

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
1)Estructura Administrativa y 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	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
	1.2 Socializar de manera presencial 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.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
	1.3 Convocar durante el año, a la Jefe de S.I.A.U, a dos (2) reuniones del comité Gestión y Desempeño para que socialice el informe semestral de la información relacionada con PQRSF y Satisfacción del Usuario.	Dos Actas de comité de Gestión y desempeño	Comité de Gestión y Desempeño	Según convocatoria de reuniones del Comité	Según convocatoria de reuniones del Comité
	2.1 Estructurar y ejecutar plan de capacitación dirigido a los miembros de la asociación de usuarios en coordinación con la oficina de Bienestar laboral para que sea incluida en el PIC Institucional.	Un plan de capacitación elaborado y evidencia de la ejecución en un 90%	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
	2.2 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	Sistemas de Información Hospitalaria	ene-19	jun-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
2) Fortalecimiento de los canales de atención	2.3 Realizar seguimiento a los indicadores (Tasa De Información Y Orientación Al Usuario, Proporción de satisfacción del paciente y familia con el Médico, Promedio De Tiempo De Respuesta a PQRSF, Proporción en la utilización del protocolo telefónico, Alcance de Usuarios en la página web Institucional , Alcance de Usuarios en Facebook,) implementados para medir el comportamiento de los principales canales de atención institucional de acuerdo a lo descrito en el Manual de Atención al Ciudadano (Presencial, virtual, telefónico)	Fichas técnicas diligenciadas de los Indicadores establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano según periodicidad establecida.	Mercadeo Atención al Usuario	ene-19	dic-19
	2.4 Ajustar el AU-IOU-M-001A MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E HUHMP, incluyendo los lineamientos de la guía de lenguaje claro para servidores públicos y los lineamientos para entidades públicas servicio y atención incluyente).	Documento ajustado y evidencia de la gestión para aprobación.	Atención al Usuario	feb-19	jun-19
	2.5 Retroalimentar el cliente interno (Servicios de cara al usuario) con el fin de implementar el Manual de Atención.	Listado de asistencia y evaluación de colaboradores asistentes a la socialización.	Atención al Usuario	mar-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
		Un informe anual de evaluación de satisfacción del cliente corporativo de la vigencia anterior.	Mercadeo	1er Trimestre del año	1er Trimestre del año
		Un informe anual de satisfacción de los proveedores	Suministros	2do Trimestre del año	2do Trimestre del año
	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.	Educación Médica	ene-19	dic-19
	2.7 Formular e Implementar el Plan de Participación Ciudadana en la ruta antes, durante y después que incluya cronograma a divulgar donde se definan los espacios de participación ciudadana presenciales y virtuales	Plan formulado Cronograma divulgado e implementado	SIAU	ene-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
3. Talento Humano	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.	Talento humano	mar-19	dic-19
	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.	Educación Médica	ene-19	dic-19
		Evidencia de la ejecución de las actividades de educación continua realizadas en la vigencia.	Educación Médica	ene-19	dic-19
	3.3 Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (Oferta Formación complementaria SENA).	1. Plan de capacitación para la vigencia incluyendo temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano (Oferta Formación complementaria SENA).	Talento humano	feb-19	dic-19
		2. Ejecución del Plan de capacitación	Talento humano	feb-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
	3.4 Identificar los funcionarios que suscribieron la competencia de "Orientación al usuario y al Ciudadano", en la Evaluación de desempeño laboral y lograron una calificación "Muy Alta" en los dos semestres de la vigencia con el fin de destacar el desempeño de su labor como incentivo institucional.	Reconocimientos otorgados a los funcionarios que lograron una calificación "Muy Alta" en la competencia "Orientación al usuario y al Ciudadano" si aplican.	Talento humano	ene-19	dic-19
	3.5 Socializar al 70 % de los colaboradores una vez en al año el programa de humanización.	Socialización al 70% de los colaboradores una vez al año del programa de Humanización. Evidencia de la socialización soportada con listados de asistencia.	Garantía de la Calidad Humanización	ene-19	dic-19
	4.1 Capacitar y evaluar el personal encargado de recibir las peticiones.	1.Evidencia de una capacitación semestral dirigida al personal del SIAU.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
		2. Evidencia de la medición de la adherencia del personal del SIAU, al proceso de PQRSD.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
4. Normativo y Procedimental	4.2 Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Atención al Usuario	jun-19	dic-19
	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 Evidencia de la divulgación de las normas según alcance y registro de las novedades en actas de subcomité de autocontrol Punto 3.6.1	Lidereres de áreas funcionales	ene-19	dic-19
	4.4 Elaborar cronograma de capacitación en temas disciplinarios, incluyendo el código de Integridad dirigida a los servidores públicos de la institución	Cronograma Elaborado y divulgado a los servidores públicos a través del correo institucional. Ejecución del cronograma de capacitación.	Control Interno Disciplinario	feb-19	dic-19
	4.5 Divulgar Carta de Trato digno a través de los canales de información (Notiusuarios, Notihospital, redes sociales)	Carta de trato digno ajustada y divulgada en los diferentes canales de comunicación (Notiusuarios, Notihospital, redes sociales)	Atención al Usuario	ene-19	jun-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
	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	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
		Generar un informe mensual de satisfacción y divulgarlo a los jefes de áreas, coordinadores y nivel directivo.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
	5.2 Realizar una Publicación semestral en el NotiHospital, NotiUsuarios, pagina web de los mecanismos de escucha. (1 en el primer semestre y la otra en el segundo semestre).	Evidencias de publicaciónen notiHospital, NotiUsuarios y Pagina WEB.	Atención al Usuario	feb-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
5.Relacionamiento con el ciudadano	5.3 Elaborar un consolidado PQRS de manera mensual que contenga como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta y gestionar su publicación en la pagina web Institucional, Sección Atención al Ciudadano, Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Consolidado Mensual de PQRS y evidencia de gestión de la publicación en la pagina web.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19
	5.4 Elaborar un consolidado de Derechos de petición de manera mensual que contenga como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta y gestionar su publicación en la pagina web Institucional, Sección Atención al Ciudadano, Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Un consolidado mensual de derechos de petición y evidencia de gestión de la publicación en la pagina web por parte de talento Humano y Juridica respectivamente.	Oficina Asesora Juridica Talento Humano	ene-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
	5.5 Realizar seis (6) seguimientos (dos seguimientos a los PQRD recepcionados en la oficina del SIAU, dos seguimientos a los derechos de peticiones recepcionados en Talento Humano y Jurídica respectivamente) al cumplimiento del 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.	Informes de Seguimiento presentados / 6 x 100	Oficina Asesora de Control Interno	ene-19	dic-19
	5.6 Adelantar las investigaciones en caso de: 5.6.1 Incumplimiento a la respuesta de peticiones,	5.6.1 Reportar a la Oficina de Control Interno Disciplinario los líderes que incumplen los tiempos de respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y proceso establecido.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Propósito del componente:					
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	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
	quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley. 5.6.2 Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.	5.6.2 Adelantar el tramite correspondiente frente al Incumplimiento a las respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley. 5.6.3 Evidencia de quejas instauradas en la oficina Control Interno Disciplinario y el tramite a seguir.	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	ene-19	dic-19
	5.7 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 veedurias en el SIAU.	Atención al Usuario	ene-19	dic-19