

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. INFORME TERCER CUATRIMESTRE- VIGENCIA 2018**

**ACCIONES A IMPLEMENTAR**

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Dependencia de Apoyo	Dependencia Ejecutora	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	% AVANCE III CUATRIM.	OBSERVACIONES III CUATRIMESTRE
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 Febrero de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	La E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz, cuenta con la Política de Administración de Riesgos adoptada a través de la Resolución No. 00119 del 28 de enero de 2016, la cual ha sido socializada a la comunidad hospitalaria a través de correo electrónico. Pendiente la socialización por facebook, twitter e intranet. Se hizo la socialización según lo requerido por el área de Planeación y Calidad para dar cumplimiento al componente.
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	Prensa y comunicaciones TICs	Todas	12 de enero de 2018	26 de enero de 2018	100%	Elaboración de tres (3) talleres con el objetivo de socializar la estrategia y adicionalmente la participación activa en 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 líderes, coordinadores y representantes de la asociación de usuarios. Se realizó con el equipo SIG el acompañamiento e invitación por medio del canal televilla a participar del desarrollo del plan anticorrupción
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	N.A.	Todas	12 de enero de 2018	26 de enero de 2018	100%	Control Interno de Gestión verificó la Gestión del Riesgo de Corrupción en el HUEM donde se realizaron talleres de forma participativa, involucrando subgerentes, asesores, líderes, coordinadores y asociación de usuarios, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generados de corrupción, tanto existentes y los posibles nuevos riesgos, dando 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.
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 2018	30 de enero de 2018	100%	Se verificó la publicación oportuna en la página web, el documento borrador del plan anticorrupción y atención al ciudadano, para realizar observaciones y sugerencias del mismo por parte de los usuarios internos y externos.

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 2018	31 de diciembre de 2018	100%	Se verificó publicación por redes sociales, medios de comunicación externos. Se realizó una encuesta de cinco (5) preguntas en los diferentes medios de comunicación de la institución como: página web, Facebook y twitter, donde todos los usuarios internos y externos podían votar y opinar acerca del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
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 comunicación	TICs	31 de enero de 2018	31 de enero de 2018	100%	Al momento de contar con el plan anticorrupción se verificó la publicación oportuna del mismo en página web institucional: <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion1">http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion1</a>
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	Control Interno de Gestión	N.A.	Todas	Permanente durante la vigencia	Permanente durante la vigencia	85%	Aunque en el seguimiento realizado al Mapa de Riesgos por Corrupción por parte de Control Interno en el primer cuatrimestre se verifica en su ejecución el cumplimiento de la Meta definida, Se evidencian avances significativos en el tercer cuatrimestre.
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Auditoría interna al mapa de riesgos	Informe de auditoría interna	Control Interno de Gestión	N.A.	Todas	Abril de 2018 Agosto de 2018 Diciembre de 2018	Abril de 2018 Agosto de 2018 Diciembre de 2018	100%	Para el seguimiento a las acciones definidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción y la publicación de avances en el tercer cuatrimestre, se verificó con los responsables, el cumplimiento y las acciones de contingencia establecida ante posible materialización de los riesgos.
Racionalización de trámites	Tecnológica	Implementar solicitud de diseño, videos y herramientas graficas	Una mesa de ayuda en línea para prensa en la intranet	TICs	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones Todos	1 de abril de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	En conjutno con el área de TICs, el área de Prensa solicita la creación del módulo GLPI para Prensa en el cual la comunidad hospitalaria puede realizar la solicitud de préstamos de elementos de comunicación y el acompañamiento para las actividades.
		Implementar solicitud de acompañamiento de prensa y comunicaciones					1 de abril de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	En conjunto con el área de TICs, el área de Prensa solicita la creación del módulo GLPI para Prensa en el cual la comunidad hospitalaria puede realizar la solicitud de préstamos de elementos de comunicación y el acompañamiento para las actividades.

Racionalización de trámites	Tecnologica	Puesta en marcha de solicitud de citas medicas a entidades	Contar con un formulario operativo de solicitud de citas en línea para EAPB	Subsalud	TICS	Consulta externa	abril de 2018	31 de Diciembre de 2018	80%	Se divulgo la información de la implementación de citas WEB en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz ,con todas las Eps que tienen contrato el hospital, se realizó invitación vía correo para explicar la herraminte de cita WEB. A la anterior convocatoria inicialmente asistió SANIDAD MILITAR , refiriendo después de tanta insistencia de nuestra parte, no estar interesada en utilizar la herramienta . Posteriormente asistió MEDIMAS y en la actualidad utiliza la herramienta tanto para zona rural como urbana. El 14 de noviembre se realizó reunión con la NUEVA EPS, quedando registrados y creados 8 usuarios, los cuales aún no han utilizado la herramienta virtual.
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.	100% 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	Marzo de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	100% de trámites en línea de las plantillas propuestas por el DAFP incorporados en SUIT. Se verifica por Control Interno de Gestión, el soporte de registro de trámites en el SUIT de acuerdo a la plantilla de hospitales, cumpliendo con actividad de Plan Anticorrupción.
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	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Enero de 2018	Marzo de 2018	100%	En la preparación y organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2017, la E.S.E. HUEM conformó el grupo de apoyo, que se encargó de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía, liderado por la oficina asesora de planeación y calidad, y las áreas involucradas • Oficina de sistema de información y atención al usuario - SIAU -. • Oficina asesora de planeación y calidad. • Oficina asesora de control interno de gestión. • Oficina de prensa y comunicaciones. • Oficina de TICS • Sección Gestión y Desarrollo del talento humano. • Participación ciudadana o quien hace sus veces

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. · Tres (3) representantes de la ciudadanía	Conformación del comité de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Comité de Control interno de gestión SIAU	Control Interno de Gestión SIAU	Enero de 2018	Febrero de 2018	100%	Para la elección de las personas que conformaron el comité se hizo de manera participativa y democrática en dos fechas: La primera se realizó el 06 de febrero de 2018 en el salón VIP la elección de los tres (3) representantes de la ciudadanía en la reunión de encuentro de usuarios que programó SIAU, donde se eligieron a: José Ángel García, Luis Becerra y Armando Cabrales. La segunda el 26 de febrero de 2018 en Gerencia del HUEM la elección de los dos funcionarios que hicieron parte del comité, quedando como representantes el Dr. Marco Antonio Navarro Palacios, Líder de Talento Humano y la Dra. Francy Archila, Coordinadora de Docencia e Investigación.
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	Oficina asesora de planeación y calidad	Enero de 2018	Enero de 2018	100%	Verificación de realización de piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, pagina web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública. Así mismo se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual se socializó en la Rendición de cuentas.
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y	Criterios de lenguaje claro y comprensible para la consolidación y publicación de la información aplicados en	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones	Oficina asesora de planeación y calidad	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Verificación de realización de piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, pagina web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública. Así mismo se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual se socializó en la Rendición de cuentas. Se adjuntan evidencias.
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	Gerencia y/o Oficina asesora de planeación y calidad	Oficina asesora de planeación y calidad	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se verificó la organización de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad vigente basándose en la Cartilla Audiencia Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional y al Manual Único de Rendición de Cuentas, con el objetivo de responder a un tema específico solicitado por la ciudadanía y complementándolo con datos precisos como: metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la institución, acciones para el fortalecimiento institucional, clasificación de quejas y reclamos, y, consulta de temas específicos de interés ciudadano.

Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	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	Oficina asesora de planeación y calidad	Oficina asesora de planeación y calidad	Enero de 2018	Enero de 2018	100%	Se verificó la aplicación de la metodología del DAFP en seis pasos (alistamiento institucional, identificación de interlocutores, divulgación y capacitación, convocatoria y logística, clasificación de propuestas, realización y evaluación de la audiencia pública), con el objetivo de realizar dinámicas en los diferentes servicios y oficinas sobre la estrategia con datos que a su vez sea de fácil recordación.
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	Todos los procesos	Oficina asesora de planeación y calidad	Enero de 2018	Abril de 2018	100%	<p>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 e identificó las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la ruta a seguir para organizar y realizar la rendición de cuentas.</li> <li>- Se publicó oportunamente en la página web institucional, el informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas.</li> <li>- Se habilitan los chat en línea para la rendición de cuentas como Facebook, Canal Youtube, Skype.</li> <li>- Gran participación con representantes de los usuarios, trabajadores, proveedores, contratistas, instituciones educativas, estudiantes, Juntas de Acción Comunal, Alcaldes, Concejales, asamblea, medios de comunicación, EPS, IPS, entre otros.</li> <li>- Se crearon espacios de diálogos con la comunidad a través de encuestas a la ciudadanía, capacitaciones, entre otras.</li> <li>- Se diseñó en la página web la encuesta en línea para la identificación de temas de interés a profundizar.</li> </ul> <p>La Oficina de Control Interno de Gestión según formato de calificación del resultado de la Audiencia Pública de rendición de cuentas vigencia 2017, concluyó que el propósito de la Audiencia Pública que dio a conocer lo realizado por la ESE HUEM en la vigencia 2017 fue cumplido satisfactoriamente, al fortalecer éste ejercicio el camino hacia la construcción de una cultura de participación ciudadana.</p>
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	Prensa y comunicaciones	Enero de 2018	Marzo de 2018	100%	Se realizaron piezas gráficas y publicaron en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública. De igual manera, se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual debía ampliarse en la Rendición de cuentas.

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	Prensa y comunicaciones SIAU	Enero de 2018	Marzo de 2018	100%	Se llevó a cabo la socialización intra y extra mural, desde el 29 de enero hasta el 15 de marzo sobre la gestión adelantada en la ESE HUEM. Se realizaron piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública, y se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés.
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	Prensa y comunicaciones	Enero de 2018	Marzo de 2018	100%	Realizadas piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública, así mismo se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual debía ampliarse en la Rendición de cuentas.
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	Prensa y comunicaciones	Enero de 2018	Marzo de 2018	100%	Realizadas piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública, y se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual debía ampliarse en la Rendición de cuentas.
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	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	Gestión y desarrollo del talento humano	Enero de 2018	Marzo de 2018	100%	La entidad abrió 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: cómo funciona, cuáles son sus límites y las herramientas que pueden utilizar para el control social. Al finalizar cada socialización, se les recordaba la importancia de multiplicar la información, y de invitar a personas (pacientes/usuarios, familiares, vecinos) que tengan o hayan tenido contacto con la E.S.E para asistir a la audiencia pública.
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	Prensa y comunicaciones SIAU TICs	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se estableció un cronograma de socializaciones que abarcó las diferentes áreas y servicios de las instituciones así como empresas de la ciudad. Se realizaron piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública. Se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual se amplió en la Rendición de cuentas.

Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Revisión y/o actualización del mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.	Informe de Evaluación	Oficina asesora de planeación y calidad	TICs	TICs	Febrero de 2018	Marzo de 2018	100%	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 <b>rendir cuentas a la ciudadanía - vigencia 2017 - encuesta</b> . 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.
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	TICs Prensa y comunicaciones	TICs	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	<b>Encuesta tema de interés</b> Diseño: Planeación Ejecución: SIAU (personalizada) Sistemas (en línea) Prensa (en Facebook) cada responsable entrega resultados tabulados y soportes. El resultado de la encuesta de tema de interés se presentó a los usuarios en el informe de gestión. El resultado de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas esta publicado en la página web institucional link <b>rendir cuentas a la ciudadanía</b> .
Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación en rendición de cuentas públicas y/o temas de interés 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 y/o externos capacitados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones Desarrollo humano y organizacional TICs	Todos los procesos y/o áreas	Enero de 2018	Marzo de 2017	100%	<b>Capacitación directa y presencial: colaboradores E-Learning.</b> Realizadas piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública, así mismo se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual debía ampliarse en la Rendición de cuentas.
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	Todos los procesos y/o áreas	Prensa y comunicaciones	Mensual	Mensual	100%	En la página web institucional se encuentran las publicaciones del boletín INFOHUEM correspondientes a los meses de Enero hasta Diciembre de 2018.

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	Todos los procesos y/o áreas que se requieran	SIAU	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se realizó el segundo encuentro de usuarios del año en curso el 31 Agosto de 8:30 am – 10:00 am con Tema asistencial, el cual estuvo a cargo de profesionales en formación de enfermería asignados al servicio de Epidemiología, las cuales socializaron diversos temas de salud pública; Dengue, tuberculosis entre otros. Coordinación de Consulta Externa colocó en total disposición de los usuarios los servicios que ofrece el área. La Ingeniera de las TIC's socializó lo referente al Gobierno Digital, herramienta que se viene desarrollando en la institución, invitando a la comunidad a participar e informarse respecto a los avances que se vienen dando en las empresas del sector público. La Profesional especialista del área de Participación Social del IDS, invitó a los actuales miembros de la Gran Alianza de Usuarios, a fomentar la participación de la comunidad para que hagan parte activa de las próximas elecciones de la Asociación que se llevarán a cabo a mediados de Octubre, éstas en cabeza del SIAU para la debida convocatoria, difusión y realización.
Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Concurso IDEAS HUEM	Al menos 2 concursos realizados durante el 2017	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Todos los procesos y/o áreas que se requieran	Prensa y comunicaciones	Enero de 2018	Diciembre de 2018	10%	Se sigue a la espera de la información por parte de las áreas anteriormente mencionadas para el desarrollo y socialización de los concursos, siendo esta actividad de la oficina Asesora de Planeación y Calidad.
Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Elaboración de encuestas en línea	Aumentar la participación de las encuestas en línea ejecutadas	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs Prensa y comunicaciones	Usuarios internos y/o externos	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se verificó la "encuesta para la evaluación de la audiencia pública de la rendición de cuentas a la ciudadanía", con un universo de 53 usuarios, y con un total de trece (13) preguntas las cuales fueron contestadas por la gran mayoría de los evaluados.
Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicación de resultados de encuestas en línea	Resultado de las encuestas publicados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TICs Prensa y comunicaciones	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se realizó la encuesta del tema de interés para el proceso de audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, esta encuesta se realizó a través de las redes sociales facebook y twitter, página web institucional, de forma presencial se realizó a los usuarios de la institución y empresas reconocidas de la región. El documento de evaluación y evidencias se encuentra publicado en la página web institucional link rendir cuentas a la ciudadanía.
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	Usuarios internos y/o externos	Marzo de 2018	Abril de 2018	100%	Se verificó la "encuesta para la evaluación de la audiencia pública de la rendición de cuentas a la ciudadanía", con un universo de 53 usuarios, y con un total de trece (13) preguntas las cuales fueron contestadas por la gran mayoría de los evaluados.



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	Todos los procesos y/o áreas que se requieran	Todos los procesos y/o áreas que se requieran	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	100%	De acuerdo al resultado dado por el comité evaluador del proceso de audiencia pública de rendición de cuentas y resultado de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía se elaboró el plan de acción el cual está publicado en la página web institucional link rendir cuentas a la ciudadanía.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar los espacios físicos de atención al usuario	Módulos de atención rediseñados e implementados	Subgerencia de salud	Oficina asesora de planeación y calidad	SIAU Subgerencia administrativa Recursos físicos	1 de abril de 2018	Diciembre de 2018	40%	DENTRO DEL PLAN BIENAL SE ENCUENTRA CONTEMPLADOS EL PROYECTO DE REMODELACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CUAL INCLUYE LA REMODELACION Y ADECUACION DE LOS ESPACIOS FISICOS DE ATENCION AL USUARIO (URGENCIAS)
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 revisado, ajustado y aprobado y socializado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Gestión de la información y comunicación	Prensa y comunicaciones, TICS, Gestión documental, SIAU, Archivo y estadística	febrero de 2018	Julio de 2018	90%	Desde el área de Prensa se obtuvo en el comité de Control Interno de Gestión, la aprobación del manual de identidad corporativa y se está a la espera de la revisión de los procedimientos para ser llevados a comité. Queda pendiente la socialización a la comunidad hospitalaria para dar cumplimiento al 100%.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Incluir en plan de formación y capacitación 2018 : capacitaciones a los servidores públicos sobre competencias en atención al ciudadano	Oficializar el plan de formación y capacitación 2018	Desarrollo humano y organizacional	Todas	Talento humano	Enero de 2018	31 de marzo de 2018	100%	Se ejecuto y se socializó el plan de capacitación anual 2018 de acuerdo a lo establecido al desarrollo de competencias en atención al ciudadano desarrollandose por parte de la oficina de desarrollo humano y organizacional las siguientes actividades de formación y capacitación. INTELIGENCIA EMOCIONAL COMUNICACIÓN Y DIALOGO COMUNICACIÓN ASERTIVA COHESION DE GRUPOS LIDERAZGO CODIGO DE ÉTICA DERECHOS HUMANOS VALORES INSTITUCIONALES SOLUCION DE CONFLICTOS COMUNICACIÓN ASERTIVA RELACIONES INTERPERSONALES EMPATIA ESTRÉS Y SINDROME DE BURNOUT
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 y documentos.	Fortalecimiento de competencias por nivel de cargo.	Desarrollo humano y organizacional	Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	SIAU CEGDOC	febrero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Como parte del Reforzamiento de factores comportamentales y actitudinales en los procesos de cualificación del personal encargado de recibir las peticiones y documentos, se realizó reforzamiento en cuanto capacitación para la correcta aplicación del procedimiento de PQRS; se realizó aclaración sobre el significado de cada termino con el fin de que haya mayor claridad en cuanto al direccionamiento y tipificación de los documentos en el momento de la radicación de los mismos por parte de la oficina de Gestión documental. Siau envió reporte vía correo electrónico
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación de la carta de trato digno	Socialización a la comunidad hospitalaria	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones, TICs	Prensa y comunicaciones TICs	Enero de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se hace socialización a través de las diferentes redes sociales para la comunidad.
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 tiene interacción con el ciudadano	Desarrollo humano y organizacional	Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	Talento humano	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	100%	Se ejecutaron las 5 actividades de bienestar enfocadas a la preservación de la salud mental, puesta en practicas de los valores intitucionales y la empatia en la atención al usuario. Se anexan evidencias fotograficas

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.)	70% de los servidores públicos conocen las responsabilidades del servidor público	Talento Humano	Desarrollo humano y organizacional	Prensa y Comunicaciones TICs	1 de febrero de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	<b>SIAU envió reporte vía correo electrónico</b>
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	Actualización de protocolo de atención con enfoque diferencial	SIAU	Planeación y calidad Prensa y comunicaciones	Subgerencia de salud	1 de marzo de 2018	30 de septiembre de 2018	80%	<b>Se está a la espera del envío de la información por parte del SIAU para que Prensa haga la ejecución de la actividad.</b>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Mejoramiento al seguimiento de las PQRS	Ajuste en el procedimiento de PQRS	SIAU	Centro de gestión documental SIG	Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	1 de enero de 2018	31 de diciembre de 2018	80%	<b>Frente a la recomendación al documento en mención, el mismo ya fue ajustado en la observación y presentados en el comité coordinador de control interno de agosto por el grupo de profesionales de apoyo SIG; con el fin de que sus miembros efectuaran las revisiones pertinentes, quedarían debidamente legalizados en el Acta 007 de Control Interno de Gestión del 28 de agosto del 2018. No obstante, la líder del proceso solicitó unos últimos ajustes por lo que hasta el día 10 de septiembre de 2018 se enviaron para validación de miembros del comité SIG. (pendiente iniciar el despliegue completo de sus actividades</b>
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	N.A.	1 de enero de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	<b>Se cumple oportunamente con el registro público de las PQRSF presentadas por los usuarios en cumplimiento de la circular externa No. 001 del CAGN</b>

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 2018.	100% de derechos de petición analizados	Control Interno de Gestión	TICs CEGDOC	Control Interno de Gestión	1 de enero de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	<b>Se ha venido practicando revisión, análisis y acompañamiento permanente a los PQRSF y verificando la consolidación de la información de acuerdo al tipo de solicitud realizada.</b>
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	Control Interno de Gestión	1 de enero de 2018	31 de diciembre de 2018	100%	<b>Se ha venido practicando revisión, análisis y acompañamiento permanente a los PQRSF y verificando la consolidación de la información de acuerdo al tipo de solicitud realizada.</b>
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 y socializado (matriz activos de información)	Gestión Documental	TICs	Todas	1 de febrero de 2018	31 de octubre de 2018	70%	<b>Se envuentra elaborado el registro de activos de información. Se envió por correo electrónico resolución proyectada para revisión y posterior aprobación.</b>
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 y socializado (matriz activos de información)	Gestión Documental	Todas	gestion Documental	1 de enero de 2018	30 de septiembre de 2018	70%	<b>Se cuenta elaborado el esquema de publicación de información. Se envió por correo electrónico resolución proyectada para revisión y posterior aprobación.</b>
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 y socializado (matriz activos de información)	Gestión Documental	Todas	gestion Documental	1 de enero de 2018	30 de septiembre de 2018	70%	<b>Se envió por correo electrónico resolución proyectada para revisión y posterior aprobación.</b>

94%