

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2017. Segundo Cuatrimestre

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) | % 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 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 (http://www.herasmomeoz.gov.co/) 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 | 60% | 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. |
| 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 | 60% | Tomando como referencia el Artículo 73 de la ley 1474/2011 del Departamento Nacional de Planeación, y el Decreto 124 del 26/01/2016 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 verificaron las acciones establecidas con fecha de cumplimiento con corte al mes de abril y las que tienen caracter 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 | N/A | 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 | Para próximo seguimiento | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|--|---|--|---|---------------------|----------------------|--------------------------|--|
| 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 | 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. |
| 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 | 80% | 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: http://soporte.ns/glpi |
| 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: http://soporte.ns/glpi |
| 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 | Para próximo seguimiento | |
| 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 | Para próximo seguimiento | |
| 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 | #### #### ### | ##### ##### ## | 25% | 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 clinica: inscrito Examen de laboratorio clinico: en revisión Terapia: En revisión Radiología e imagenes diagnósticas: en revisión Asignación de cita para la prestacion de servicios en salud: en corrección Atencion inicial de urgencias: en creación Certificado de paz y salvo: en creación |
| 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. * Francys 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% | 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. 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. - Habilitar espacios de participación ciudadana y comunicación directa entre la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz y la ciudadanía. - Presentar el informe sobre la gestión realizada por la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz durante la vigencia 2016. - Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz. - Definir las acciones que contribuya a incentivar a la ciudadanía sobre la realización del proceso de la rendición de cuentas y participación ciudadana |
| 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% | En la página web (www.herasmomeoz.gov.co), 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. 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, rendiciondecuentas@herasmomeoz.gov.co . |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|---|---|---|---|---|--|---------------|---------------|------|---|
| 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% | 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. |
| 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% | 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.E.M. 1. Alistamiento institucional 2. Identificación de interlocutores 3. Divulgación y capacitación 4. Convocatoria y organización logística 5. Recepción, radicación, análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluación 6. Realización de la audiencia y evaluación del proceso |
| 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% | FORTALEZAS: 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 rendiciondecuentas@herasmomeoz.gov.co DEBILIDADES: 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 |
| 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% | Se publicó el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía en todas las redes sociales de la institución, Facebook, twitter, y página web (http://www.herasmomeoz.gov.co/) 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. 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. |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|---|---|--|--|---|-------|-----------------|---------------|------|---|
| 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% | <p>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.</p> |
| 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% | <p>Se usaron los diferentes medios de comunicación virtual con los que cuenta la institución.</p> |
| 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% | <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 para el día de la audiencia se le entregó a cada uno de los participantes.</p> |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|--|---|---|---|---|-------|---|---|------|--|
| 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% | Se realizó transmisión en vivo por facebook y twitter |
| 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% | Capacitación directa y presencial: 315 colaboradores E-Learning: 1,092 |
| 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) | Mensual (Durante los 5 primeros días hábiles del mes siguiente) | 100% | En la página web se encuentran las publicaciones de dicho boletín |
| 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. 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 | Concurso IDEAS HUEM | Al menos 2 concursos realizados durante el 2017 | Oficina Asesora de Planeación y calidad | Prensa y comunicaciones | | Enero de 2017 | Diciembre de 2017 | 50% | 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 . |
| 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% | 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 "como 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. |
| 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% | 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 para el día de la audiencia se le entregó a cada uno de los participantes. |
| 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% | 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. 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 "como 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. |
| 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% | 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: 1. Implementar estrategias para fortalecer la venta de servicios de la E.S.E. H.U.E.M. 2. Diseñar e implementar estrategias de sentido de pertenencia al personal asistencial y administrativo de la E.S.E. H.U.E.M 3. Continuar con el mejoramiento de la prestación de los servicios de la E.S.E. H.U.E.M. 4. Gestionar espacios físicos con mayor confort para la ejecución de la |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|---|--|--|---------------------|-------------------|--------------------------|--|
| 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 | #### #### ### | Diciembre de 2017 | 50% | <p>Con el apoyo de la Subgerencia administrativa y del área de Recursos Físicos, se ha venido desarrollando un plan de remodelación estructural a las sedes SIAU.</p> <p>PENDIENTE: 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) Una vez terminen las obras en relación con la visitas de habilitación actuales, se procederá a 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.</p> <p>SIAU CONMUTADOR- 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 sea cortado unos centímetros para eliminar barreras de comunicación. Se requiere ubicar papel esmerilado que identifique al servicio, sin crear barreras.</p> <p>EJECUTADO: a) Buzones de sugerencias: Convenio solicitado a docencia para donación de buzones acrílicos por parte de las universidades, a partir del II semestre. b) Las 4 sillas tipo tándem de 4 puestos ubicadas en el área común- limpieza, lavado y mantenimiento. c) Planchón trasero área conmutador - gaveteros en muy mal estado, deben ser eliminados, contienen animales y dan una mala imagen institucional</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 | Para próximo seguimiento | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|--|---|------------------------------------|------------------------------------|----------------|-------------------|------|---|
| 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 | 60% | Se logra comunicación con el centro de relevos 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. 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: Es una herramienta que facilita la comunicación entre el no oyente y el funcionario al que este se quiera dirigir, allí se encontrará un traductor que servirá de intermediario. Para esto es necesario tener en cuenta: • Equipo de cómputo, Tablet o celular con las características necesarias para el desarrollo de la video llamada que se realizará |
| 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% | 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. |
| 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 | 80% | Se analizan las competencias en evaluaciones de desempeño laboral y se realiza 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 |
| 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% | La divulgación de la carta de trato digno se realizó en la página web institucional en el link servicio al ciudadano http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/deberes-y-derechos-de-los-usuarios |
| 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 con que interacción con el | Desarrollo humano y organizacional | Desarrollo humano y organizacional | Talento humano | Agosto de 2017 | Diciembre de 2017 | 100% | 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. |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|----------------------------------|--|---|----------------|------------------------------------|-------------------------|------------|------------|------|--|
| 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 | 70% | 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. |
| 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 página web institucional en el link servicio al ciudadano http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/deberes-y-derechos-de-los-usuarios |
| 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. En caso contrario contacta un 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 establece contacto con la Secretaría de Desarrollo Social de la Gobernación del departamento 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: Motilon 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: gestionsocial@nortedesantander.gov.co . |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|--------------------------------------|--|--|--|------------------------------|-----------------|------------|------------|------|--|
| 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 | 85% | Los siguientes compromisos cumplidos se enviaron vía GLPI a sistemas@herasmomeoz.gov.co el nombre y usuario de Siedoc, 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, además de realizar un mejoramiento continuo ante las fallas detectadas por los usuarios quejosos, es 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). |
| 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 | 67% | Se practica revisión y análisis de los PQRSF y se consolida 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 página web en el link de transparencia y acceso a la información (http://www.herasmomeoz.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion) 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 | 80% | <p>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 SIEPDOC, debido a vencimientos de términos en forma reiterativa.</p> <p>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.</p> <p>En los meses de junio, julio y agosto se efectuó acompañamiento a SIAU a reuniones con los coordinadores y líderes donde se siguen presentando incumplimientos oportunos en respuestas a PQR, labor que realiza de manera permanente.</p> |
| 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% | <p>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, y la implementación de este compromiso quedó para verificar por parte de SIAU como responsable de las PQRS</p> |
| 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 | 80% | <p>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 para su aprobación y posterior socialización e implementación del mismo.</p> |
| 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 | | |
| 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% | <p>En seguimiento al SIAU, los lineamientos se protocolizaron en el nuevo documento que se encuentra en revisión por el SIG. Este incluye los pasos a seguir ante la atención requerida por la población con discapacidad auditiva, física, cognitiva y/o visual. Además, en agosto se recibió la asistencia técnica por parte de la secretaria de salud para apoyar la calidad en la atención a discapacitados. Se soporta la visita en una lista de chequeo que incluyó: a) Ventanillas de acceso. Se evidencia el cumplimiento de la norma. b) Vías de acceso. Se evidencia el cumplimiento de la norma. Se sugiere ubicar las barandas de protección. se sugirió que la ESE HUEM oficie a las EPS con las cuales se tiene vínculo contractual para que carneticen a sus usuarios y les orienten para que ante una eventual prestación de servicios de nuestra parte, deban llegar con su respectiva identificación.</p> <p>Respecto a la Unidad generadora de datos: como ESE, es requisito (Ley Estatutaria 1618/2013) el acceso al software del Ministerio de Salud que permita caracterizar a través de un formato de 120 preguntas, la población con discapacidad que es atendida en el hospital. Para estos dos últimos ítems, una vez detallada la norma por los jurídicos, se solicitará asistencia técnica a través de oficio al Funcionario de IDS profesional de promoción social encargado, sobre los alcances de la legislación actual que requiera una caracterización de esta población. La oficina asesora de planeación y calidad, cuenta con el documento de diagnóstico y lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</p> |
| 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 | SIA U | TICs | | 01/01/2017 | 31/12/2017 | 100% | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Por último recordar que 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</p> |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|--|--|---|----------------|-------|--|------------|------------|-----|--|
| 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"> 1. Realizar el diagnóstico ético institucional. 2. Validación o actualización del código de ética actual | talento humano | Todas | | 31/07/2017 | 31/12/2017 | 60% | <p>Se realizó la aplicación del taller que validó los valores y principios institucionales, contrastado con la plataforma estratégica. En este momento se encuentra en fase de diseño el nuevo código de Ética.</p> <p>Se están 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.</p> <p>En el mes Septiembre se dará inicio a la aplicación de la encuesta de percepción ética para el diagnóstico ético institucional, la cual se encuentra en la plataforma E-Learning.</p> |
|----|-------------------------|--|--|---|----------------|-------|--|------------|------------|-----|--|