



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	2021
-------------------	---	------------	-------------

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 y direccionamiento estratégico	1,1	Elaborar y reportar a la Alta dirección un (1) informe mensual de PQRSD y Satisfacción del Usuario, que contenga los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	12 informes presentados	1/01/2021	31/12/2021	Atención al Usuario
	1,2	Presentar un informe semestral consolidado PQRSD y Satisfacción del Usuario al comité de Gestión y Desempeño.	Evidencia del envío del informe al comité.	1/02/2021	31/12/2021	Atención al Usuario
	2,2	Coordinar con el personal de apoyo de infraestructura, la prorización y costeo de las actividades que requieren ser implementadas en el Hospital, para cumplir con lo exigido en el Autodiagnóstico de Espacios Físicos según la NTC 6047 de 2013, y ejecutar de conformidad a los recursos disponibles dichas actividades.	Presupuesto con los costos de las actividades priorizadas para cumplir con el Autodiagnóstico de Espacios Físicos según la NTC 6047 de 2013 y las ordenes de trabajo que evidencien la ejecución de las actividades ejecutadas según la disponibilidad de recursos.	1/02/2021	31/12/2021	Subgerencia Administrativa e Infraestructura
	2,3	Divulgar la carta actualizada de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Evidencia de la divulgación	1/02/2021	30/06/2021	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	2021
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) Fortalecimiento de los canales de atención	2,4	Difundir el cliente interno (Servicios de cara al usuario) el Manual de Atención al ciudadano.	Evidencia de la difusión del Manual de Atención al Ciudadano	1/02/2021	30/12/2021	Atención al Usuario
	2,5	Gestionar ante la Gerencia y Subgerencia Técnica la posibilidad de disponer de una ventanilla o punto de atención único en donde se realice la programación de citas y entrega de resultados de apoyo diagnóstico que implique la presencia y acceso del usuario.	Evidencia de la gestión realizada y resultados de la misma.	1/02/2021	30/06/2021	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	1/02/2021	30/11/2021	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	2021
------------	--	-----	------

PROPOSITO

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.

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

Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
	2,6	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.	1/06/2021	30/12/2021	Educación Médica
	3,1	Elaborar y coordinar un plan de capacitación dirigido a los colaboradores que realizan sus actividades de cara al usuario para mejorar la atención a los usuarios.	Ejecutar el plan de capacitación a corde a las necesidades presentadas	1/02/2021	31/12/2021	Talento Humano Bienestar laboral SIAU Servicios ambulatorios programación de cirugía ambulatoria urgencias Gestión documental (HC) Conmutador



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	2021
-------------------	---	------------	-------------

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	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.	1/03/2021	31/12/2021	Talento humano Bienestar laboral
	3,3	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.	1/01/2021	30/12/2021	Educación Médica
			Evidencia de la ejecución de las actividades de educación continua realizadas en la vigencia.	1/01/2021	30/12/2021	Educación Médica
		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	1. Plan Institucional de Capacitación elaborado, aprobado y publicado en pag web Institucional.	1/02/2021	1/12/2021	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		2021	
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	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 divulgalo en la pagina web institucional	2. Avance y ejecución del Plan de capacitación.	1/02/2021	1/12/2021	Talento humano
	3,5	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.	1/01/2021	1/12/2021	Talento humano
	4,1	Capacitar y evaluar el personal encargado de recibir las peticiones.(Personal de Radicación de correspondencia) acerca la atención, tramite y respuesta de PQRSD.	1.Evidencia de una capacitación semestral dirigida al personal del SIAU y personal de Correspondencia.	1/02/2021	31/12/2021	Atención al Usuario
			2. Evidencia de la medición de la adherencia del personal del SIAU y correspondencia, al proceso de PQRSD.	1/02/2021	31/12/2021	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	2021
-------------------	---	------------	-------------

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. Normativo y Procedimental	4,2	Difundir ante los responsables de atender el proceso de Atención y Tramite PQRSD (Alta gerencia, Lideres y coordinadores de área) el Manual para la gestión , tramite y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos	Evidencia de la difusión del Manual para la gestión, tramite y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos.	1/02/2021	30/11/2021	Atención al Usuario Jurídica
	4,3	<p>Actualizar el normograma correspondiente al área, incluyendo Normas Externas e Internas, reportar de manera semestra a la oficina de planeación para la correspondiente consolidación y publicación.</p> <p>El normograma debe ser socializado con los equipo de trabajo de cada área y dejar evidencia en actas de subcomité de autocontrol.</p>	<p>Normograma actualizado por área y reportado a la oficina de Planeación de manera semestral.</p> <p>Evidencia de la divulgación de las normas según alcance y registro de las novedades en actas de subcomité de autocontrol Punto 3.6.1</p>	1/01/2021	1/12/2021	Lideres de áreas funcionales
	4,4	<p>Actualizar el reglamento interno PQRSD de la entidad para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas 	reglamento interno PQRSD de la entidad actualizado	1/02/2021	30/08/2021	Atención al Usuario
	4,5	Brindar capacitación a los lideres de las áreas funcionales de la entidad en relación al uso del aplicativo para responder las peticiones y consultas de los usuarios.	Evidencias de los lideres capacitados (Listados de asistencia) Minimo dos capacitaciones	1/01/2021	1/12/2021	Sistemas de Información



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	2021
-------------------	---	------------	-------------

PROPOSITO

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.

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

Subcomponente	No.	Actividades	Meta/producto	Fecha		Responsable
				Inicio	Final	
5.Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Actualizar y socializar la caracterización de usuarios y ciudadanos (Grupos de valor) de acuerdo a las variables de la Guía de caracterización de ciudadanos del DAFP.	Documento de caracterización por grupo de valor actualizado y socializado, ante la Alta Dirección para la toma de decisiones.	1/02/2021	30/06/2021	Lideres de grupos de valor (Talento Humano, Atención al Usuario, Mercadeo, Educación Médica, Suministros y Contratación)
	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 publicaciónen NotiUsuarios y Pagina WEB.	1/06/2021	31/12/2021	Atención al Usuario
	5,3	Realizar dos (2) seguimiento al proceso PQRSD de la entidad, de conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011" Estatuto Anticorrupción"	Informe de Seguimiento semestral (2)	1/06/2021	31/12/2021	Oficina Asesora de Control Interno
	5,4	Definir y divulgar un mecanismo a través del cual los usuarios puedan hacer seguimiento a sus peticiones.	Evidencia de la creación del mecanismo y la difusión.	1/02/2021	31/12/2021	Atención al usuario Sistemas de Información
		5.4 Adelantar las investigaciones en caso de:	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.		1/01/2021	31/12/2021



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	2021
-------------------	---	------------	-------------

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	
	5,5	5.4.1 Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley. 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. 5.4.3 Evidencia de quejas instauradas en la oficina Control Interno Disciplinario y el tramite a seguir.	1/01/2021	31/12/2021	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	5,6	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.	1/01/2021	31/12/2021	Atención al Usuario