





		FORMATO				
		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020 VERSIÓN: 01 CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			AÑO		2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
1) Estructura Administrativa Direccionamiento Estratégico	1,1	Elaborar y reportar a la Alta dirección un (1) informe ejecutivo mensual de PQRSD y Satisfacción del Usuario.	12 informes presentados	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
	1,2	Socializar dos veces al año el informe de PQRSD a las áreas que presenten mayor recurrencia de quejas con el fin de estructurar planes de mejora	Evidencia de la socialización del informe. (Según áreas que presentan mayor recurrencia de quejas) dos veces al año.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
	1,3	Presentar ante el comité de Gestión y Desempeño en forma semestral el informe relacionado con PQRSD y Satisfacción del Usuario.	Evidencia de la socialización ante el comité.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
2) Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Gestionar la posibilidad técnica de incluir dentro de la página web el Link del centro de relevo.	Link Implementado en la página web de la institución de acuerdo a los análisis técnicos	1/01/2020	30/06/2020	Sistemas de Información Hospitalaria
	2,2	Ajustar el AU-IOU-M-001A MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E HUHMP, incluyendo los lineamientos de Atención a Población LGTBI.	Documento ajustado y evidencia de la gestión para aprobación.	1/01/2020	1/05/2020	Atención al Usuario
	2,3	Retroalimentar el cliente interno (Servicios de cara al usuario) con el fin de implementar el Manual de Atención al ciudadano.	Listado de asistencia y evaluación de colaboradores asistentes a la socialización.	1/03/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
			Un informe anual de evaluación de satisfacción del cliente corporativo de la vigencia anterior.	1er Trimestre del año	1er Trimestre del año	Mercadeo
		Un informe anual de satisfacción de los proveedores		1/02/2020	30/11/2020	Suministros

	FORMATO					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020	
					VERSIÓN: 01	
					CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				AÑO	2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
	2,4	Hacer seguimiento a los mecanismos implementados para evaluar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Un informe anual de satisfacción de estudiantes que se encuentran rotando por la institución y además un informe semestral de satisfacción de instituciones educativas, todo lo anterior con el objetivo de conocer la percepción respecto al proceso académico, instalaciones locativas y aspectos organizacionales al final de la rotación.	1/06/2020	30/12/2020	Educación Médica
	3,1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación (Preparación necesaria para el desempeño de una actividad)	Dar continuidad a la gestión que permita certificar a los colaboradores de la institución en competencias tales como: Administración de medicamentos, Atención al usuario y control de infecciones.	1/03/2020	31/12/2020	Talento humano

	FORMATO					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020	
					VERSIÓN: 01	
					CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				AÑO	2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
3. Talento Humano	3,2	Gestionar actividades de educación continua de acuerdo a la normatividad vigente con el fin de fortalecer las competencias del personal asistencial que labora en la institución.	Evidencia de la gestión realizada ante los servicios solicitando las actividades de educación continua para la vigencia.	1/03/2020	30/12/2020	Educación Médica
			Evidencia de la ejecución de las actividades de educación continua realizadas en la vigencia.	1/02/2020	30/12/2020	Educación Médica
	3,3	Diseñar un plan anual de capacitación institucional y gestionar su aprobación donde se prioricen algunos de los siguientes temas: Gestión del Talento Humano, Integración Cultural, Relevancia internacional, Buen Gobierno, Contratación Pública, Cultura organizacional, Derechos humanos, Gestión administrativa, Gestión de las tecnologías de la información, Gestión documental, Gestión Financiera, Gobierno en Línea, Innovación, Participación ciudadana, Servicio al ciudadano, Derecho de acceso a la información, día del servidor público y divulgalgo en la pagina web institucional	1. Plan Institucional de Capacitación elaborado, aprobado y publicado en pag web Institucional.	1/02/2020	1/12/2020	Talento humano
			2. Avance y ejecución del Plan de capacitación.	1/02/2020	1/12/2020	Talento humano

	FORMATO					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020	
					VERSIÓN: 01	
					CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				AÑO	2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
	3,4	Recomendar a los funcionarios sujetos de evaluación del desempeño laboral para que suscriban dentro de las competencias de la vigencia 2020 la de "Orientación al usuario y al ciudadano", con el fin de contribuir en la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Recomendación por parte de la Oficina de Talento Humano a los servidores sujetos de evaluación.	1/01/2020	1/12/2020	Talento humano
4. Normativo Procedimental	4,1	Capacitar y evaluar el personal encargado de recibir las peticiones. (Personal de Radicación de correspondencia)	1. Evidencia de una capacitación semestral dirigida al personal del SIAU y personal de Correspondencia.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
			2. Evidencia de la medición de la adherencia del personal del SIAU y correspondencia, al proceso de PQRSD.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
	4,2	Establecer un Manual para la gestión , tramite y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos	Manual para la gestión, tramite y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos.	1/06/2020	31/12/2020	Atención al Usuario

	FORMATO					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020	
					VERSIÓN: 01	
					CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				AÑO	2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
	4,3	Actualizar el normograma correspondiente al área, incluyendo Normas Externas e Internas, según novedades normativas y divulgarla a los colaboradores según alcance.	Normograma actualizado por área y reportado a la oficina jurídica para su depuración y consolidación. Evidencia de la divulgación de las normas según alcance y registro de las novedades en actas de subcomité de autocontrol Punto 3.6.1	1/01/2020	1/12/2020	Lideres de áreas funcionales Juridica
	5,1	Medir mensualmente la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Aplicar encuestas mensualmente de Evaluación De La Satisfacción Del Usuario	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
			Generar un informe mensual de satisfacción y divulgarlo a los jefes de áreas, coordinadores y nivel directivo.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario
	5,2	Realizar una Publicación semestral en el NotiUsuarios, pagina web de los mecanismos de escucha. (1 en el primer semestre y la otra en el segundo semestre).	Evidencias de publicaciones , NotiUsuarios y Pagina WEB.	1/06/2020	31/12/2020	Atención al Usuario

	FORMATO					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020	
					VERSIÓN: 01	
					CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				AÑO	2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
5.Relacionamiento con el ciudadano	5,3	Realizar tres (3) seguimientos al Proceso PQRSD de la Institución, dando cumplimiento al Numeral 3º de la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial y según la ley de transparencia y acceso a la información pública.	Informe de Seguimiento cuatrimestral (3)	1/01/2019	31/12/2019	Oficina Asesora de Control Interno
	5,4	<p>5.4 Adelantar las investigaciones en caso de:</p> <p>5.4.1 Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.</p>	5.4.1 Reportar a la Oficina de Control Interno Disciplinario los lideres que incumplen los tiempos de respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y proceso establecido.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario

	FORMATO					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				FECHA DE EMISIÓN: ENERO 2020	
					VERSIÓN: 01	
					CÓDIGO: GD-DE-F-002B	
COMPONENTE	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				AÑO	2020
PROPOSITO	<p>Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.</p> <p>Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</p>					
Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
		5.4.2 Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.	5.4.2 Adelantar el tramite correspondiente frente al incumplimiento a las respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.	1/01/2020	31/12/2020	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	5,5	Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas recepcionadas en la oficina de Atención al Usuario.	Evidencia de las observaciones presentadas por las veedurías en el SIAU.	1/01/2020	31/12/2020	Atención al Usuario