



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1,1 Política de administración de riesgos	Revisar el Manual y la política de administración de riesgos alineada con el direccionamiento estratégico institucional, acorde con la nueva plataforma estratégica del HMGY	Manual y Política de Administración de Riesgos actualizada con la plataforma estratégica.	Manual y Política de administración de riesgos revisada y actualizada Si __ 100% No __ 0%	Representante legal-Comité de Coordinación de control interno (MECI 2014)	Mar-17			
	1,2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Identificación y valorización del Riesgo de Corrupción para la vigencia 2017 para el HMGY a traves del seguimiento a los mapas de riesgos institucional , los cualesdeben incluyan riesgos de corrupción.	14 Mapas de riesgos que incluyan los riesgos anticorrupcion	Numero de mapas de riesgo formulados con riesgos anticorrupción / total de mapas de procesos	Lideres de Proceso Direccionamiento estrategico - Oficina de Planeación y Calidad	Mar-17			
	1,3 Consulta y divulgación	Publicar los mapas de Riesgo de la Entidad en la página WEB para el HMGY	Publicación y socialización de 14 mapas de riesgos ue incluyan los riesgos anticorrupcion	Numero de mapas de riesgo socializados/ Numero de Procesos	Proceso Direccionamiento Estrategico- Oficina de Planeación y Calidad	Mar-17			
		Socializar el Manual y la Política de Gestión del riesgo de la entidad para el HMGY a cada uno de los colaboradores por procesos	Socialización del Manual y la política a los colaboradores del HMGY	(Número de socializaciones realizadas/ Número de Socializaciones programadas para el período)*100	Oficina de Planeación y Calidad- Talento Humano (inducción)	Apr-17			
	1,4 Monitoria y revisión	Realizar el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las acciones de mitigación y seguimiento a los riesgos identificados en el HMGY	Reportes de monitoreo y revisión de las actividades registradas en los mapas de riesgos	(Número de monitoreo y revisión/Número de seguimientos programados)	POR LOS LIDERES DE CADA PROCESO	TRIMESTRAL			
		A partir del informe de monitoreo identificar los riesgos emergentes si estos se presentan	Actualización de los mapas de riesgos según los riesgos emergentes	Numero de mapas de riesgo con seguimiento/ Numero de Procesos	Mejoramiento continuo - Oficina de Control Interno	TRIMESTRAL			
	1,5 Seguimiento	Realizar seguimiento semestral al cumplimiento de las acciones de mitigacion y seguimiento de los riesgos identificados en la matriz para el HMGY	Reportes de ejecución y seguimiento de los riesgos.	(Número de seguimientos ejecutados/Número de seguimientos programados)	Oficina de Control Interno	ABRIL AGOSTO Y DICIEMBRE 2017			



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	2,1 Identificación de tramites	Registrar los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT)	Publicación del listado de trámites y servicios en el SUIT	(Número de trámites y servicios registrados/Número de trámites y servicios identificados para el HMGY)*100	Planeación y Calidad - Líder de sistemas de Información de la institución	semestral			
		Mantener actualizado la información en la Guía de Trámites y Servicios	Actualizaciones bimensuales en la página institucional	(Número de actualizaciones realizadas/Número de actualizaciones programadas)*100	Líder de sistemas de Información de la institución	Bimensual			
		Socializar los trámites y servicios del HMGY con colaboradores y usuarios	Piezas comunicativas y estrategia de divulgación.	(# de socializaciones realizadas/# de socializaciones programadas) * 100	Líder de sistemas de Información de la institución/ comunicaciones	mensual			
	2,2 Priorización de Tramites	Establecer un cronograma de implementación con los tramites que hayan sido priorizados para su intervención.	Cronograma de implementación	Cronograma de implementación Si __ 100% No __ 0%	Direccionamiento estrategico - Representante legal Subgerencias científica, administrativa y comunitaria.- líder de sistemas de información y Comunicaciones	Jun-17			
	2,3 Racionalización de tramites	Realizar el diligenciamiento de la matriz de racionalización de trámites sugerido en el documento de "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015" de la pag 27.	Matriz diligenciada	Matriz diligenciada en un 100%	Líder de sistemas de información y comunicaciones	Jun-17			
	2,4 Interporabilidad	Establecer mecanismos para la reducción de filas para la solicitud de prestación de servicios de salud.	Agendamiento de citas mediante el uso de mecanismos que disminuyan las filas como Digiturno funcional , chat para solicitar citas, línea de asignación de citas prioritarias	Digiturno funcional y Call center con al menos una (1) línea prioritaria de atención (pacientes con prioridad)	Subgerencias científica, administrativa y comunitaria y Atención al usuario	Dec-17			



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
	3.1 Metodología de Rendición de Cuentas	Socializar el Manual de Rendición de Cuentas	Manual de Rendición de cuentas normalizado	Manual del DAFP	Coordinación sistemas y Comunicaciones Atención al Usuario - Control Interno	Jun-17			
		Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	generar documento para realizar una socialización interna.	(# de socializaciones realizadas/ # de socializaciones programadas) * 100	Coordinación sistemas y Comunicaciones	Jun-17			
			Documento para realizar una socialización a la comunidad	(# de socializaciones realizadas/ # de socializaciones programadas) * 100	Coordinación sistemas y Comunicaciones Atención al Usuario	Jun-17			
	Realizar un diagnostico donde se analice el estado del proceso de rendición de cuentas	Diagnostico del proceso de Rendición de cuentas para establecer acciones de mejoramiento	Diagnostico elaborado Si __ 100% No __ 0%	Coordinación sistemas y Comunicaciones Atención al Usuario	Semestral				
3.2 información de calidad y lenguaje comprensible	Publicar los informes de gestión oportunamente en página WEB y campañas de logros del Hospital HMGY	Informes y campañas publicadas en la web	(Número de solicitudes de publicación de informes y campañas en página web atendidos oportunamente/Número de solicitudes de publicación de informes en la página web)	Coordinación sistemas y Comunicaciones y comunicaciones	mensual				
	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Acta de audiencia e informe de resultados	Actas de rendición de cuentas realizadas/ # de rendiciones de cuentas realizadas	Coordinación de Sistemas y Comunicaciones	Semestral				
3.3 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Mejorar los puntos de atención y canales de comunicación entre la Institución y el usuario	Canales y/o puntos de atención nuevos o mejorados durante el periodo	Numero de acciones de mejora realizadas sobre puntos de atención y canales de comunicación/ Numero de acciones programadas	Subgerencias científica, administrativa y comunitaria. Atención al Usuario Coordinación Sistemas y comunicaciones	Semestral				
3.4 incentivos para motivar la cultura de la	Publicar, convocar y someter a consulta, a través de espacios presenciales y electrónicos, los temas sobre los cuales la entidad desea recibir aportes de ciudadanos o terceros lo anterior teniendo en cuenta el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.	Seguimiento a los aportes, sugerencias, observaciones, quejas y demás aspectos recibidos de ciudadanos o terceros.	Número de registros con seguimiento/ Numero de PQRSD	Atención al Usuario. Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Semestral				



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
COMPONENTE 3, ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	rendición y petición de cuentas.	Promover mediante la realización de capacitaciones o estrategias alternativas de aprendizaje, sobre transparencia, anticorrupción, la cultura de rendición de cuentas.	# de capacitaciones realizadas	(Número de actividades realizadas en el periodo / total de actividades programadas en el mismo periodo)*100	Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Trimestral			
	3,5 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Realizar seguimiento a las quejas y reclamos incluyendo los de la página Web y los escritos	Seguimiento a las quejas, reclamos y felicitaciones recibidos de ciudadanos o terceros recibidos a través de la Pagina WEB	Número de registros con seguimiento/ Numero de PQRSD	Coordinación Sistemas y Comunicaciones de los de pagina Web Coordinación SIAU de los escritos	Trimestral			
		Promover mediante la realización de capacitaciones o estrategias alternativas de aprendizaje, sobre transparencia, anticorrupción, la cultura de rendición de cuentas.	# de capacitaciones realizadas	(Número de actividades realizadas en el periodo / total de actividades programadas en el mismo periodo)*100	Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Trimestral			
		Realizar evaluación a las rendiciones de cuentas masivas a traves de encuestas de percepción. Y establecer acciones de mejora	Evaluación de las encuestas de percepción especifica de la rendición de cuentas.	Informe de evaluación de la rendición de cuentas / Numero de rendiciones de cuentas publicas masivas	Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Semestral			
4,1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	Realizar encuestas de percepción a los usuarios y a los servidores publicos de manera semestral	Encuestas de percepción a usuarios y personal de la ESE	Informe de resultados de las encuestas de percepción dirigidas a usuarios Si ___ No ___	Coordinadores de centro/puesto y servicio Atención al Usuario	Semestral				
			Informe de resultados de las encuestas de percepción dirigidas a personal de la ESE Si ___ No ___	Gestión del talento Humano- Oficina de Recursos Humanos	Semestral				



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
COMPONENTE 4, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar protocolos para mejorar la calidad y cordialidad en la atención al usuario.	Protocolo de bienvenida al Usuario documentado	Protocolo documentado Si ___ No ___	Oficina de Planeación y Calidad Líderes de los programas de Seguridad del Paciente y Humanización	Mar-17			
		Publicar y mantener actualizado los horarios y puntos de atención de la institución HMGY.	Publicación en las unidades y página web de los horarios y actualizar direcciones en la página web	(Número de actualizaciones realizadas / Número de actualizaciones programadas)*100	Oficina de Atención al Usuario- Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Mar-17			
		Realizar un diagnóstico de los canales de atención que permita identificar aspectos a mejorar de los mismos.	Diagnostico de los canales de atención para establecer acciones de mejoramiento	Diagnostico y plan de mejoramiento si ___ 100% No ___0%	Oficina de Atención al Usuario- Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Jun-17			
		Elaborar e implementar plan de trabajo para socializar los canales de comunicación de los usuarios	Socializaciones de los canales de comunicaciones	(Número de actividades del plan de trabajo canales de comunicación usuarios de realizadas en el periodo/Número de actividades programadas en el mismo periodo) * 100	Oficina de Atención al Usuario-	Sep-17			
		Fortalecer las competencias del equipo humano del proceso servicio al ciudadano y participación social.	Capacitar el 100% del proceso servicio al ciudadano y participación social a año 2017.	(Número de colaboradores capacitados en el periodo / Número total de colaboradores del proceso)*100	Atención al Usuario	Mar-17			
	4.3 Talento Humano	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio.	Espacios de sensibilización conformados	Protocolo documentado Si ___ No ___	Oficina de Planeación y Calidad Líderes de los programas de Seguridad del Paciente y Humanización	mensual			
		Incluir en el Plan de Capacitación temas como cultura del servicio, competencias para la labor del servicio, normatividad, competencias y habilidades, gestión del cambio, humanización del servicio.	Plan de capacitación con temas que fortalezcan la cultura del servicio	Plan de capacitación con temas que fortalezcan la cultura del servicio Si ___100% No ___0%	Oficina de Planeación y Calidad Líderes de los programas de Seguridad del Paciente y Humanización Oficina de Recursos Humanos	mensual			
		Establecer un documento donde se establezca la gestión de PQRSD y los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por población especial.	Procedimiento para gestión de PQRSD donde se documente la gestión a realizarse a población especial.	Procedimiento documentado Si ___ 100% No ___0%	Proceso de Enlace con el usuario Asesoría Jurídica	Mar-17			



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
	4.4 Normativo y Procedimental		Publicacion de los derechos y deberes en todas las sedes de la Institución.	Sedes con por lo menos un retablo de derechos y deberes/ numero de sedes del HMGY	Direccionamiento estrategico-Oficina de Planeación y calidad-Humnización	Mar-17			



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
	4,5 Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar y publicar los Derechos y Deberes de los usuarios en todos los servicios de la institución. Estableciendo formas y/o procedimientos para garantizarlos según sea el caso	Entrega de manual del usuario a cada coordinador o líder de área/servicio como estrategia de socialización de derechos y deberes.	Número de manuales entregados/ Número de Áreas/Servicio.	Proceso Direccionamiento Estratégico-Oficina de Planeación y Calidad	Mar-17			
			Evaluar el conocimiento de derechos y deberes a los colaboradores internos de la institución	Numero de evaluados en derechos y deberes / total de colaboradores a los cuales se les socializaron derechos y deberes	Oficina de atención al Usuario- Humanización	mensual			
		Realizar mediciones de percepción de los usuarios respecto a la accesibilidad en especial barreras de acceso de la oferta institucional, el servicio recibido e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuestas e informe de percepción de usuarios	Informe de resultados de las encuestas de percepción dirigidas a usuarios Si ___ No ___	Coordinadores de centro/puesto y servicio Oficina de atención al Usuario	Semestral			
	5,1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información mínima obligatoria y la establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de los mínimos de Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información	Información Publicada en la página WEB / Información obligatoria para publicar en el periodo	Coordinación Sistemas y Comunicaciones	Trimestral			
		Conformación del comité de Gobierno en Línea	Resolución y Acta de comité	# de actas de comites realizados /total de comites programados para la vigencia	Coordinación Sistemas y Comunicaciones- planeación y calidad institucional- Oficina de atención la Usuario	Semestral			
		Elaboración, implementación y seguimiento al plan de acción GEL	Plan de Acción Gobierno en Línea	(Número de actividades realizadas en el periodo / total de actividades programadas en el mismo periodo)*100	Coordinación Sistemas y Comunicaciones-Oficina de Planeación & Sistemas Coordinadores de área y líderes de procesos	Semestral			
	5,2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Realizar un registro sistemático de los PQRSD así como las observaciones presentadas por las veedurías.	Registro sistemático de PQRSD	Registro sistemático de PQRSD Si ___ No ___	Enlace con el Usuario Cliente- Coordinación Sistemas y Comunicaciones - Asesoría Jurídica	Anual			



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017
E.S.E HOSPITAL MARIO GAITAN YANGUAS DE SOACHA

Entidad: ESE Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Seguimiento 1	Seguimiento 2	Seguimiento 3
							Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance	Actividades cumplidas y porcentaje de avance
COMPONENTE 5, MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,3 Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar el diligenciamiento de la matriz de información (inventarios, publicación y reservada) Mayor información ver pagina 44 del documento de Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción 2015.	Matriz de Información diligenciada	Matriz de Información diligenciada Si ___ No ___	Direccionamiento estrategico- Oficina de Planeación y calidad - Gestión TIC's - Atención al Usuario	semestral			
	5,4 Criterio diferencial de accesibilidad	Priorizar a los Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas, Mujeres con niños en brazos, Discapacitados, que demandan servicios en las diferentes unidades funcionales con el objetivo de validar sus derechos de acuerdo a su condición.	Acciones para priorizar a los Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas, Mujeres con niños en brazos y en condición de Discapacidad.	Acciones para priorizar a los Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas, Mujeres con niños en brazos y en condición de Discapacidad. Si ___ No ___	Atención al Usuario- Líderes de procesos y coordinadores de áreas	Trimestral			
		Adecuar espacios físicos de acuerdo con normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización buscando eliminar barreras de acceso de infraestructura.	Numero de espacios físicos adecuados de acuerdo con normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización buscando eliminar barreras de acceso de infraestructura.	Numero de espacios físicos adecuados / numero de solicitudes realizadas para la adecuación en accesibilidad y señalización.	Atención al Usuario- Líderes de procesos y coordinadores de áreas Proceso gestión del Ambiente Físico.	semestral			
5,5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Establecer un mecanismo de seguimiento que contemple numero de solicitudes recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta y solicitudes a las que se le nego el acceso a la información.	Matriz de seguimiento de acuerdo a solicitudes recibidas por subgerencia	Número de solicitudes con seguimiento / Número de solicitudes de usuarios recibidas por cada subgerencia	Direccionamiento estrategico - Subgerencias científica, administrativa y comunitaria. Asesoría Jurídica. Enlace con el usuario.	Trimestral				



Elaboración del Documento:

Cargo:	Coordinadora de Planeación y Calidad
Nombre:	Xiomara Muñoz Barrera
Firma:	