



# **MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL  
BOGOTÁ, ENERO DE 2014**



### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normatividad legal vigente que exige elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y en desarrollo de la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se presenta el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social para el año 2014.

El ejercicio de documentación y sistematización de los esfuerzos institucionales de lucha contra la corrupción que introdujo la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73<sup>1</sup>, constituye para el Ministerio una importante oportunidad para plasmar en un plan, los esfuerzos que la organización viene realizando para materializar las expectativas sociales de un gobierno honesto y fiable en el Sector de la Salud y Protección Social.

Las lecciones aprendidas a partir de los ejercicios permanentes de fortalecimiento del autocontrol, así como las enseñanzas derivadas de los continuos esquemas de seguimiento y la búsqueda de la implementación de un modelo de gestión integral, permiten en la actualidad contar con una política de administración de riesgos de gestión y corrupción en los procesos, definida, aprobada, divulgada e implementada y un avance notorio en la documentación de los mapas de riesgos de corrupción y en la definición de acciones para su manejo.

---

<sup>1</sup> **Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este contexto, el principal desafío para el año 2014, está en el seguimiento y evaluación de los mencionados instrumentos, así como en la conclusión de los procesos de levantamiento de mapas de riesgos y definición de acciones para su manejo.

De otra parte, en lo que a las estrategias antitrámites se refiere, los esfuerzos de intervención de trámites y servicios son un factor muy importante, enfocados a la automatización y/o optimización de los mismos, teniendo como referente el cronograma definido para la vigencia 2012-2014.

En lo que concierne a la estrategia de servicio al ciudadano, la Alta Gerencia del Ministerio viene posicionando este servicio desde diferentes instancias: el fortalecimiento a los canales de atención que favorece la accesibilidad y ampliación de cobertura de la información y la comunicación de los usuarios del Ministerio; desarrollo de tecnologías a disposición de los ciudadanos para realizar trámites y servicios, acceso a bases de información y mecanismos para establecer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); priorización de atención a poblaciones especiales; divulgación de derechos y deberes de los usuarios del sector salud y el afianzamiento de la cultura del servicio en sus servidores.

En este proceso cuya meta es la cualificación y oportunidad del servicio al ciudadano, es necesario hacer frente a varios retos, entre ellos, la integración de actividades para la optimización del servicio: caracterización de sus usuarios con la perspectiva de disponer los canales de atención en las condiciones requeridas para fomentar su uso y accesibilidad, principalmente en poblaciones especiales; definición del portafolio de servicios y medición de satisfacción de los usuarios. Igualmente se ha propuesto afianzar conocimientos integrales a los servidores públicos que prestan atención al ciudadano con especial énfasis en servicio incluyente y el fomento a la cultura del servicio en la institución.

Así mismo, en materia de lucha contra la corrupción, el Ministerio lidera las acciones de articulación intersectorial e interinstitucional tendientes a la definición de un único protocolo de atención a los usuarios del sector, orientado a la unificación de lenguajes y comunicación con los ciudadanos, para que tengan información veraz, oportuna y de calidad.



Considerando que la gestión documental tiene un importante papel en la prevención de la corrupción<sup>2</sup>, el Ministerio realiza desde el año 2011 un esfuerzo presupuestal y administrativo sin precedentes, tendiente a mejorar sus mecanismos en el control frente al ciclo vital del documento, encaminado a lograr eficiencia y la economía administrativa y conservar la memoria institucional de la Entidad.

Para cumplir tales objetivos de gestión, durante el año 2014 el Ministerio concluirá el proceso de organización del fondo documental acumulado, así como la organización y adecuada conservación de los fondos acumulados de la extinta FONCOLPUERTOS, como principales actividades, que junto con la implementación de la II Fase del Sistema de Gestión Documental (ORFEO) serán instrumentos tangibles de mitigación de riesgos de corrupción en esta materia.

De esta manera, el Ministerio continuará actuando con contundencia para fortalecer los controles que permitan evitar hechos de corrupción, a través de mapas de riesgos que los administren -en los términos descritos por Rose-Ackerman<sup>3</sup>- .

---

<sup>2</sup> *Los archivos son el reflejo documentario de la actividad práctica, jurídica o administrativa de una persona o institución. Por archivos públicos se entiende los documentos producidos por una entidad oficial o privada encargada de la prestación de un servicio público, en el desarrollo de sus actividades o competencias y los cuales se organizan y conservan según el orden natural de funcionamiento de la entidad. Se dice con sobrada razón que "el archivo refleja la institución que lo ha producido".* COLOMBIA. Corte Constitucional. Sentencia T – 443 de 1994. Magistrado Ponente: Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz. Octubre 12 de 1994

<sup>3</sup> ROSE-ACKERMAN, Susan, "Corrupción: causas, consecuencias y remedios", En: *I Conferencia Nacional Anticorrupción*, Lima, Proética, 2001, P. 53 – 95





**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				INDICADORES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicar información sobre proyectos de inversión y contratos.																																																	1 Actividad de contratos (publicación permanente, reporte mensual). 2 Actividad de proyectos de inversión en la página Web (enero, Febrero y marzo)
RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicar el Plan Anual de Adquisiciones y el Informe de Ejecución.																																													Actividad bimestral. 1 Plan Anual de Adquisiciones publicado 2 Informe de Ejecución publicado				
RENDICIÓN DE CUENTAS	Elaborar y divulgar los informes de resultados de gestión del Ministerio.																																													1 Informes Elaborados 2 Informes Publicados				
RENDICIÓN DE CUENTAS	Efectuar la audiencia de rendición anual de cuentas.																																													1 Efectuar audiencia de rendición de cuentas 2013 2 Divulgar resultados audiencia de rendición de cuentas 2013				
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Definir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.																																													1 Portafolio elaborado 2 Portafolio aprobado 3 Portafolio divulgado				



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				INDICADORES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Adaptar e implementar los Protocolos de Atención al Ciudadano.																																																	1 Protocolo elaborado 2 Protocolo aprobado 3 Protocolo divulgado 4 Protocolo implementado
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Mantener actualizados y realizar evaluación de calidad a los medios tecnológicos o para la atención de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y denuncias.																																													1 Funcionalidad de la respuesta en línea para PQRSD virtuales, elaborada, desarrollada, socializada e implementada. (Entre Febrero y Abril) 2 Evaluación de calidad de la funcionalidad de la respuesta en línea. (Trimestral)				
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Mantener actualizada la información dispuesta al público sobre: Derechos y deberes de usuarios y medios para garantizarlos, trámites y servicios e información de servicio al ciudadano.																																									Actividad permanente: 1 Información publicada sobre Derechos y deberes de usuarios y medios para garantizarlos - ATC 2 Información publicada sobre trámites y servicios (SUIT 3 - O. Planeación y Portal Web - OTIC) 3 Información publicada sobre el servicio al ciudadano - ATC 4 Información divulgada a través de redes sociales, generando espacios de comunicación entre los usuarios y el Ministerio.								



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				INDICADORES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Evaluar la satisfacción del ciudadano o usuario frente a los trámites y servicios del Ministerio.																																													Informes de satisfacción del ciudadano o usuario frente a los Trámites y Servicios del Ministerio.  1 Primer Trimestre 2 Segundo Trimestre 3 Tercer Trimestre 4 Cuarto Trimestre				
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social.																																													1 Formar a los Servidores Públicos en temas de Atención al Ciudadano.				
GESTIÓN DOCUMENTAL	Organizar y conservar el Fondo documental acumulado del Ministerio de Salud y Protección Social, conforme a la normatividad vigente en materia archivística.																																									Tablas de valoración Documental implementadas y aplicadas:  1 Elaboración cronograma de transferencias documentales 2 Eliminación documentada y aprobada 3 Archivos organizados 4 Almacenamiento y custodia								
GESTIÓN DOCUMENTAL	Intervenir y conservar el 30% del Fondo documental de FONCOLPUERTOS, conforme a la normatividad vigente en materia archivística.																																									1 19,730 Historias Laborales aproximadamente de los extrabajadores de la Empresa Puertos de Colombia organizadas y custodiadas de acuerdo a la normatividad vigente.								