

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2020

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)
1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Divulgación de la Política de Administración de Riesgos institucional adoptada a través de Resolución.	Política de administración de riesgos institucional con difusión a través de mínimo 3 medios de comunicación institucionales internos	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	Prensa y Comunicaciones	01 de Febrero de 2020	31 de Diciembre de 2020
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 para vigencia 2020 - Socialización del componente Gestión del riesgo de corrupción.	Identificación de posibles riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
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	01 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
4	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Divulgación y consulta (ajustes) del mapa de riesgos por corrupción y plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2020	Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones TIC	Oficina Asesora de Planeación y calidad	15 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
5	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicación en página web institucional del plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2020	Plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2020 publicado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Prensa y comunicaciones	31 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicación en página web institucional e intranet del mapa de riesgos por corrupción para vigencia 2020	Mapa de riesgos por corrupción para vigencia 2020 publicado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Prensa y comunicaciones	31 de Enero de 2020	31 de Enero de 2020
6	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 y atención al ciudadano para vigencia 2020 - Mapa de riesgos por corrupción	100% de medios de comunicación institucional divulgan la información	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Prensa y Comunicaciones	01 de Febrero de 2020	31 de Diciembre de 2020
7	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo y revisión	Monitoreo del mapa de riesgos por corrupción	1 revisión de monitoreo y/o actualización de mapa de riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Subgerencia de servicios de salud Subgerencia administrativa	Todas	01 de junio de 2020	31 de julio de 2020
8	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del mapa de riesgos de corrupción	Al menos el 80% de las acciones previstas en el mapa de riesgos por corrupción ejecutándose	Oficina asesora de Control Interno de gestión	Todas	-	Abril de 2020 Agosto de 2020 Diciembre de 2020	Abril de 2020 Agosto de 2020 Diciembre de 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2020

Acciones a Empezar

No	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Dependencia de Apoyo	Dependencia Ejecutora	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)
9	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 para vigencia 2021 - Socialización del componente Gestión del riesgo de corrupción.	Identificación de posibles riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Noviembre de 2020	31 de Diciembre de 2020
10	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 para vigencia 2021.	Preliminar de Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Noviembre de 2020	31 de Diciembre de 2020
11	Racionalización de trámites	Tecnologica	Implementar la Solicitud de compras por caja menor a través de medios electrónicos institucionales.	Solicitud de compra de caja menor en línea	TIC	-	Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	01 de febrero de 2020	29 de marzo de 2020
12	Racionalización de trámites	Administrativa	Garantizar que el paciente quirúrgico egrese con cita de control asignada	80% de egresos quirúrgicos con cita de control asignada	Subgerencia de salud	Atención de consulta externa Facturación	Subgerencia de salud	01 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020
13	Racionalización de trámites	Tecnologica	Rediseñar el link de la página web externa a través del cual se puede realizar solicitud de certificación de defunción, nacido vivo u hospitalización	Link rediseñado	Archivo y estadística	TIC	TIC	01 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020
14	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
15	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
16	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2020

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)
17	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
18	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	-	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
19	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	-	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
20	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	-	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
21	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
22	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 TIC	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
23	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
24	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
25	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	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2020

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)
26	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Difundir a la ciudadanía el tema de rendición de cuentas.	Difusión de cuñas alucivas a la rendición de cuentas	Oficina asesora de planeación y calidad	SIAU TIC	Prensa y comunicaciones	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
27	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	TIC	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
28	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Transmitir a través de canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Canales de comunicación implementados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
29	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 TIC	Todas	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
30	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	Todas	Prensa y comunicaciones	Semanal (Desde febrero a diciembre de 2020)	Semanal (Desde febrero a diciembre de 2020)
31	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 2020	Mínimo dos (3) encuentros de usuarios con programación y agenda	Subgerencia de salud	-	SIAU	01 de Enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
32	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	TIC	-	01 de Marzo de 2020	30 de Abril de 2020
33	Rendición de cuentas	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Definir 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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020

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)
34	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	-	01 de Enero de 2020	31 de Marzo de 2020
35	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar evaluación de la satisfacción del usuario sobre los puntos de atención al ciudadano	1 Estudio de evaluación de la satisfacción del usuario sobre puntos de atención al ciudadano.	Subgerencia de servicios de salud	Todas	SIAU	01 de Enero de 2020	28 de junio de 2020
36	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Desarrollar competencias de atención al ciudadano en los servidores públicos basadas en la humanización y en la ética	Cumplir con las actividades propuestas en el plan anual de formación y capacitación, dirigidas al componente de ética, integridad y humanización	Desarrollo humano y organizacional	Todas	Desarrollo humano y organizacional	01 de enero de 2020	28 de junio de 2020
37	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Entrenar a los colaboradores asignados en la recepción de peticiones en comunicación efectiva y resolución de conflictos orientando sus comportamientos en la calidad del servicio	Cumplir con las actividades propuestas en el plan anual de formación y capacitación, dirigidas a la comunicación asertiva y resolución de conflictos	Desarrollo humano y organizacional	SIAU CEGDOC	Desarrollo humano y organizacional	01 de enero de 2020	28 de junio de 2020
38	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación de la carta de trato digno	Publicación como mínimo en una cartelera institucional; y una vez cada dos meses publicaciones en (3) medios de comunicación institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	SIAU	Prensa y comunicaciones	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
39	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	fomentar mediante actividades de bienestar, la interrelación de los funcionarios frente a los ciudadanos	Realizar al menos 5 actividades lúdicas, recreativas y/o celebraciones a la comunidad que interacción con el ciudadano	Desarrollo humano y organizacional	Desarrollo humano y organizacional	Talento humano	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
40	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.)	60% de los servidores públicos conocen las responsabilidades del servidor público	Talento Humano	Desarrollo humano y organizacional	Prensa y Comunicaciones	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
41	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 vigencia 2019.	100% de derechos de petición analizados	Control Interno de Gestión	CEGDOC TIC	-	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2020

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)
42	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	Control Interno de Gestión	SIAU	-	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
43	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información	Seguimiento y actualización al inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada	Inventario de activos de información e índice de información clasificada actualizado	Gestión Documental	Todas	Gestión Documental	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
44	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe mensual de todas las PQRD, que contengan el tiempo de respuesta (Oportunidad), el número de PQRD, las PQRD que fueron trasladadas y las PQRD que se negó el acceso a la información y/o atención	Informe elaborado	SIAU	TIC Gestión documental	-	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
45	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaboración de una separata con los informes de gestión de la vigencia 2019	Difundir a través de medios masivos de comunicación el informe especial publicado en la separata	Oficina asesora de planeación y calidad	Todas	Prensa y comunicaciones	01 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020
46	Iniciativas adicionales	Iniciativas adicionales	Seguimiento a la realización de curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción del DAFP por parte de los miembros del comité de gestión y desempeño, así como líderes de procesos y coordinadores de los servicios	Certificado de participación y aprobación del curso virtual del DAFP	Oficina asesora de planeación y calidad	Todas		1 de enero de 2020	31 de Diciembre de 2020