

Entidad: E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz
 Vigencia: Primer cuatrimestre - 2017
 Fecha de publicación: 15 de Mayo
 Componente: N° 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	<i>Socialización de la Política de Administración de Riesgos institucional adoptada a través de Resolución.</i>	<i>Política de administración de riesgos institucional con socialización a través de mínimo 3 medios de comunicación.</i>	<i>Asesora de Planeación y calidad</i>	<i>30 de Junio de 2017</i>	N/A	La meta o producto tiene fecha de cumplimiento programada para el 30 de junio de 2017.
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<i>socialización de la metodología para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano- Socialización del componente Gestión del riesgo de corrupción</i>	<i>Identificación de posibles riesgos por corrupción</i>	<i>líderes de procesos- Profesional de apoyo planeación</i>	<i>16 de enero de 2017</i>	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.
	<i>Análisis, Valoración, definición de controles y consolidación del mapa de riesgos por corrupción institucional.</i>	<i>Preliminar de Mapa de riesgos por corrupción institucional</i>	<i>Asesora de Planeación- Líderes de Procesos</i>	<i>23 de enero de 2017</i>	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.
	<i>Divulgación y consulta (ajustes) del mapa de riesgos por corrupción</i>	<i>Mapa de riesgos por corrupción institucional</i>	<i>Asesora de Planeación y calidad</i>	<i>26 de enero de 2017</i>	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
	<i>Socialización y presentación ante la alta dirección</i>	<i>Matriz de riesgos aprobada</i>	<i>Asesora de Planeación y calidad</i>	<i>31 de enero de 2017</i>	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.
	<i>Socialización y presentación ante la asociación de usuarios</i>	<i>Acta de reunión</i>	<i>Asesora de Planeación y calidad</i>	<i>31 de marzo de 2017</i>	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 ciudadanía el cual se puede verificar en el acta N°001 del 31 de marzo de 2017 legajo de profesional de apoyo planeación

Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	<i>Divulgación a través de medios de comunicación internos y externos del plan anticorrupción - mapa de riesgos</i>	<i>100% de medios de comunicación divulgan la información</i>	<i>Prensa</i>	<i>31 de marzo de 2017</i>	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 funcionarios de la institución lo pueden consultar.
	<i>Publicación en página web institucional y en la intranet</i>	<i>Plan anticorrupción publicado.</i>		<i>31 de enero de 2017</i>	100%	El 31 de enero de 2017 se publicó el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía en la intranet y página web institucional en el link de transparencia y acceso a la información como lo estipula la estrategia del Departamento Administrativo de la Función Pública
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	<i>Monitoreo</i>	<i>Acta de reunión</i>	<i>líderes de procesos</i>	<i>Permanente durante la vigencia</i>	20%	En enero 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, y se contó con la participación de los subgerentes, líderes, coordinadores y asociación de usuarios.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	<i>Auditoría interna al mapa de riesgos</i>	<i>informe de auditoría interna</i>	<i>La Oficina asesora de Control Interno de gestión</i>	<i>Abril de 2017 Agosto de 2017 Diciembre de 2017</i>	33%	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 República, 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 carácter de seguimiento permanente.

Entidad: E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz

Vigencia: Primer cuatrimestre - 2017

Fecha publicación: 15 de Mayo

Componente: N° 2. Racionalización de trámites (Planeación de la estrategia de racionalización)

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2: Racionalización de trámites (Planeación de la estrategia de racionalización)

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final	% de avance	Observaciones
Facturación de servicios ambulatorios y consulta externa.	Tecnológica	Analizar la posibilidad de implementación de PSE en enlace con la página web de la E.S.E	No cuenta con pago en línea	Gestionar la implementación del pago en línea para acceder a citas de consulta externa	Evita que el usuario deba desplazarse a la institución a realizar el pago	TICs Financiera	Febrero de 2017	Junio de 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento a finales del primer semestre. No se evidencia desarrollo de actividades que permitan implementar la acción establecida.
Solicitud de certificación de atención hospitalaria (posterior al egreso).	Tecnológica	Implementar un formulario en línea para la solicitud	Requiere asistencia presencial	Establecer una herramienta para que el usuario pueda solicitar a través de la web un certificado de atención hospitalaria	Evita que el usuario deba desplazarse a la institución. Institución: Disminuye la generación de archivo documental por la recepción de documentos físicos	TICs Archivo y estadística	Julio de 2017	Diciembre de 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento para el segundo semestre. A la fecha no se han desarrollado actividades que permitan contar con el certificado e implementar la acción establecida.
Solicitud de constancias laborales.	Administrativa Tecnológica	Estandarización del procedimiento e implementación a través de la intranet	Se realiza verbal o con comunicación interna	Unificar el procedimiento y en lo posible reducir la generación de documentos físicos realizando con usuario a través de la intranet	Se reduce el consumo de papel, la generación de archivo y se disminuyen tiempos	TICs Talento Humano	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.
Solicitud de mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura y dotación administrativa	Administrativa Tecnológica	Implementar una mesa de ayuda en línea en la intranet	Se realiza verbal, con comunicación interna, vía correo electrónico y en formulario de intranet	Unificar el procedimiento y en lo posible reducir la generación de documentos físicos realizando con usuario a través de la intranet	Se reduce el consumo de papel, la generación de archivo y se disminuyen tiempos	TICs Mantenimiento Ingeniería Biomédica	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	50%	Ya se crearon todas las categorías y técnicos del área. Esta pendiente capacitación
Solicitud de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos biomédicos	Administrativa Tecnológica		Se realiza verbal, con comunicación interna y vía correo electrónico				Febrero de 2017	Diciembre de 2017	100%	Ya se crearon todas las categorías y técnicos del área. La capacitación ya se hizo y la herramienta se encuentra en uso. La dirección de ingreso es: http://soporte.ns/glpi
Información para acceder a prácticas formativas.	Administrativa Tecnológica	Implementar chat en línea para docencia	Se realiza en forma presencial	Establecer una herramienta que permita comunicación directa con docencia	Se reduce el consumo de papel, la generación de archivo y se disminuyen tiempos	TICs Docencia	Marzo de 2017	Mayo de 2017	0%	No se evidencia desarrollo de actividades que permitan implementar la acción establecida
Solicitud de referenciación competitiva	Tecnológica	Implementar formulario en línea	Se debe enviar comunicación en físico	Establecer una herramienta que permita comunicación directa desde cualquier lugar de Colombia	Se reduce el consumo de papel, la generación de archivo y se disminuyen tiempos	TICs Planeación	Agosto de 2017	Diciembre de 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento par el segundo semestre de 2017.

Entidad: E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz
 Vigencia: Primer cuatrimestre - 2017
 Fecha publicación: 15 de Mayo
 Componente: N° 3. Rendición de cuentas

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones
	Establecer el equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Grupo definido	Asesora de Planeación y calidad	Enero 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
	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	Febrero de 2017	100%	Se realizó la conformación del comité de seguimiento de la audiencia pública de rendición de cuentas por dos (2) funcionarios de la E.S.E H.U.E.M y tres (3) representantes de la ciudadanía. Dos (2) funcionarios de la E.S.E H.U.E.M. * Francy Archila – Coordinadora de docencia * Marco Antonio Navarro Palacios – Líder de Talento Humano Tres (3) representantes de la ciudadanía. Guillermo Sáenz- Fundación sin ánimo de lucro • Luis Becerra- Representante Hospital Jorge Cristo Sahium (Villa del Rosario) • Armando Cabrales- Representante veedurías Ciudadanas
	Definición de objetivos, metas y acciones para desarrollar el proceso de audiencia pública de rendición de cuentas	Objetivos, metas y acciones identificadas	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión Prensa	Enero 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
	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	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión Prensa	Enero a 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 .

Subcomponente 1 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	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión	Enero 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.
	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	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión	Enero 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
	Diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la entidad	Identificación de las fortalezas y debilidades del proceso de la audiencia	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión	Enero 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 extensas.
	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	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 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 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.
	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.	Grupo interno de trabajo de prensa y comunicación corporativa. – Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Enero a Marzo de 2017	100%	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. 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.

Subcomponente 2 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	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión Talento Humano SIAU	Enero de 2017	100%	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
	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	Enero a Marzo de 2017	100%	Cada actividad realizada en el HUEM, las cuales son programadas e informadas por el área solicitante, se socializa en facebook y twitter con la información adecuada y fotografía.
	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.	Talento Humano	Febrero a marzo de 2017	100%	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.
	Socializar a los ciudadanos el tema de rendición de cuentas.	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas.	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión Prensa	Febrero a marzo de 2017	100%	Se usaron los diferentes medios de comunicación virtual con los que cuenta la institución.
	Desarrollar un mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.	Informe de Evaluación	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión Sistemas	Febrero a marzo 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.
	Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Canales de comunicación implementados	Sistemas Prensa	Enero a Marzo de 2017	100%	Se realizó transmisión en vivo por facebook y twitter
	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	Asesora de planeación y calidad Profesional de apoyo planeación - gestión TICs Psicologa Organizacional	Enero a Marzo de 2017	100%	Capacitación directa y presencial: 315 colaboradores E-Learning: 1,092
Publicación del boletín INFOHUEM	12 meses con boletín emitido y publicado	Prensa y comunicaciones	Mensual (Durante los 5 primeros días hábiles del mes siguiente)	100%	En la página web se encuentran las publicaciones de dicho boletín	

Subcomponente 3 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	SIAU	Marzo de 2017	50%	En el área de consulta externa de La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se realizó el Primer Encuentro de Usuarios de la actual vigencia, el cual tuvo como objetivo socializar diferentes temas de interés administrativo y asistencial-06/abril/2017
	Concurso IDEAS HUEM	Al menos 2 concursos realizados durante el 2017	Asesora de planeación y calidad Profesional de apoyo planeación - gestión	Diciembre de 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento al mes de diciembre, por lo que se presentará el informe en el tercer cuatrimestre.
	Elaboración de encuestas en línea	12 encuestas en línea ejecutadas	TICs Gobierno en Línea	Diciembre de 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento al mes de diciembre, por lo que se presentará el informe en el tercer cuatrimestre.
	Publicación de resultados de encuestas en línea	Resultado de 12 encuestas publicados	TICs Gobierno en Línea			Debe ajustarse en fecha programada para establecer avances
Subcomponente 4 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.	Sistemas	Marzo - 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 via canal youtube" con los siguientes resultados: muy buena 31, buena 35, aceptable 7, deficiente 0, no aplica 12, no respondieron la pregunta 24.
	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	Asesora de planeación Profesional de apoyo planeación - gestión	Marzo - Abril de 2017	N/A	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.

Entidad: E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz
 Vigencia: Primer cuatrimestre - 2017
 Fecha publicación: 15 de Mayo
 Componente: N° 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Garantizar la publicación en la WEB institucional de las categorías de información establecidas en la resolución Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC	Cumplimiento de mínimo el 50 % sobre el total de las categorías de información establecidas en la resolución Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC	Asesora de planeación y Calidad - TICs	30/06/2017	N/A	La meta tiene cumplimiento a finales del primer semestre, por lo que se presentará el informe en el segundo cuatrimestre.
	Realizar ajuste de la caracterización y procedimientos establecidos para el proceso de gestión de información y comunicaciones	100% del proceso revisado, ajustado y aprobado	Asesora de planeación y Calidad	15/05/2017	N/A	La meta tiene cumplimiento para mayo de 2017, por lo que corresponde al informe del segundo cuatrimestre.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	espacios físicos (información entrada principal, urgencias, conmutador) para realizar los ajustes requeridos en aras de fortalecer la accesibilidad a los puntos de atención	Modulos de atención rediseñados e implementados	SIAU - Subgerencia de Salud y Subgerencia Administrativa	31/12/2017	40%	Con el apoyo de la Subgerencia administrativa y del área de Recursos Físicos, se ha venido desarrollando un plan de remodelación estructural a la oficina de atención de trabajo social y conmutador: <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Planchón trasero área conmutador - gaveteros en muy mal estado, deben ser eliminados, contienen animales y dan una mala imagen institucional • Formica de planchón frente de atención área conmutador será eliminada para acceder al usuario de manera más cercana y humanizada. • Vidrio de control entre conmutador y usuario - sugiero sea cortado unos centímetros para eliminar barreras de comunicación. • Sillas tipo tándem de 4 puestos ubicadas en el área común- limpieza, lavado y mantenimiento • Buzones de sugerencias: Convenio solicitado a docencia para donación de buzones acrílicos por parte de las universidades, a partir del II semestre

	Implementar convenios con el Centro de Relevo 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	30/06/2017	30%	Se adelantaron varios requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano del INSOR en el Sistema de Atención al Ciudadano del INSOR ingresando por el Botón SAC, atendieron nuestra solicitud. Planeación responde: Veo difícil la situación especialmente porque se ejecuta en Bogotá. "Pensamos que al ser del interés Nacional no tendría costos la formación en lengua de señas". La jefe de la Oficina Asesora de Planeación sugiere que se adelante gestión con el SENA u otras opciones a ver qué se consigue al respecto, y una vez ejecutada la gestión se adelanten los trámites internos para su ejecución. Se realizó gestión paralela con el centro de relevo MINTIC, con respuesta a la solicitud enviada el día 16 de marzo, con adjunto de información del proyecto Centro de Relevo '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. Actualmente en estudio
Subcomponente 3 Talento Humano	Incluir en plan de formación y capacitación 2016 capacitaciones a los servidores públicos sobre competencias en atención al ciudadano	Oficializar el plan Realizar dos capacitaciones a servidores públicos	psicóloga organizacional - talento humano	31/03/2017 30 de junio y 31 de diciembre	10%	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.
	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 c que interacción con el ciudadano	talento humano	A 31 diciembre a 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento par el mes de diciembre de 2017. No se evidencia desarrollo de actividades que permitan implementar la acción establecida.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Campañas informativas a fin de difundir las responsabilidades del servidor público frente a los derechos del ciudadano	50% de los servidores publicos conocenn las responsabilidades del servidor público	talento humano	30/06/2017	50%	Se cuenta con la campaña diseñada, y se desarrollará con el apoyo de las profesionales en formación asignadas al área de Desarrollo Humano Organizacional
	Socialización de la carta de trato digno		Prensa y Comunicaciones	31/03/2017	25%	Para dicha socialización y divulgación de la Carta de Trato Digno, el área del SIAU, debe informar acerca de los lugares donde deberá ser divulgado.
	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	30/12/2017	50%	Se han realizado sensibilizaciones con respecto, código de ética y comportamientos propios de los servidores, atención humanizada, salud mental, buen trato, comunicación asertiva.

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	<i>Divulgación de la carta de trato digno</i>	<i>Publicación y socialización a la comunidad hospitalaria</i>	<i>Prensa</i>	<i>31/03/2017</i>	25%	Para dicha socialización y divulgación de la carta de trato digno, el área de SIAU, debe informar acerca de los lugares donde se debe divulgar y socializar
	<i>Gestionar el acompañamiento y la elaboración de información de interés en lenguas para atención con enfoque diferencial</i>	<i>Contar con al menos una herramienta informativa para atención con enfoque diferencial</i>	<i>SIAU</i>	<i>30/06/2017</i>	20%	Se adelantan contactos con etnias del departamento para modificar la versión del protocolo institucional de atención con enfoque diferencial
	<i>Mejoramiento al seguimiento de las PQRS a través de los software SIEPDOC - SIEPpqr</i>	<i>Software institucional actualizado</i>	<i>SIAU - SISTEMAS</i>	<i>Permanente durante 2017</i>	80%	Se realizó una reunión en la Oficina de Control Interno de Gestión, en la cual se hizo especial énfasis en la responsabilidad que debe tener cada uno de los líderes y/o coordinadores citados respecto a las respuestas oportunas y pertinentes que debe dársele a cada una de las peticiones que sean radicadas a través del SIEPDOC, en razón que ya se han presentado casos de vencimientos de términos y en algunos en forma reiterativa. Se dejan en claro los siguientes compromisos, ya cumplidos, que se enviaron a través de GLPI a sistemas@herasmomeoz.gov.co el nombre y usuario de Siepdoc, 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. Además se realizó una 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 para trabajar en mayo
	<i>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.</i>	<i>Registro mensual</i>	<i>Control interno de gestión</i>	<i>Permanente 2017</i>	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
	<i>Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas de 2017.</i>	<i>100% de derechos de petición analizados</i>	<i>Control Interno de Gestión</i>	<i>30/12/2017</i>	33%	Se practica revisión y análisis de los PQRSF y se consolida de acuerdo al tipo de solicitud realizada.

Entidad: E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz

Vigencia: Primer cuatrimestre - 2017

Fecha de publicación: 15 de Mayo

Componente: N° 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	Garantizar la publicación en la WEB institucional de las categorías de información establecidas en la resolución Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC	Cumplimiento de mínimo el 50 % sobre el total de las categorías de información establecidas en la resolución	Asesora de planeación y calidad - TICs	30/06/2017	N/A	La meta tiene cumplimiento a finales del primer semestre, por lo que se presentará el informe en el segundo cuatrimestre. No se evidencia desarrollo de actividades que permitan implementar la acción establecida.
Subcomponente 2 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	31 de Marzo de 2017	100%	Resolución N° 1701 del 28 de octubre de 2016
	Informe de cumplimiento del contenido y oportunidad de las respuestas de PQRS	Informe elaborado	Asesor de Control Interno	Mensual	80%	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. 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.
	Formato de respuesta de PQRS que contenga los recursos administrativo y judiciales ante algún evento de inconformidad por el usuario/paciente	implementacion de formato	Gestion Documental	31 Marzo de 2017	90%	Se aprobó con el concepto del Asesor Jurídico de la ESE HUEM, la nota para pie de pagina respuestas PQRS " Cualquier información adicional, gustosamente le estaremos colaborando ". Lo anterior quedó mediante acta de reuniones sostenidas durante los días 27 de septiembre de 2016, 11 y 25 de octubre 2016, respectivamente. Está pendiente por socializar e implementar
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar el registro o inventario de activos de información mediante acto administrativo	Acto administrativo aprobado (matriz activos de información)	Gestion Documental	Junio de 2017	65%	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 por proyectar el acto administrativo de aprobación del mismo.
	Elaborar implementar y publicar el esquema de publicación de información mediante acto administrativo	Acto administrativo aprobado (índice de clasificación de información)	Gestion Documental	Junio de 2017		
	Elaborar e implementar acto administrativo de aprobación de información clasificada	Acto administrativo aprobado (índice de información clasificada)	Gestion Documental	Junio de 2017		
Subcomponente 4 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 Planeacion y calidad	Diciembre de 2017	N/A	La meta tiene cumplimiento para el segundo semestre, por lo que se estará presentando en el tercer cuatrimestre de 2017. No se evidencia desarrollo de actividades que permitan implementar la acción establecida.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe mensual de todas las solicitudes, que contengan el tiempo de respuesta el número de solicitudes, las solicitudes que fueron trasladadas y las que se negó el acceso a la información	Informe elaborado	SIAU	Mensual	100%	El compromiso de los coordinadores de los servicios asistenciales ha sido efectivo, no solo en la oportunidad de la respuesta al usuario, sino en la acción correctiva y/o preventiva para el mejoramiento continuo del servicio. La Subgerencia de Salud, así como por cada líder y/o coordinador han mejorado la reacción ante los eventos causantes, sin embargo, se debe trabajar en conjunto con los comités para plantar con mayor eficacia planes que prevengan este tipo de situaciones. Por ultimo 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

Entidad: E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz
 Vigencia: Primer cuatrimestre - 2017
 Fecha de publicación: 15 de Mayo
 Componente: N° 6. Iniciativas adicionales

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6 : INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones
<p>Promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos⁵⁶. 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><i>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</i></p>	<p>1. Realizar el diagnóstico ético institucional. 2. Validación o actualización del código de ética actual</p>	<p>oficina de talento humano</p>	<p>31/07/2017 A 31 diciembre 2017</p>	<p>40%</p>	<p>Se cuenta con el taller diseñado para la validación de los valores y principios institucionales, contrastado con la plataforma estratégica. Se cuenta con el diseño de la resolución de adopción de código de ética y se está avanzando en la actualización del código y consolidación del grupo de promotores éticos, humanos y seguros. Se cuenta con el cronograma de aplicación de la encuesta de percepción ética para el diagnóstico ético institucional.</p>