la entidad para lograr su implementación.
- La entidad puede implementar para la vigencia 2019 campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

**1.4.2. 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:

¿El personal de la entidad es amable y cortés al momento de la atención?

53 respuestas

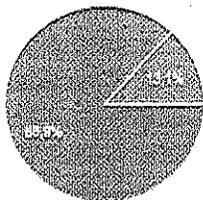


SI  
No

**Análisis:** Los resultados obtenidos son muy importantes ya que se visualiza que las personas que se encuentran de cara con la ciudadanía prestan los servicios con agrado y amabilidad. Solo el 8,2% de los funcionarios y contratistas consideran que no todas las personas son corteses, y que algunos funcionarios tratan con displicencia a los ciudadanos.

¿Considera que los canales de comunicación y atención institucional de la entidad son adecuados y ágiles?

53 respuestas

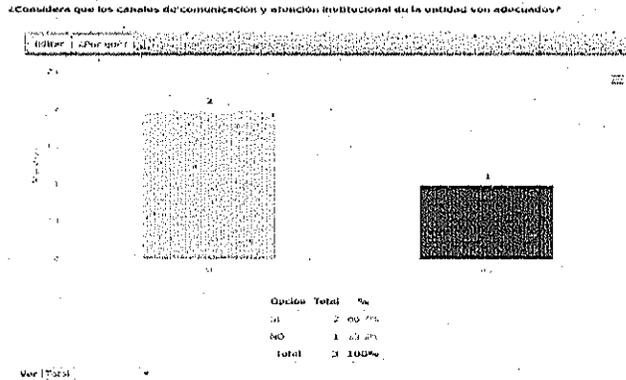


SI  
No

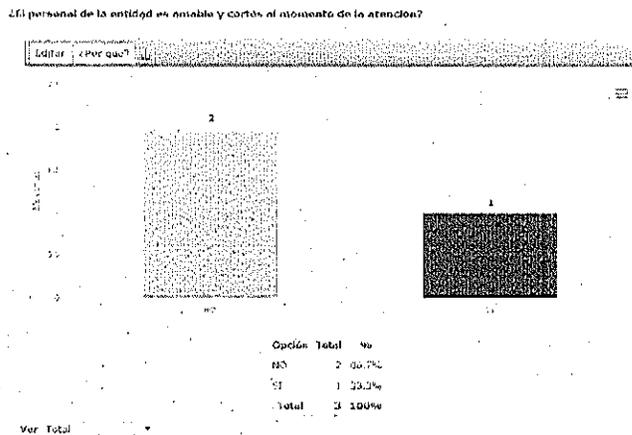
**Análisis:** Con un total de 53 respuestas positivas, el 86,9% consideran adecuados los canales de comunicación. No obstante, dentro de las observaciones mencionan mejorar el servicio brindado a través de la línea telefónica y crear canales para personas con algún tipo de discapacidad.

### 1.4.3. Encuesta de percepción a la ciudadanía en general

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



**Análisis:** En cuanto a la evaluación de los canales de comunicación institucional, el 66,7% de los ciudadanos manifestaron que los canales dispuestos por la entidad son adecuados.



**Análisis:** Se evalúa la calidad en la atención, manifestando los ciudadanos con un 66% que el personal de la entidad es amable y cortés al momento de brindar la atención al ciudadano.

## 1.5. Ley de transparencia y acceso a la información

### 1.5.1. Análisis documental

- **Transparencia Activa**

Los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea ahora conocida como Política de Gobierno Digital, ha evolucionado de forma permanente en el país, tanto en su alcance hacia un mayor número de entidades, como en su implementación por parte de estas, pues cada vez más las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se han convertido en una herramienta por excelencia para mejorar la gestión de lo público y la relación Estado-ciudadano.

Según el diagnóstico a 31 de diciembre de 2018, la evaluación de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea a nivel institucional se encuentra el siguiente panorama:

Componentes	Actividades	Resultado por actividad a 31-dic-2018	Resultado por componente a 31-dic-2018
Elementos transversales	Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea.	25%	98%
	Centrar la atención en el usuario.	24%	
	Implementar un sistema de gestión de Tecnologías de Información.	24%	
	Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	25%	
Información en línea	Publicación de información.	60%	100%
	Publicación de datos abiertos.	40%	
Interacción en línea	Espacios electrónicos habilitados para interponer peticiones.	50%	100%
	Espacios habilitados y operantes de interacción.	50%	
Transacción en línea	Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea.	15%	94%
	Expedición en línea de certificaciones y constancias.	16%	
	Automatización de trámites y servicios.	17%	
	Crear una Ventanilla Única Virtual.	16%	
	Pagos en línea.	17%	
	Uso de firmas electrónicas y digitales.	13%	
Transformación.	Ejecución de actividades para hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos.	50%	100%
	Ejecución de actividades para intercambiar información entre entidades	50%	
Democracia en línea	Definición de la estrategia de participación.	25%	88%
	Construcción de forma participativa de las políticas y planeación estratégica	25%	
	Abrir espacios para el control social.	25%	
	Abrir espacios de innovación abierta.	13%	
			97%

Dentro de los elementos establecidos en la Ley 1712 de 2014 que deben publicarse en página web, se encuentran los procesos y procedimientos de la Entidad, los cuales a la fecha no pueden ser consultados por el sitio web.

- *Transparencia pasiva*

Las solicitudes que ingresan a la entidad son recepcionadas a través de ventanilla única, quien se encarga de remitir a cada responsable la solicitud para su posterior respuesta. A través del módulo implementado por la entidad

se puede realizar la trazabilidad a cada solicitud que ingresa a la entidad, así como su cuantificación.

De acuerdo con el procedimiento de Gestión Documental, los documentos que son solicitados a través de oficio son entregados al solicitante y su costo es cobrado de acuerdo con lo definido en la Resolución Interna 820 del 2018.

- *Instrumentos de gestión de información*

La entidad se encuentra en etapa de implementación de todos los documentos archivísticos exigidos por la norma. Durante la vigencia 2018 se estructuró: el inventario de activos de información, el esquema de publicación de la información, registro de publicaciones y programa de gestión documental. Los citados documentos que se encuentran publicados en la página web.

Se encuentra pendiente definir el instrumento de índice de información clasificada y reservada.

- *Criterio diferencial de accesibilidad*

La entidad en pro de mejorar el acceso a la información deberá contemplar dentro de las acciones para la vigencia 2019:

- ✓ Publicar la información en formatos alternativos de tal manera que pueda ser consultada y entendible para cualquier tipo de población.
- ✓ Mejorar los espacios físicos para las personas en situación de discapacidad

- *Monitoreo de acceso a la información*

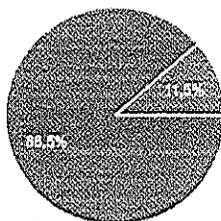
La entidad desde la Oficina Asesora de Planeación y Calidad realiza el informe de solicitudes de acuerdo con lo establecido en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, siendo necesario continuar con este.

### 1.5.2. 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 consultado información en la página web de la entidad?

63 respuestas

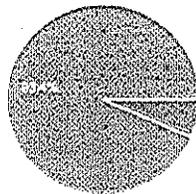


Si  
No

**Análisis:** El 88% de los funcionarios y contratistas que respondieron la encuesta, han consultado la página web de la entidad. Se destaca que la misma mantiene actualizada y la información es de fácil acceso.

¿Frente al proceso de transparencia y acceso a la información tiene alguna sugerencia para hacerle a la entidad?

El comentario:



Si  
No

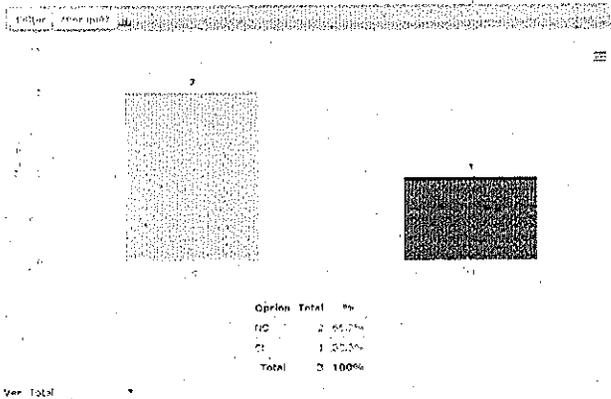
**Análisis:** Frente al tema de transparencia y accesibilidad el único comentario que se relaciono fue que los informes y las gestiones de la entidad deberían tener un alcance mayor, es decir en medios de comunicación departamental.

### 1.5.3. 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:

#### V. Transparencia y acceso a la información

¿Considero que la información publicada en la página web se puede consultar con facilidad?



**Análisis:** Los ciudadanos que participaron en la encuesta manifestaron en su mayoría que la información en página web puede ser consulta con facilidad.

Es de aclarar que frente a esta encuesta la participación fue inferior a lo esperado por lo tanto la muestra no está soportada estadísticamente.

## 1.6. Resultado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - vigencia 2018

La Dirección Territorial de Salud de Caldas conforme con lo normado formulo y ejecuto el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2018, donde se obtuvo el siguiente resultado en cada uno de los componentes:

COMPONENTE	RESULTADO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	100%
Componente 2: Estrategia Antitrámites	100%
Componente 3 Rendición de cuentas	100%

COMPONENTE	RESULTADO
Componente 4 Servicio al Ciudadano	100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	84,4%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	100%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>97,4%</b>

## 2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO A TRAVÉS DE LA MATRIZ DOFA

Debilidades	Amenazas
<p><b>Riesgos de corrupción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se refleja desconocimiento de los riesgos de corrupción de la entidad por parte de los funcionarios y contratistas (37%)</li> </ul> <p><b>Racionalización de trámites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Flujos de trabajo internos de algunos trámites con reproceso o solicitud de documentos que no son necesarios dentro del proceso.</li> </ul> <p><b>Rendición de cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Insuficiente difusión de los canales no presenciales por los cuales puede participarse de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.</li> <li>La cuantificación de las personas que participan de la Audiencia de Rendición de Cuentas se limita a la participación presencial.</li> <li>En el ejercicio de Rendición de Cuentas la mayor participación es de funcionarios y contratista de la DTSC.</li> <li>La entidad no cuenta con estrategias para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas.</li> </ul> <p><b>Atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad no cuenta con una política para la protección de datos personales que se reclutan en la entidad.</li> <li>La entidad en su página web publica la información de carácter público, sin embargo, carece de herramientas</li> </ul>	<p><b>Riesgos de corrupción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se presentan posibles actos de corrupción en las demás entidades del sector salud de acuerdo con el informe de PQRSD del tercer trimestre 2018.</li> </ul> <p><b>Rendición de cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poco interés por parte de la ciudadanía en asistir a los procesos de rendición de cuentas desarrollados por la entidad</li> </ul>

Debilidades	Amenazas
<p>o instrumentos que permitan a la población con discapacidad entender y acceder a dicha información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaza adherencia a la guía para la calidad y la cordialidad en la atención.</li> <li>• Los funcionarios o contratistas de la entidad no siempre contestan o direccionan adecuadamente al usuario a través de la línea telefónica.</li> <li>• Los espacios físicos de la entidad no permiten dar cumplimiento a lo establecido en la NTC 6047.</li> <li>• La entidad no tiene implementado 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.</li> <li>• La entidad no tiene publicado en página web la carta de trato digno.</li> </ul> <p><b>Transparencia y acceso a la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A 31 de diciembre de 2018, se tiene un cumplimiento del componente "democracia en línea" del 88% de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea.</li> <li>• La entidad no cuenta con el instrumento de índice de información clasificada y reservada.</li> <li>• La entidad no tiene publicados los procedimientos en página web.</li> </ul>	

Fortalezas	Oportunidades
<p><b>Riesgos de corrupción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro del sistema de gestión de la calidad se tiene definido el instructivo para la construcción de la política de administración de riesgos y el mapa de riesgos de la entidad.</li> <li>• La entidad identifica los riesgos de</li> </ul>	<p><b>Racionalización de trámites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de nivel nacional que promueven acciones para la racionalización de los trámites de las entidades, encaminadas a reducción de costos, tiempos, documentos y procesos.</li> </ul>

Fortalezas	Oportunidades
<p>corrupción de la entidad y los actualiza anualmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El mapa de riesgos de la entidad se encuentra estructurado por procesos.</li> <li>• El mapa de riesgos de la entidad se encuentra publicado en la página web.</li> </ul> <p><b>Racionalización de trámites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trámites de la entidad a 31 de diciembre fueron actualizados de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Sistema de Calidad de la entidad.</li> <li>• El 73% de los funcionarios y contratista de la DTSC consideran que los trámites de la entidad son ágiles y oportunos.</li> <li>• La entidad tiene documentado el proceso de "Gestión de trámites"</li> <li>• La entidad tiene definido el inventario de trámites y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).</li> <li>• Se implementaron pagos en línea para los registros de títulos en áreas de la salud.</li> </ul> <p><b>Rendición de cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de rendición es realizado de acuerdo con lo establecido por la ley y se da cumplimiento desde años anteriores.</li> <li>• El ejercicio de rendición de cuentas realizado en la vigencia 2018 presento una buena aceptación por parte de la audiencia, reconociendo al equipo de trabajo y participante la claridad y profundidad en la explicación de los temas abordados.</li> <li>• A través del equipo de comunicaciones se realiza la convocatoria a la Rendición de Cuentas por diferentes medios (redes sociales, pagina web, invitación personalizada).</li> </ul>	<p><b>Rendición de cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019 se podría tener en cuenta la opinión de los funcionarios y contratistas de la entidad quienes creen importante profundizar en los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impactos de la gestión realizada</li> <li>✓ El recurso humano vinculado a la entidad</li> <li>✓ Contratación realizada, Compromisos del Plan de Desarrollo y Competencia de la entidad</li> <li>✓ Ejecución del presupuesto de la entidad</li> </ul> </li> </ul>

Fortalezas	Oportunidades
<p><b>Atención al ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad tiene establecido el área de atención al ciudadano, así como diferentes mecanismos para brindar una atención adecuada.</li> <li>• La entidad destina recursos dentro del presupuesto, para capacitar y fortalecer las competencias de los funcionarios de línea de frente.</li> <li>• Desde la Oficina de Calidad se mide trimestralmente la satisfacción del usuario frente a los procesos misionales desarrollados por la entidad. La satisfacción de la ciudadanía siempre ha estado por encima del 90%.</li> <li>• La entidad tiene establecido dentro de su Sistema de Gestión de Calidad la guía para la calidad y la cordialidad en la atención, a través del cual se establecieron los lineamientos para el trato con los usuarios.</li> <li>• Los ciudadanos pueden radicar PQRSD a través de página web y así mismo hacer seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad.</li> <li>• En página web se encuentra el enlace de transparencia y acceso a la información, y a través de este se puede acceder toda la información de carácter público de acuerdo con lo exigido por ley en su artículo 9o y por la Estrategia de Gobierno en Línea.</li> <li>• Se tiene identificadas las partes interesadas de la entidad, así como sus expectativas y necesidades y como a través de los objetivos del Sistema integrado de Gestión se dan respuesta a las mismas.</li> </ul> <p><b>Transparencia y acceso a la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con el diagnostico publicado a 31 de diciembre de 2018, la entidad cumple en un 100% los siguientes componentes de acuerdo</li> </ul>	

Fortalezas	Oportunidades
<p>con la estrategia de Gobierno en Línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información en línea</li> <li>✓ Interacción en línea</li> <li>✓ Transformación</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha fortalecido el proceso de gestión documental, quien ha venido adelanto acciones en pro del cumplimiento de todos los documentos archivísticos exigidos por la norma.</li> </ul>	

### 3. ACTIVIDADES PRELIMINARES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, la DTSC implementó 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. Dentro de estas actividades están:

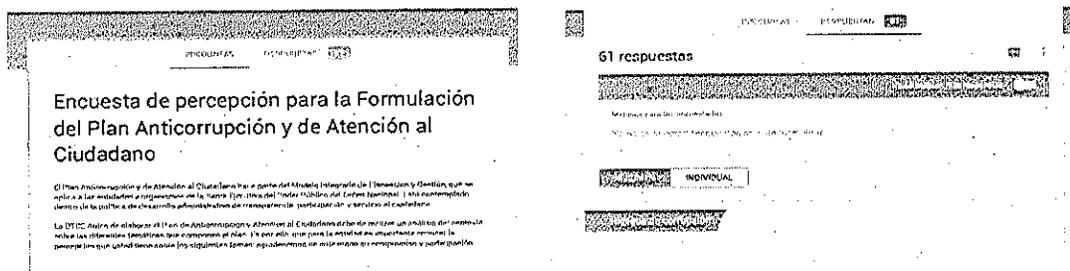
- Se realizaron mesas de trabajo con los responsables de las diferentes áreas que están directamente involucradas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. En estas mesas de trabajo, se realizó el análisis del contexto estratégico teniendo como base los soportes o evidencias documentales elaborados durante la vigencia 2018.
- Se diseñó e implemento 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 61 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 2019.

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>	240 contratistas y funcionarios de la DTSC
<b>Fecha de inicio</b>	24 de enero de 2019

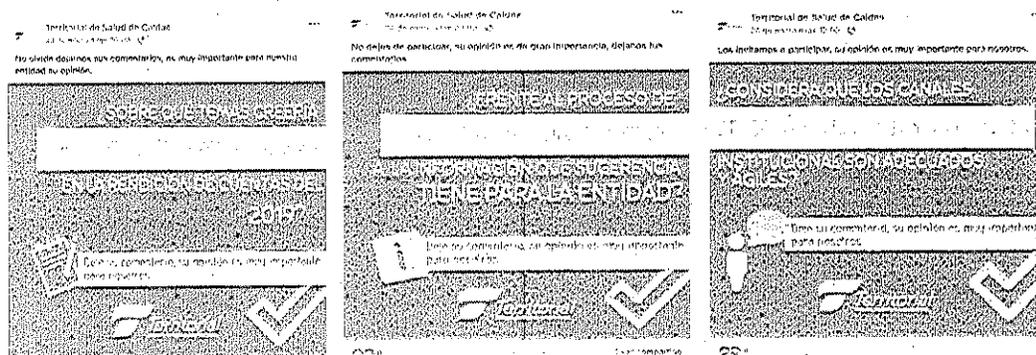
Fecha de cierre 28 de enero de 2019  
 Nivel de confianza 90% nivel de confianza  
 Margen de error 10%  
 Cantidad de respuestas 61 respuestas  
 obtenidas

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 2019.



*Encuesta de percepción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2019*

- Con el apoyo del equipo de comunicaciones de la DTSC se diseñaron unas piezas publicitarias en las cuales se hacía la invitación a participar a la ciudadanía en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019. Las piezas fueron publicadas en la red social de la entidad <https://www.facebook.com/direccionterritorialdesaluddecaldas/>.



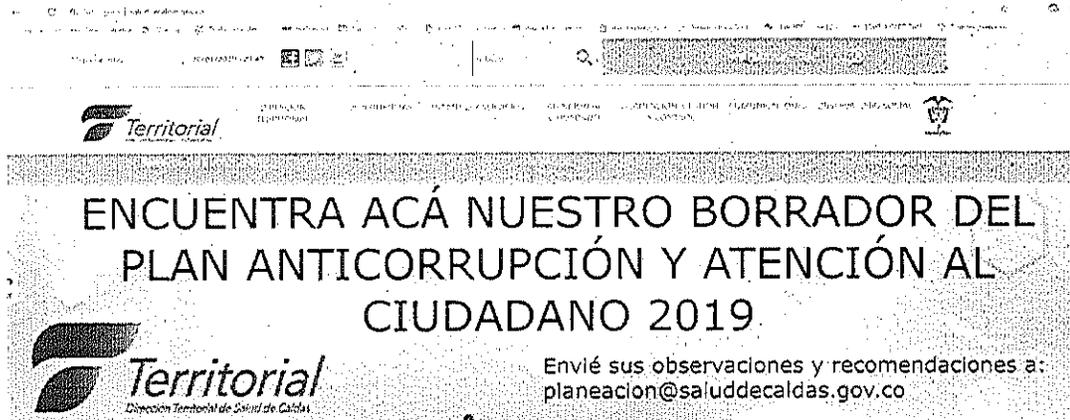
*Publicación en la red social Facebook, para participar en la construcción del plan PAAC 2019*

La publicación se realizó el 24 de enero de 2019. Sin embargo, la interacción de la ciudadanía fue muy poca, y no se obtuvieron observaciones o sugerencias frente al proceso.

- 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 una encuesta de percepción enfocada hacia el cliente externo de la entidad.



- Se realizó reunión el 29 de enero de 2019 con los responsables de las dependencias involucradas dentro de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC. En la reunión se construyó el plan de acción para cada uno de los componentes, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado previamente, los resultados de las encuestas de satisfacción y las apreciaciones realizadas por los participantes de la reunión. El soporte de la misma queda registrado a través del registro de asistencia de la entidad.
- Se publicó en la página web de la Entidad, borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019. Así mismo, se estableció que las observaciones y recomendaciones podían ser allegadas al correo electrónico [planeacion@saluddecaldas.gov.co](mailto:planeacion@saluddecaldas.gov.co).



The image shows a screenshot of a web browser displaying a banner for the 'Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019'. The banner features the 'Territorial' logo on the left and the text 'ENCUENTRA ACÁ NUESTRO BORRADOR DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019.' in the center. Below the text, there is another 'Territorial' logo and the email address 'planeacion@saluddecaldas.gov.co'. The background of the banner is a textured, light gray color.

La Dirección Territorial de Salud de Caldas teniendo en cuenta los aspectos contemplados y analizados en el presente documento, así como la participación del cliente interno y externo, formula el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.