

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Vigencia 2017. Informe Tercer Cuatrimestre

**Acciones a Emprender**

No	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Dependencia de Apoyo	Dependencia Ejecutora	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	% Avance	Observaciones
1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Socialización de la Política de Administración de Riesgos institucional adoptada a través de Resolución.	Política de administración de riesgos institucional con socialización a través de mínimo 3 medios de comunicación.	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	Prensa y Comunicaciones	01 de junio de 2017	31 de diciembre de 2017	100%	La E.S.E. cuenta con la Resolución N°000141 de 2017, por la cual se adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción. Se socializaron a través de la página web institucional, redes sociales, correo institucional y audiencia pública de rendición de cuentas.
2	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Socialización de la metodología para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano- Socialización del componente Gestión del riesgo de corrupción	Identificación de posibles riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad		Todas	16 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	El 12 de Enero de 2017 mediante circular interna 13-027, la Oficina Asesora de Planeación y Calidad, lideró dos talleres con el objetivo de socializar la estrategia y adicionalmente la participación activa para la construcción, identificación, análisis del mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E HUEM. En estas actividades se contó con la participación de los subgerentes, líderes, coordinadores y asociación de usuarios.
3	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Análisis, Valoración, definición de controles y consolidación del mapa de riesgos por corrupción institucional.	Preliminar de Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad		Todas	23 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	Para desarrollar la Gestión del Riesgo de Corrupción en la E.S.E H.U.E.M. se realizaron talleres de forma participativa, donde se involucraron a los subgerentes, asesores, líderes, coordinadores y asociación de usuarios, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos, de los riesgos existentes y la identificación de los posibles nuevos riesgos. Las actividades dieron como resultado la matriz de Riesgos de Corrupción, formulando los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimientos de estos riesgos, con base en la metodología para la Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, partiendo de la identificación de los riesgos de corrupción, dando a conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias.
4	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Divulgación y consulta (ajustes) del mapa de riesgos por corrupción	Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones TICs	Oficina Asesora de Planeación y calidad	26 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	Se publicó el 26 de enero de 2017 en la página web, el documento borrador del plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2017, para realizar observaciones y sugerencias del mismo por parte de los usuarios internos y externos
5	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Socialización y presentación ante la alta dirección	Matriz de riesgos aprobada	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Oficina Asesora de Planeación y calidad	12 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	El 31 de enero de 2017 se presentó a la alta dirección en la oficina de gerencia el mapa de riesgos de corrupción el cual es aprobado por los asistentes del comité de sistema integrado de gestión. El mapa de riesgos se publica en la página web institucional en el link de transparencia y acceso a la información y en la intranet en link de riesgos.
6	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Socialización y presentación ante la asociación de usuarios	Acta de reunión	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Oficina Asesora de Planeación y calidad	31 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	El 31 de marzo de 2017 a las 8:00 a.m. en las instalaciones de consulta externa de la E.S.E. HUEM, se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía donde se socializo el plan anticorrupción y de atención a la ciudadano el cual se puede verificar en el acta N°001 del 31 de marzo de 2017 legajo de profesional de apoyo planeación

7	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Divulgación a través de medios de comunicación internos y externos del plan anticorrupción - mapa de riesgos	100% de medios de comunicación divulgan la información	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs SIAU	Prensa y Comunicaciones	31 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	Se publicó el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía en todas las redes sociales de la institución, Facebook, twitter, y pagina web ( <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/">http://www.herasmomeoz.gov.co/</a> ) en el link de transparencia y acceso a la información. Se envió por correo institucional, intranet y spark, donde todos funcionarios de la institución lo pueden consultar.
8	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicación en página web institucional y en la intranet	Plan anticorrupción publicado.	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones TICs	Oficina Asesora de Planeación y calidad	31 de enero de 2017	31 de enero de 2017	100%	El 31 de enero de 2017 se publicó el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía en la intranet y pagina web institucional en el link de transparencia y acceso a la información como lo estipula la estrategia del Departamento Administrativo de la Función Pública
9	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo y revisión	Monitoreo	Al menos el 80% de las acciones previstas en el mapa de riesgos por corrupción ejecutándose	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones TICs	Todas	Permanente durante la vigencia	Permanente durante la vigencia	90%	La Oficina Asesora de Planeación y Calidad, lideró dos (2) talleres con el objetivo de socializar la estrategia y adicionalmente la participación activa para la construcción, identificación, análisis del mapa de riesgos de corrupción de la E.S.E HUEM, y se contó con la participación de los subgerentes, líderes, coordinadores y asociación de usuarios. El documento final fue socializado con toda la comunidad hospitalaria. En cada acción propuesta, los responsables deben ejecutar las tareas previstas; se recuerda vía página web de manera permanente a través de banner la existencia del plan. De acuerdo a la Oficina Asesora Control Interno de Gestión, la cual emitió informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, donde se afirma que presenta porcentaje de avance de 90%.
10	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Auditoría interna al mapa de riesgos	informe de auditoría interna	La Oficina asesora de Control Interno de gestión		Todas	Abril de 2017 Agosto de 2017 Diciembre de 2017	Abril de 2017 Agosto de 2017 Diciembre de 2017	90%	Tomando como referencia el Artículo 73 de la ley 1474/2011 del DNP (reglamentada parcialmente por los Decretos 4632/2011, y 2641/2012), y el Decreto 124 de 2016 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica, la ESE HUEM mediante Resolución N° 000141 del 31 de Enero del 2017, adoptó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2017. Se publicó el Mapa de riesgos de corrupción en la página web institucional. De acuerdo a las recomendaciones dadas por el DAFP, se verificó el ajuste propuesto en la matriz donde quedaron contempladas 64 actividades correspondientes a los seis (6) componentes, a partir de los avances del segundo cuatrimestre del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se realizó seguimiento activo a los procedimientos de adquisición de bienes y servicios, ingresos y egresos de almacén, selección de personal, certificaciones, control interno disciplinario, jurídica laboral y administrativa, cajas menores, referencia y contrarreferencia, auditorías médicas. Se realizó acompañamiento a las capacitaciones efectuadas por GABYS a los supervisores e interventores de los contratos, respecto al Manual de Contratación, Estatuto de Contratación y Manual del Supervisor. Se verificaron las acciones, establecidas con fecha de cumplimiento con corte a los meses de abril, agosto, diciembre y las que tienen carácter de seguimiento permanente.
11	Racionalización de trámites	Tecnológica	Implementar facturación en línea	Concepto técnico y económico de implementación de PSE en la web	Financiera		TICs	Febrero de 2017	Junio de 2017		El costo de implementación no es rentable para la ESE HUEM.
12	Racionalización de trámites	Administrativo	Implementar Solicitud de certificación de atención hospitalaria (posterior al egreso).	Contar con un formulario de solicitud en línea	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Archivo y estadística	TICs	Julio de 2017	Diciembre de 2017	100%	Debido a la necesidad de la entrega del soporte de pago original de las estampillas departamental y pro-hospital se generó el formulario para realizar la solicitud aclarando que deben ser entregados dicho soportes al momento de reclamar la certificación. <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites-importantes">http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites-importantes</a>
13	Racionalización de trámites	Administrativo	Estandarizar Solicitud de constancias laborales en la E.S.E.	Implementación a través de la intranet o la web de la solicitud de constancias laborales	Gestión y desarrollo del talento humano		TICs	Marzo de 2017	Julio de 2017	20%	Se ha venido trabajando por parte de Sistemas y Talento Humano con el fin de unificar el procedimiento. Existe el inconveniente de cómo asegurar el documento original del pago de estampillas ya que el procedimiento indica que antes de proceder a generar la certificación es necesario que el usuario entregue dicho recibo.

14	Racionalización de trámites	Tecnológica	Implementar Solicitud de mantenimiento correctivo y preventivo	Implementar una mesa de ayuda en línea en la intranet	TICs	Mantenimiento	Todas	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	100%	Ya se crearon todas las categorías y técnicos del área. Se capacitó al personal y la herramienta se encuentra en uso. La dirección de ingreso es: <a href="http://soporte.ns/gipi">http://soporte.ns/gipi</a>
15	Racionalización de trámites		Implementar Solicitud de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos biomédicos			Ingeniería Biomédica	Todas	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	100%	Ya se crearon todas las categorías y técnicos del área. Se capacitó al personal y la herramienta se encuentra en uso. La dirección de ingreso es: <a href="http://soporte.ns/gipi">http://soporte.ns/gipi</a>
16	Racionalización de trámites	Información para acceder a prácticas formativas.	Implementar chat en línea para docencia	Se reduce el consumo de papel, la generación de archivo y se disminuyen tiempos	TICs	TICs	Docencia e investigación	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	100%	Ya se encuentra activa la categoría Chat en la página web de la ESE HUEM y se capacitó a la auxiliar administrativa de docencia
17	Racionalización de trámites	Solicitud de referenciación competitiva	Implementar formulario en línea	Se reduce el consumo de papel, la generación de archivo y se disminuyen tiempos	TICs	TICs	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	100%	El formulario se encuentra publicado en <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/formulario-de-referenciación">http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/formulario-de-referenciación</a>
18	Racionalización de trámites	Interoperatividad	Incorporar en SUIT los trámites en línea de las plantillas propuestas por el DAFP aplicables a la E.S.E. H.U.E.M.	70% de trámites en línea de las plantillas propuestas por el DAFP incorporados en SUIT	Oficina asesora de planeación y calidad	Archivo y estadística Rehabilitación Consulta Externa Urgencias	TICs	15/05/2017	31/12/2017	75%	Se incorporaron los trámites de los servicios de Archivo y estadística, Rehabilitación, Consulta Externa y laboratorio clínico en el SUIT los trámites en línea de las plantillas propuestas por el DAFP aplicables a la E.S.E. H.U.E.M. Los tramites incorporados son: - Certificado de defuncion: inscrito - Historia clínica: inscrito - Examen de laboratorio clínico: en revisión - Terapia: En revisión - Radiología e imagenes diagnósticas: en revisión - Asignación de cita para la prestación de servicios en salud: en corrección - Atencion inicial de urgencias: en creación - Certificado de paz y salvo: en creación Actualmente se encuentran Incorporados 6 de los 8 trámites inscritos aplicables al HUEM
19	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Establecer el equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Grupo definido	Oficina asesora de planeación y calidad	Gerencia		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	La entidad conformó el grupo de apoyo para preparar la información de forma sencilla, clara y concisa promoviendo el mejor entendimiento de la ciudadanía, conformado por: Grupo Interno de Apoyo -Oficina Asesora de Planeación y Calidad - Oficina de Control interno de Gestión -Oficina de Prensa y Comunicaciones - Oficina de Sistemas -Oficina de Talento Humano - Participación ciudadana o quien hace sus veces
20	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir los integrantes del Comité de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas, conformado por dos (2) funcionarios de la E.S.E. H.U.E.M. y tres (3) representantes de la ciudadanía	Conformación del comité de seguimiento	Asesora de Planeación y calidad	Comité de Control interno de gestión SIAU		Febrero de 2017	Marzo de 2017	100%	Se realizó la conformación del comité de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas por dos (2) funcionarios de la E.S.E. H.U.E.M y tres (3) representantes de la ciudadanía. Dos (2) funcionarios de la E.S.E. H.U.E.M. * Francy Archila – Coordinadora de docencia * Marco Antonio Navarro Palacios – Líder de Talento Humano Tres (3) representantes de la ciudadanía. Guillermo Sáenz- Fundación sin ánimo de lucro • Luis Becerra- Representante Hospital Jorge Cristo Sahium (Villa del Rosario) • Armando Cabrales- Representante Veedurías Ciudadanas

21	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definición de objetivos, metas y acciones para desarrollar el proceso de audiencia pública de rendición de cuentas	Objetivos, metas y acciones identificadas	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Como objetivo general definir la estrategia de rendición de cuentas que contribuya al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos; con el fin de informar en los diferentes espacios de diálogo permanente con la comunidad sobre las acciones realizadas por la ESE HUEM.</p> <p>Informar oportunamente las reglas que todos los participantes para poder participar de forma activa en el proceso, bajo los principios de transparencia y buen gobierno.</p> <p>- Habilitar espacios de participación ciudadana y comunicación directa entre la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz y la ciudadanía.</p> <p>- Presentar el informe sobre la gestión realizada por la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz durante la vigencia 2016.</p> <p>- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la E.S.E HUEM.</p> <p>- Definir las acciones que contribuya a incentivar a la ciudadanía sobre la realización del proceso de la rendición de cuentas y participación ciudadana</p>
22	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés	Criterios de lenguaje claro y comprensible para la consolidación y publicación de la información aplicados en los diferentes canales de comunicación	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>En la página web (<a href="http://www.herasmomeoz.gov.co">www.herasmomeoz.gov.co</a>), se dejó un espacio donde se contó con el reglamento de la audiencia, base de datos, el informe de gestión de la vigencia 2016, formato para la presentación de propuestas y/o evaluaciones, encuesta del tema de interés, encuesta para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía y el plan de acción.</p> <p>De igual manera, se habilitó el correo electrónico, para la formulación de dudas e inquietudes sobre el proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas, <a href="mailto:rendiciondecuentas@herasmomeoz.gov.co">rendiciondecuentas@herasmomeoz.gov.co</a>.</p>
23	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir e identificar las necesidades de información y los contenidos mínimos de la rendición de cuentas a la ciudadanía	Contenidos mínimos de la audiencia pública de rendición de cuentas	Oficina asesora de planeación y calidad			Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Se revisó la normatividad vigente no encontrándose cambio al respecto, por lo que se verificaron los contenidos obligatorios y de interés para el ciudadano, soportados en la cartilla de administración pública "Audiencia Pública en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional" del DAFP.</p>
24	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Revisión y actualización de la ruta a seguir para organizar y realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía	Ruta a seguir para organizar y realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía	Oficina asesora de planeación y calidad			Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Se realizó la rendición de cuentas a la ciudadanía en seis (6) pasos con el objetivo que fuera fácil, identificable y recordable para nuestros usuarios y trabajadores de la E.S.E. H.U.EM.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alistamiento institucional</li> <li>2. Identificación de interlocutores</li> <li>3. Divulgación y capacitación</li> <li>4. Convocatoria y organización logística</li> <li>5. Recepción, radicación, análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluación</li> <li>6. Realización de la audiencia y evaluación del proceso</li> </ol>

25	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la entidad	Identificación de las fortalezas y debilidades del proceso de la audiencia	Oficina asesora de planeación y calidad			Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p><b>FORTALEZAS:</b>  La Oficina Asesora de Planeación de la E.S.E. H.U.E.M. realizó el diagnóstico de las fortalezas internas que se han presentado en las rendiciones de cuentas efectuadas en años anteriores e identificó las siguientes:  - Se crearon espacios de diálogo con la comunidad a través de encuestas a la ciudadanía.  - Se ajustaron los enlaces de rendición de cuentas en la página web institucional.  - Se diseñó en la página web la encuesta en línea para la identificación de temas de interés.  - Se actualizó e implementó el formulario para realizar la evaluación de la audiencia pública.  - Se contó con el correo electrónico para la rendición de cuentas <a href="mailto:rendiciondecuentas@herasmomeoz.gov.co">rendiciondecuentas@herasmomeoz.gov.co</a></p> <p><b>DEBILIDADES:</b>  La Oficina de Control Interno de Gestión según formato de calificación del resultado de la Audiencia Pública de rendición de cuentas vigencia 2016, recomendó para futuras ocasiones reforzar el tema de convocatorias masivas a la comunidad, organizaciones y/o actores del desarrollo regional que permitan la asistencia de todos ellos en esos procesos tan fundamentales para el cumplimiento de las políticas públicas de la entidad, así como también propender por el cumplimiento estricto del horario programado para evitar jornadas tan extensas.</p>
26	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Diseñar estrategias de comunicación para garantizar la interlocución con los ciudadanos durante el proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Número de estrategias diseñadas	Prensa y comunicaciones	Oficina asesora de planeación y calidad		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Se publicó el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía en todas las redes sociales de la institución, Facebook, twitter, y página web (<a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/">http://www.herasmomeoz.gov.co/</a>) en el link de transparencia y acceso a la información. Se envió por correo institucional, intranet y spark, donde todos los funcionarios de la institución para consulta.</p> <p>La entidad contó con espacios para la información y capacitación de los ciudadanos (SIAU), así como de sus funcionarios (Psicología organizacional), que permitieron prepararlos sobre los alcances de la rendición de cuentas, en cuanto a cómo funciona, cuáles son los límites, y las herramientas a utilizar para el control social.</p>
27	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar información a través de los diferentes medios sobre la gestión adelantada para los diferentes grupos de interés.	Información divulgada a los grupos de interés.	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones Desarrollo humano y organizacional TICs		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Se verificó la base de datos de las organizaciones de la sociedad civil que interactúan con la E.S.E. H.U.E.M., que incluye representantes de organizaciones sociales, gremiales, medios de comunicación, academia, organismos de control, veedurías, entidades estatales, cooperantes internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés.</p> <p>Se verificó el envío de invitaciones a la ciudadanía a la participar en el proceso de la audiencia, junto con el informe preliminar y tarjetas de invitación. Estas cartas se dirigieron a contratistas, proveedores, alcaldes del departamento, junta directiva de la ESE HUEM, universidades, centros educativos, presidentes de junta de acción comunal, gerentes de las EPS e IPS, agremiaciones sindicales, entre otros.</p>
28	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar la estrategia para la sensibilización a los servidores públicos y usuarios de la ESE HUEM sobre el proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Estrategia definida para la sensibilización a los usuarios	Desarrollo humano y organizacional SIAU	Oficina asesora de planeación y calidad		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Se estableció la estrategia de socialización desde lo Humano con respecto al personal colaborador. Se envió plan de trabajo de capacitación de rendición de cuentas a la profesional de apoyo a planeación - gestión, ingeniera Kelly Patricia Parra Valderrama</p>
29	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la ciudadanía.	Incremento de la interacción con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales.	Prensa y comunicaciones	Oficina asesora de planeación y calidad		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>Cada actividad realizada en el HUEM, las cuales son programadas e informadas por el área solicitante, se socializan en facebook y twitter con la información adecuada y fotografías.</p>

30	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Capacitar a los servidores públicos de la Entidad en el tema de rendición de cuentas.	Servidores públicos de la Entidad capacitados en rendición de cuentas.	Gestión y desarrollo del talento humano		Todas	Febrero de 2017	Marzo de 2017	100%	<b>Se desarrollaron todas las actividades de capacitación y socialización correspondientes al cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas, logrando 315 colaboradores capacitados. Se envió información a las agremiaciones sindicales y se realizó despliegue informativo mediante carteleras, protectores de pantalla y correos electrónicos.</b>
31	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Socializar a los ciudadanos el tema de rendición de cuentas.	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas.	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones SIAU TICs		Febrero de 2017	Marzo de 2017	100%	<b>Se usaron los diferentes medios de comunicación virtual con los que cuenta la institución.</b>
32	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollar un mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.	Informe de Evaluación	Oficina asesora de planeación y calidad	TICs		Febrero de 2017	Marzo de 2017	100%	<b>Con el apoyo de Sistemas se realizó la actualización y publicación de la encuesta. Para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía en la página web de la institución en el link rendir cuentas a la ciudadanía - vigencia 2016 - encuesta. Adicionalmente se contó con la misma en medio físico, y para el día de la audiencia se le entregó a cada uno de los participantes.</b>
33	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Canales de comunicación implementados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Sistemas Prensa		Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<b>Se realizó transmisión en vivo por facebook y twitter</b>
34	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación en rendición de cuentas públicas de forma presencial y a través de e-Learning de la E.S.E, la cual genera un certificado de asistencia	100% de usuarios internos capacitados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones Desarrollo humano y organizacional TICs	Todas	Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<b>Capacitación directa y presencial: 315 colaboradores E-Learning: 1,092</b>
35	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicación del boletín INFOHUEM	12 meses con boletín emitido y publicado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones		Mensual (Durante los 5 primeros días hábiles del mes siguiente)	Mensual (Durante los 5 primeros días hábiles del mes siguiente)	100%	<b>En la página web se encuentran las publicaciones de dicho boletín</b>

36	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Planificación y socialización de cronogramas de encuentro de usuarios para la vigencia 2017	Mínimo dos (2) encuentros de usuarios con programación y agenda	Subgerencia de salud		SIAU	Enero de 2017	Marzo de 2017	100%	<p>En el área de consulta externa de La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se realizó el 31 de agosto el II Encuentro de Usuarios de la actual vigencia, el cual tuvo como objetivo nuevamente socializar diferentes temas de interés administrativo y asistencial, fortaleciendo así los ejercicios de participación social en la Institución Hospitalaria. Coordinación de Epidemiología ESE HUEM capacitó a los usuarios presentes sobre las causas y consecuencias de padecer Enfermedades Transmitidas por alimentos e insistió en la promoción y prevención del Dengue, como factor de morbilidad alto en nuestra región. La Universidad de Santander aportó a la actividad capacitando y socializando sobre el correcto lavado de manos.</p> <p>Posterior a ello, se desarrolló el Tema Administrativo de forma participativa con los grupos de interés presentes; Objetivos y alcances de las Veedurías en los proyectos, contratación y venta de servicios a través del lema "El HUEM, de la mano con las veedurías"; y con ponencias de la Asesora Jurídica Contratación bienes y servicios, Asesora de Planeación y Calidad y Asesor Jurídico Laboral.</p> <p>Para finalizar, a Dra. Guillermina González, Profesional de Apoyo del IDS para la participación social y comunitaria, ilustró cual es el enfoque que se le debe dar a las veedurías en salud y el objetivo de este tipo de encuentros con la comunidad.</p> <p>Compromisos: Incentivar una convocatoria pública masiva para el acercamiento de comités veedores que realicen seguimiento y control de proyectos del Plan de Desarrollo correspondiente a la administración actual (2016-2020)- Responsable SIAU y Realizar el 3er. Encuentro de usuarios en la fecha programada para tal fin – Periodicidad Cuatrimestral - Responsable SIAU</p>
37	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	2-*	Al menos 2 concursos realizados durante el 2017	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones		Enero de 2017	Diciembre de 2017	50%	<p>En febrero de 2017, en el portal de la ESE HUEM, se contó con un link con el mensaje: "La ESE HUEM INCENTIVA el comportamiento de los usuarios hacia el proceso de rendición de cuentas", resaltando: a) concurso de ideas HUEM, b) encuentro de usuarios, c) encuestas en línea, d) campañas sociales, e) capacitaciones .</p>
38	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Elaboración de encuestas en línea	12 encuestas en línea ejecutadas	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs Prensa y comunicaciones		Enero de 2017	Diciembre de 2017	100%	<p>Se verificó la encuesta para la evaluación de la audiencia pública de la rendición de cuentas a la ciudadanía, con un universo de 109 usuarios, y con la pregunta única de: "cómo califica la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas vía canal youtube" con los siguientes resultados: muy buena 31, buena 35, aceptable 7, deficiente 0, no aplica 12, no respondieron la pregunta 24.</p>
39	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicación de resultados de encuestas en línea	Resultado de 12 encuestas publicados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs Prensa y comunicaciones		Enero de 2017	Diciembre de 2017	100%	<p>Con el apoyo de Sistemas se realizó la actualización y publicación de la encuesta. Para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía en la página web de la institución en el link rendir cuentas a la ciudadanía - vigencia 2016 - encuesta. Adicionalmente se contó con la misma en medio físico, y para el día de la audiencia se le entregó a cada uno de los participantes.</p>
40	Rendición de cuentas	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar encuestas de opinión sobre el proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas	Encuestas de opinión aplicadas.	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs		Marzo de 2017	Abril de 2017	100%	<p>Se realizó la actualización y publicación de la encuesta para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía en la página web de la institución. Se contó con la misma en medio físico, la cual, durante el evento se hizo entrega a los diferentes participantes.</p> <p>Se verificó la encuesta para la evaluación de la audiencia pública de la rendición de cuentas a la ciudadanía, con un universo de 109 usuarios, y con la pregunta única de "cómo califica la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas vía canal youtube" con los siguientes resultados: muy buena 31, buena 35, aceptable 7, deficiente 0, no aplica 12, no respondieron la pregunta 24.</p>

41	Rendición de cuentas	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas...	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Todas		Marzo de 2017	Abril de 2017	100%	<p>Basados en las intervenciones de las organizaciones sociales y ciudadanos y en el diligenciamiento del formato para la presentación de propuestas y/o evaluación para la audiencia pública de rendición de cuentas, la administración diseñó su plan de mejoramiento derivado de la audiencia pública de rendición de cuentas que va encaminado a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar estrategias para fortalecer la venta de servicios de la E.S.E. H.U.E.M.</li> <li>2. Diseñar e implementar estrategias de sentido de pertenencia al personal asistencial y administrativo de la E.S.E. H.U.E.M</li> <li>3. Continuar con el mejoramiento de la prestación de los servicios de la E.S.E. H.U.E.M.</li> <li>4. Gestionar espacios físicos con mayor confort para la ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas</li> </ol>
42	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar evaluación, diagnóstico e implementación de los espacios físicos (información entrada principal, urgencias,	Módulos de atención rediseñados e implementados	Subgerencia de salud	Todas	SIAU Subgerencia administrativa	28 julio de 2017	Diciembre de 2017	70%	<p>Con apoyo de Subgerencia Administrativa y Recursos Físicos, se ha venido desarrollando un plan de remodelación estructural a las sedes SIAU.  <b>EJECUTADO:</b> La institución educativa IBES realizó el aporte en contraprestación al convenio vigente, de los Buzones institucionales de PQRSF, el cual es requisito legal para nuestra institución según Ley 1474 de 2011, para un total de 20 buzones recibidos.  Las 4 sillas tipo tándem de 4 puestos ubicadas en el área común - limpieza, lavado y mantenimiento. Arregladas y en perfecto estado  Planchón trasero área conmutador - gaveteros en muy mal estado, deben ser eliminados, y dan mala imagen institucional. Se arreglaron parcialmente. A la fecha se encuentran obras detenidas. Falta estructura interna de los mismos, sin divisiones- ajustes de estética a las puertas.  <b>PENDIENTE:</b> SIAU URGENCIAS- a) Puntos eléctricos que requieren de revisión inmediata debido a que ocasiona fallas en el encendido y manejo del PC (oficina de información en la entrada de urgencias) . En conocimiento de la subgerencia administrativa los hallazgos detectados en la inspección de los puestos de trabajo sobre la oficina de atención SIAU de urgencias, debido a las molestias presentadas en el equipo de colaboradoras, realizado el día 26 de Julio, por el SG-SST de la E.S.E. HUEM y la A.R.L. SURA. b) Realizar reforma a la fachada externa, cambio en la estructura de la ventana que amplíe canal de comunicación usuarios externos e internos, aviso mas grande y con logos institucionales, arreglos locativos de humedad y filtraciones. A la fecha no se ha procedido a realizar estos trabajos. Se pintó la fachada.  <b>SIAU CONMUTADOR-</b> a) Formica de planchón frente de atención área conmutador será eliminada para acceder al usuario de manera más cercana y humanizada. b) Vidrio de control entre conmutador y usuario, se sugirió cortarlo unos centímetros para eliminar barreras de comunicación. Se requiere ubicar papel esmerilado que identifique al servicio, sin crear barreras.</p>
43	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar ajuste de la caracterización y procedimientos establecidos para el proceso de gestión de información y comunicaciones	100% del proceso revisad, ajustado y aprobado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Gestión de la información y comunicación	Prensa y comunicaciones, TICs, Gestión documental, SIAU, Archivo y estadística	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	60%	<p>Se realizó revisión y ajuste de la caracterización del proceso de gestión de la información y la comunicación a la espera de presentar en el comité Coordinador del sistema de control interno de gestión-SIG. Los procedimientos y los formatos se están actualizando.</p>



44	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar convenios con el Centro de Relevos o similar para cualificar a los servidores para mejorar la atención de las personas con discapacidad auditiva a los servicios de la entidad.	convenio firmado por gerencia	SIAU	Jurídica	Subgerencia de salud	01/01/2017	31/12/2017	90%	<p>Comunicación con el centro de relevo MINTIC, respuesta a la solicitud enviada el día 16 de marzo, con adjunto de información del proyecto Centro de Relevos 'tecnologías para la inclusión', desarrollado por el Ministerio TIC en articulación con la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL, y que tiene como objetivo ofrecer herramientas TIC para contribuir a la atención accesible de la población sorda colombiana.</p> <p>Se protocoliza la atención a discapacitados auditivos en el protocolo de atención preferencial- "6. Proyecto Centro de Relevos 'tecnologías para la inclusión', desarrollado por el Ministerio TIC en articulación con la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL: herramienta que facilita la comunicación entre el no oyente y el funcionario al que éste se quiera dirigir, allí se encontrará un traductor que servirá de intermediario. Para esto es necesario tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo, Tablet o celular con las características necesarias para el desarrollo de la video llamada que se realizará (cámara frontal, micrófono, audio).</li> <li>• Buena conexión a internet.</li> <li>• Buena iluminación.</li> <li>• Capacitación al personal en cuanto a esta TIC. "</li> </ul> <p>Se requieren los equipos para cumplir este objetivo, se envió solicitud a sistemas para la actualización tecnológica.</p> <p>Se recibe y analiza el material documento "manual para la implementación", para realizar las pruebas de audio y video. Agendar cita con área de soporte técnico al 3791639 opción 6, ó correo a <a href="mailto:citasoporte@centroderelevo.gov.co">citasoporte@centroderelevo.gov.co</a> Al momento de la implementación se tienen listas las recomendaciones sobre el espacio físico donde será atendida la población sorda (condiciones de luz y accesibilidad), la implementación de la cámara web y la diadema; a la espera de persona con imposibilidad de utilizar el sentido del oído, para prueba.</p>
45	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Incluir en plan de formación y capacitación 2016 : capacitaciones a los servidores públicos sobre competencias en atención al ciudadano	Oficializar el plan de formación y capacitación 2016	Desarrollo humano y organizacional	Todas	Talento humano	01/01/2017	31/03/2017	100%	<p>Se realizó la inclusión de esta temática dentro del plan de formación y capacitación programando capacitaciones en los meses de mayo, junio, octubre y noviembre.</p>
46	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Reforzamiento de factores comportamentales y actitudinales en los procesos de cualificación del personal encargado de recibir las peticiones.	Fortalecimiento de competencias por nivel de cargo.	Talento humano	Desarrollo humano y organizacional	Desarrollo humano y organizacional	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	100%	<p>Se analizan las competencias en evaluaciones de desempeño laboral y se realizó seguimiento a las mismas con bajo puntaje generando un plan de mejoramiento el cual permite optimizar puntualmente la conducta y la competencia. De igual forma se desarrollan planes de mejoramiento de competencias por niveles y servicios mediante el apoyo de las profesionales en formación de psicología organizacional.</p> <p>Se realizaron capacitaciones en las áreas administrativas y asistenciales con respecto al buen trato entre compañeros y hacia los clientes, usuarios y/o pacientes enfocados en trato humanizado y atención al cliente</p>
47	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación de la carta de trato digno	Publicación y socialización a la comunidad hospitalaria	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones, TICs	Prensa y comunicaciones TICs	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	100%	<p>La divulgación de la carta de trato digno se realizó en la página web institucional en el link servicio al ciudadano <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/deberes-y-derechos-de-los-usuarios">http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/deberes-y-derechos-de-los-usuarios</a></p>
48	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Llevar a todos los niveles incentivos no monetarios en función de su interacción con el ciudadano.	Realizar al menos 5 actividades lúdicas, recreativas y/o celebraciones donde se extiendan los incentivos no monetarios a la comunidad que interacción con el	Desarrollo humano y organizacional	Desarrollo humano y organizacional	Talento humano	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	100%	<p>En la presente vigencia se han realizado actividades lúdicas, recreativas que forman parte del bienestar social y laboral de nuestros usuarios internos, indistintamente de su forma de vinculación, tales como: día de la mujer, día de la madre, día de la enfermera, día de la secretaria, entre otras.</p>

49	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Normativo y procedimental	Campañas informativas a fin de difundir las responsabilidades del servidor público frente a los derechos del ciudadano (usuario E.S.E. H.U.E.M.)	50% de los servidores públicos conocen las responsabilidades del servidor público	Talento Humano	Desarrollo humano y organizacional	Prensa y Comunicaciones		31/12/2017	100%	Se cuenta con la campaña diseñada, y se desarrolla con el apoyo de las profesionales en formación asignadas al área de Desarrollo Humano Organizacional. De igual forma, el día del servidor Público 27 de Junio se realizó capacitación con respecto al perfil deseado de los servidores y sus responsabilidades frente al usuario y ciudadano. Se realizaron capacitaciones a las áreas asistenciales y administrativas con respecto a los derechos de los usuarios.
50	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación de la carta de trato digno	Publicación y socialización a la comunidad hospitalaria	SIAU	Prensa	SIAU	01/01/2017	31/08/2017	100%	La divulgación de la carta de trato digno se realizó en la pagina web institucional en el link servicio al ciudadano <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/deberes-y-derechos-de-los-usuarios">http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/deberes-y-derechos-de-los-usuarios</a>
51	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Gestionar el acompañamiento y la elaboración de información de interés en lenguas para atención con enfoque diferencial	Contar con al menos una herramienta informativa para atención con enfoque diferencial	SIAU	Prensa Planeación y calidad	Subgerencia de salud	01/01/2017	30/09/2017	80%	La E.S.E cuenta con protocolo de atención con enfoque diferencial, el cual está en proceso de versión 2 así: el profesional de enfermería identifica si el usuario entiende de forma clara el idioma español. Caso contrario contacta a profesional del servicio de trabajo social y reporta el ingreso del usuario. El profesional de enfermería acoge y conduce al usuario al inicio de la atención. El profesional en trabajo social acude al servicio que reporta e identifica al usuario notificado por el jefe del servicio. Si es necesario la compañía de traductor contacta con la Secretaría de Desarrollo Social de la Gobernación del Norte de Santander, llamando a los números 5710290 o 5710590 ext. 1156 – 1157, o con el interlocutor correspondiente acorde con la comunidad como se relaciona a continuación: Motilón bari- Representante: Jairo Sababana Sacheyra Asociación de autoridades tradicionales del pueblo bari 3133881224- 3107792833- 5663591 (tibú) U"wa- Representante: Robinson Rinconada Agua blanca 3166217614- 3115619307 El profesional en trabajo social notifica el ingreso del usuario para lograr apoyo en la comunicación a los siguientes correos: <a href="mailto:gestionsocial@nortedesantander.gov.co">gestionsocial@nortedesantander.gov.co</a> . En espera de la reunión interdisciplinar para la pre aprobación del documento.
52	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Mejoramiento al seguimiento de las PQRS a través de los software SIEPDOC - SIEP	Software institucional actualizado	SIAU	Centro de gestión documental	Control interno	01/01/2017	31/12/2017	90%	Los siguientes compromisos cumplidos se enviaron vía GLPI a <a href="mailto:sistemas@herasmomeoz.gov.co">sistemas@herasmomeoz.gov.co</a> el nombre y usuario de Slepdoc, jefe y auxiliar, de cada servicio actualizado, nombres y cargos según organigrama institucional a sistemas. Se organizaron los usuarios SIEPDOC, según la nueva estructura organizacional. Se realizó reunión con los controladores del SIEPDOC para revisar falencias y bloqueos durante la reasignación de PQRSF desde el software SIEPPQR entre otras y se dejó acta de la misma en sistemas con el compromiso de su resolución a la mayor brevedad (2017.04.26). Se realizó reunión por parte de sistemas con el contratista para retroalimentación y mejoras al software SIEPDOC. Se da inicio al primer análisis 2017 de PQR en los servicios hospitalarios. Para tal fin se invitó previa circular a los coordinadores de Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Cirugía general y Especialidades médicas, así como de Medicina Interna. Así mismo a líderes de urgencias, consulta externa y enfermería. A través del coordinador del SIAU, el objetivo de este análisis, es realizar un mejoramiento continuo ante las fallas detectadas por los usuarios quejosos, dar cumplimiento al procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones código: IC-PR-IC-004 versión: 02 actualización: agosto 2016 el cual en su inciso diez (10) menciona la necesidad de elaborar acciones correctivas y preventivas correspondientes, conforme a lo establecido en el informe mensual, y enmarca como responsables a los líderes y coordinadores de los diferentes servicios de la ESE HUEM. Seguimiento permanente por parte de Control Interno de Gestión.

53	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con 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.	Registro mensual	Control interno de gestión	TICs		01/01/2017	31/12/2017	100%	Se cumple oportunamente con el registro público de las PQRSF presentadas por los usuarios en cumplimiento de la circular externa No. 001 del CAGN
54	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas de 2017.	100% de derechos de petición analizados	Control Interno de Gestión	TICs		01/01/2017	30/12/2017	100%	Se practicó revisión, análisis y acompañamiento permanente a los PQRSF y se verificó la consolidación de la información de acuerdo al tipo de solicitud realizada.
55	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de transparencia activa	Garantizar la publicación en la WEB institucional de las categorías de información establecidas en la resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC	Cumplimiento de mínimo el 50 % sobre el total de las categorías de información establecidas en la resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC	Asesora de planeación y calidad - TICs	Todas	TICs	01/01/2017	30/08/2017	100%	Se publicó en la pagina web en el link de transparencia y acceso a la informacion ( <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion">http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion</a> ) el total de las categorías de información establecidas en la resolución 3564 de 2015
56	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Acto administrativo que soporte los parámetros de mercado en que se basan los costos de las copias de historias clínicas	Acto administrativo aprobado	Jurídica Administrativa	Centro de gestión documental		01/01/2017	31/03/2017	100%	Resolución N° 1701 del 28 de octubre de 2016
57	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informe de cumplimiento del contenido y oportunidad de las respuestas de PQRS	Informe elaborado	Asesor de Control Interno	Centro de gestión documental SIAU		01/01/2017	31/12/2017	90%	Control Interno de Gestión efectuó reunión con los coordinadores de las Unidades Estratégicas de Negocios de la ESE HUEM, resaltándoles la responsabilidad de la respuesta oportuna a las solicitudes radicadas en el SIEPDO, debido a vencimientos de términos en forma reiterativa. Según información suministrada en abril de 2017 por la coordinación del SIAU, en la cual anexaba PQR sin respuesta por parte de consulta externa por vencimiento de términos, la Oficina de Control Interno de Gestión ante una eventual mala conducta al no ser atendidos dentro de la oportunidad y términos legales, solicitó a la Oficina de Talento Humano iniciar la investigación correspondiente. En los meses de junio, julio y agosto se efectuó acompañamiento al SIAU a reuniones con los coordinadores y líderes donde se presentaron incumplimientos oportunos en respuestas a PQR, labor que realiza de manera permanente. Para el último cuatrimestre de 2017, se continuó con el acompañamiento al SIAU a reuniones con coordinadores y líderes, detectando incumplimientos en respuesta oportuna a algunas solicitudes por parte de los usuarios.
58	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Formato de respuesta de PQRS que contenga los recursos administrativo y judiciales ante algún evento de inconformidad por el usuario/paciente	implementación de formato	Gestión Documental	Jurídica		01/01/2017	31/03/2017	90%	Se aprobó con el concepto del Asesor Jurídico de la ESE HUEM, la nota para pie de pagina respuestas PQRS "Cualquier información adicional, gustosamente le estaremos colaborando". Lo anterior quedó mediante acta de reuniones sostenidas durante los días 27 de septiembre de 2016, 11 y 25 de octubre 2016, respectivamente. Está pendiente por socializar la implementación de este compromiso quedó para verificar por parte de SIAU como responsable de las PQRS

59	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información	Elaborar el registro o inventario de activos de información mediante acto administrativo	Acto administrativo aprobado (matiz activos de información)	Gestión Documental	Todas		01/01/2017	30/09/2017		
60	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información	Elaborar implementar y publicar el esquema de publicación de información mediante acto administrativo	Acto administrativo aprobado (índice de clasificación de información )	Gestión Documental	Todas		01/01/2017	30/09/2017	80%	Este compromiso se encuentra en elaboración, tomando como referencia la información publicada en la página del MINTIC y el Hospital General de Medellín y pendiente para presentación ante el comité interno de archivo y comité de control interno de gestión para su aprobación y posterior socialización e implementación del mismo.
61	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información	Elaborar e implementar acto administrativo de aprobación de información clasificada	Acto administrativo aprobado (índice de información clasificada)	Gestión Documental	Todas		01/01/2017	30/09/2017		
62	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementación del documento de lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad	Al menos el 50% de los espacios que requieren adecuación han sido intervenidos	Profesional de apoyo en Ingeniería Civil de Oficina asesora de Planeación y calidad	SIAU Recursos Físicos		01/01/2017	31/12/2017	50%	
63	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe mensual de todas las solicitudes, que contengan el tiempo de respuesta el número de solicitudes, las solicitudes que fueron trasladadas y las que se negó el acceso a la información	Informe elaborado	SIAU	TICs		01/01/2017	31/12/2017	100%	El compromiso de los coordinadores de los servicios asistenciales ha sido efectivo, no solo en la oportunidad de la respuesta al usuario, sino en la acción correctiva y/o preventiva para el mejoramiento continuo del servicio. La Subgerencia de Salud, así como por cada líder y/o coordinador han mejorado la reacción ante los eventos causantes, sin embargo, se debe trabajar en conjunto con los comités para plantar con mayor eficacia planes que prevengan este tipo de situaciones. El valor agregado de la gestión de las PQRSF está en minimizar la recurrencia de las acciones que originan dicha inconformidad, a través de visitas por parte de un equipo de trabajo integral

64	Iniciativas Adicionales	<p>Promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, Mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.</p>	<p>Realizar diagnóstico ético institucional que debe realizarse cada dos años y validación o actualización de la gestión ética según sea del caso - Incluya temas como temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a La corrupción entre otras. , dentro de los compromisos adquiridos en comité de ética y buen gobierno</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el diagnóstico ético institucional.</li> <li>2. Validación o actualización del código de ética actual</li> </ol>	talento humano	Todas		31/07/2017	31/12/2017	90%	<p><b>Se realizó la aplicación del taller que validó los valores y principios institucionales, contrastado con la plataforma estratégica. En el primer cuatrimestre se encontraba en fase de diseño el nuevo código de ética, analizando las cualidades y perfiles del personal colaborador por servicios para poder seleccionar a los promotores éticos humanos y seguros por cada uno de los servicios.</b></p> <p><b>En Septiembre inició la aplicación de la encuesta de percepción ética para el diagnóstico ético institucional, la cual se encuentra en la plataforma E-Learning.</b></p> <p><b>Actualmente se cuenta con el código de ética actualizado, validación de principios. De igual manera, se están elaborando las matrices de compromisos éticos por área y se espera realizar el análisis de la información del diagnóstico ético institucional.</b></p>
----	-------------------------	--	--	---	----------------	-------	--	------------	------------	-----	---