

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Vigencia 2021

**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)	PORCENTAJE DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	OBSERVACIONES TERCER CUATRIMESTRE 2021
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 difusión a través de mínimo 3 medios de comunicación institucionales internos	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Subgerencia de salud Subgerencia administrativa	01 de Febrero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021 Política de Administración del riesgo socializada a través de los medios institucionales.
2	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Socialización de la metodología para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2021 - Socialización del componente Gestión del riesgo de corrupción.	Identificación de posibles riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Enero de 2021	31 de Enero de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021: Metodología socializada el 25 de Noviembre de 2020
3	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Análisis, Valoración, definición de controles y consolidación del mapa de riesgos por corrupción institucional.	Preliminar de Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Enero de 2021	31 de Enero de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021: EL 26, 27 Y 30 DE NOVIEMBRE SE REALIZO EL TALLER DE CONTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS POR CORRUPCION Y SE ELABORO EL BORRADOR
4	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Divulgación del mapa de riesgos por corrupción y plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2021	Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones TIC	Oficina Asesora de Planeación y calidad	15 de Enero de 2021	31 de Enero de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021: SE DIVULGO POR CORREO Y REDES INSTITUCIONALES
5	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicación en página web institucional del plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2021	Plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2021 publicado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Prensa y comunicaciones	31 de Enero de 2021	31 de Enero de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021: SE PUBLICO EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL
6	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicación en página web institucional e intranet del mapa de riesgos por corrupción para vigencia 2021	Mapa de riesgos por corrupción para vigencia 2021 publicado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Prensa y comunicaciones	31 de Enero de 2021	31 de Enero de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021: SE PUBLICO NE LA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD
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 y atención al ciudadano para vigencia 2021 - Mapa de riesgos por corrupción	100% de medios de comunicación institucional divulgan la información	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	Prensa y Comunicaciones	01 de Febrero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	Actividad cumplida I trimestre 2021: SE PUBLICO NE LA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD
8	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo y revisión	Monitoreo del mapa de riesgos por corrupción	1 revisión de monitoreo y/o actualización de mapa de riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Subgerencia de servicios de salud Subgerencia administrativa	Todas	01 de junio de 2021	31 de julio de 2021	100%	Actividad cumplida II trimestre 2021: Mediante acta 001 la Oficina de Planeación y calidad realizó monitoreo a las acciones de Mapa de riesgos de corrupción con las partes interesadas Publicación de seguimiento de mapa de riesgos de corrupción en Pagina WEB
9	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del mapa de riesgos de corrupción	Al menos el 80% de las acciones previstas en el mapa de riesgos por corrupción ejecutándose	Oficina asesora de Control Interno de gestión	Todas	-	Abril de 2021 Agosto de 2021 Diciembre de 2021	Abril de 2021 Agosto de 2021 Diciembre de 2021	100%	Se encuentran cumplidas con un 100% de avance de ejecución 22 de las 26 acciones proyectadas en el Mapa de Riesgo de Corrupción
10	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Socialización de la metodología para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano para vigencia 2022 - Socialización del componente Gestión del riesgo de corrupción.	Identificación de posibles riesgos por corrupción	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Noviembre de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	SE SOCIALIZO CON LOS DIFERENTES PROCESOS LA METODOLOGIA DE CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS Y PAAC 2022
11	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Análisis, Valoración, definición de controles y consolidación del mapa de riesgos por corrupción institucional para vigencia 2022.	Preliminar de Mapa de riesgos por corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	-	Todas	01 de Noviembre de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	SE CONSTRUYO CON LA PARTICIPACION DE LOS COLABORADORES DE LOS DIFERENTES PROCESOS EL PRIMER PRELIMINAR MAPA DE RIESGOS 2022
12	Racionalización de trámites	Administrativa	Realizar analisis de los trámites con mayor frecuencia de solicitud, volúmenes de atención y tiempo de respuesta por parte de la entidad	Informe de analisis de tramites	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	CEGDOC	01 de febrero de 2021	30 de abril de 2021	100%	Se realiza analisis de los tramies con mayor frecuencia del mes de enero al 25 de agosto de acuerdo a aplicación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Vigencia 2021

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)	PORCENTAJE DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	OBSERVACIONES TERCER CUATRIMESTRE 2021
13	Racionalización de trámites	Administrativa	Incluir temas de identificación de trámites y otros procedimientos administrativos en el plan anual de formación 2021	Temas incluidos en el Plan de formación y capacitación	Oficina Asesora de Planeación y calidad		Gestión y desarrollo del talento humano	04 de enero de 2021	31 de enero de 2021	100%	Actividad cumplida II Trimestre 2021: Se realizó ajuste al plan de capacitación y formación y se dictó capacitación el día 28 de junio de 2021 a 8 personas de la Institución realizando pre-test y pos-test del evento de formación
14	Racionalización de trámites	Administrativa	Incluir en las encuestas de satisfacción de la entidad temas relacionados con trámites	Encuesta actualizada	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	SIAU	01 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	100%	Actividad cumplida II Trimestre 2021: Mediante acta 006 de Comité de Gestión y desempeño se realizó aprobación de las encuestas de satisfacción de consulta externa, hospitalización, urgencias y apoyo diagnóstico en la cual se incluye pregunta referente a trámites
15	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 2021	Marzo de 2021	100%	Actividad cumplida I Trimestre 2021: La entidad conformó un grupo de apoyo para preparar la información de forma sencilla, clara y concisa promoviendo el mejor entendimiento de la ciudadanía
16	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	-	Enero de 2021	Marzo de 2021	100%	Actividad cumplida I Trimestre 2021: 1. Maribel Trujillo Botello: subsalud@herasmomeoz.gov.co 2. Gustavo Andres Gomez Gomez: gustavoandres.huem@gmail.com 3. Ciro Alfonso Santamaría Ojeda: casantamariaojeda@gmail.com – teléfono: 3156140241 4. Rosa Eva Quintero: quinterosaeva@gmail.com – teléfono: 3112716505 5. Jusely Fernandez rolon: jusellyro2020@hotmail.com – teléfono: 3212936522
17	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 2021	Marzo de 2021	100%	Actividad cumplida I Trimestre 2021: Objetivo General. Generar espacios de participación, para responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado durante la vigencia anterior. Objetivo específicos. * Generar niveles de participación de organizaciones sociales en el proceso de rendición de cuentas * Realizar gestión administrativa del proceso de rendición de cuentas * Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas * Generar espacios de interlocución con la ciudadanía * Diseñar e implementar estrategias de comunicación para la realización de la audiencia pública * Establecer los contenidos para la rendición de cuentas, basado en la normatividad vigente.
18	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 2021	Marzo de 2021	100%	Actividad cumplida I Trimestre 2021: Se decidió que la información presentada en el informe de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía fuera en imágenes de la institución que respondieran a cada uno de los proyectos planteados y desarrollados en la vigencia 2020, con el objetivo que los usuarios pudieran entender y comprender el informe. Adicionalmente dicho informe se publicó en la página web de la institución

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Vigencia 2021

Acciones a emprender

No	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Dependencia de Apoyo	Dependencia Ejecutora	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	PORCENTAJE DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	OBSERVACIONES TERCER CUATRIMESTRE 2021
19	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 2021	Marzo de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> Para la identificación de las necesidades de la información primero se revisó la normatividad, por ende el grupo de apoyo para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, decide continuar con el cuadro de clasificación de contenidos de la rendición de cuentas a la ciudadanía que son los contenidos básicos mínimos institucionales obligatorios y el tema de interés ciudadano, basados 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.
20	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 2021	Marzo de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> Para el año 2021 realizó la revisión de las rutas para organizar y realizar la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía la cual se diseñó con 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
21	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 2021	Marzo de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> La Oficina Asesora de Planeación y calidad de la E.S.E. H.U.E.M. realizó el diagnóstico de las debilidades y fortalezas internas que se han presentados en las rendiciones de cuentas efectuadas en el año anterior e identificó las siguientes fortalezas y debilidades: Fortalezas: * Se cumplió con la totalidad ruta a seguir para organizar y realizar la rendición de cuentas * Se publicó oportunamente en la página web institucional ( <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co">www.herasmomeoz.gov.co</a> ), el informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas. * Se crearon espacios de diálogos con la comunidad a través de concursos, ruedas de prensa, encuestas a la ciudadanía, capacitaciones, entre otras. * Se diseñó en la página web y redes sociales la encuesta en línea para la identificación de temas de interés a profundizar en la audiencia pública * La entidad se adoptó debido a la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia y se logró realizar la audiencia con la utilización de herramientas digitales

Acciones a emprender

No	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia líder	Dependencia de Apoyo	Dependencia Ejecutora	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	PORCENTAJE DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	OBSERVACIONES TERCER CUATRIMESTRE 2021
22	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 2021	Marzo de 2021	100%	<p><b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> La Oficina de Planeación y calidad diseñó las estrategias de comunicación de un plan de trabajo que fueron implementadas durante el proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas.</p> <p>*Informar a la comunidad hospitalaria (interna y externa) acerca de la audiencia pública de rendición de cuentas por las diferentes herramientas de comunicación (correo electrónico, página Web, intranet, facebook y twitter) las actividades que se van a realizar durante el proceso.</p> <p>*Diseñar tarjetas de invitación, pendones, fondo de pantalla, banner (página web, facebook, intranet, twitter) entre otros, acorde a la rendición de cuentas.</p> <p>*Verificar la base de datos de periodistas y comunicación de Norte de Santander</p>
23	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar información a través de los diferentes medios sobre la gestión adelantada para los diferentes grupos de interés.	Información divulgada a los grupos de interés.	Oficina asesora de planeación y calidad	Prensa y comunicaciones Desarrollo humano y organizacional TIC	-	Enero de 2021	Marzo de 2021	100%	<p><b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> cada dependencia o área de trabajo, la cual 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. Esta base de datos está publicada desde el 25 de febrero en la página web de la institución <a href="http://www.herasmomeoz.gov.co">www.herasmomeoz.gov.co</a> en el link <a href="#">rendir cuentas a la ciudadanía</a>, en el enlace base de datos</p>
24	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 2021	Marzo de 2021	100%	<p><b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> se realizaron piezas gráficas para ser publicadas en redes sociales, página web y protectores de pantalla, con el fin de informar el desarrollo de la audiencia pública, así mismo se realizaron visitas a entidades externas para dar a conocer el tema de interés el cual debía ampliarse en la Rendición de cuentas.</p>
25	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 2021	Marzo de 2021	100%	<p><b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> La oficina asesora de planeación y calidad con apoyo de prensa y comunicaciones se diseñó, imágenes, videos, mensajes, ruedas de prensa donde se abrieron espacios de comunicación permanente con la ciudadana</p>
26	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	Enero de 2021	Marzo de 2021	100%	Actividad no ejecutada
27	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Difundir a la ciudadanía el tema de rendición de cuentas.	Difusión de cuñas atencivas a la rendición de cuentas	Oficina asesora de planeación y calidad	SIAU TIC	Prensa y comunicaciones	Enero de 2021	Marzo de 2021	100%	<p><b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> se realizó a través de la página web institucional y medios institucionales como twitter y facebook</p>

**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)	PORCENTAJE DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	OBSERVACIONES TERCER CUATRIMESTRE 2021
28	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollar un mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de Rendición de Cuentas.	Informe de Evaluación	Oficina asesora de planeación y calidad	TIC	-	Enero de 2021	Marzo de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> Se realizó actualización 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 2020 - 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.
29	Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Transmitir a través de canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas.	Canales de comunicación implementados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	-	Enero de 2021	Marzo de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> Para incentivar la participación de la ciudadanía un día antes de la audiencia pública de rendición de cuentas, se enviaron correos electrónicos, publicación en facebook, twitter, página web, fondo de pantalla, entre otras, recordando la participación del evento y adicionalmente informando sobre la transmisión en vivo de la audiencia pública a través del canal Youtube y las indicaciones de cómo acceder a él. Continuando con el fortalecimiento de las acciones previstas con la estrategia de Gobierno en Línea (G.E.L), la oficina de sistemas transmitió la Audiencia Pública, en vivo y en directo a través del canal Youtube
30	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	% de usuarios internos capacitados	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Prensa y comunicaciones Desarrollo humano y organizacional TIC	Todas	Enero de 2021	Junio de 2021	30%	SE DISEÑO CURSO E-LEARNING EL CUAL FUE REALIZADO POR 745 COLABORADORES DE LA ESE HUEM.
31	Rendición de cuentas	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar encuestas de opinión sobre el proceso de la audiencia pública de rendición de cuentas	Encuestas de opinión aplicadas.	Oficina Asesora de Planeación y calidad	TIC	-	Enero de 2021	Junio de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> SE APLICARON ENCUESTAS DE OPINION SOBRE EL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS
32	Rendición de cuentas	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Definir acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Todas	-	Enero de 2021	Junio de 2021	100%	<b>Actividad cumplida I Trimestre 2021:</b> Revisando el cumplimiento del cronograma de actividades y la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, se planteó el siguiente plan de acción: * Diseñar e implementar estrategias de sentido de pertenencia al personal asistencial y administrativo de la E.S.E. H.U.E.M. * Continuar con el mejoramiento de los servicios de la E.S.E. H.U.E.M.
33	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	-	Enero de 2021	Junio de 2021	100%	
34	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Publicación del boletín INFOHUEM	12 meses con boletín emitido y publicado	Oficina Asesora de Planeación y calidad	Todas	Prensa y comunicaciones	Enero de 2021	Diciembre de 2021	100%	Actividad cumplida I Trimestre 2021: Se realizó publicación de los meses de Mayo, Junio y Julio
35	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Implementación del cronograma de encuentro de usuarios para la vigencia 2021	Mínimo dos (2) encuentros de usuarios con programación y agenda	Subgerencia de salud	-	SIAU	Enero de 2021	Diciembre de 2021	100%	Se realizó encuentro de Usuarios realizada el día 28 de Mayo del 2021 cuyo soporte se encuentra en la Oficina de SIAU bajo acta N°001 Se realizó capacitación en Trámites en Línea de la ESE HUEM, Política de Participación social en salud, vacunas COVID-19, Deberes y derechos. Se realizó encuentro con usuarios los días 26 de agosto y 24 de septiembre según consta

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Vigencia 2021

**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)	PORCENTAJE DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021	OBSERVACIONES TERCER CUATRIMESTRE 2021
36	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar evaluación de la satisfacción del usuario sobre los puntos de atención al ciudadano	1 Estudio de evaluación de la satisfacción del usuario sobre puntos de atención al ciudadano.	Subgerencia de servicios de salud	Todas	SIAU	01 de Enero de 2021	28 de junio de 2021	100%	Se actualiza encuesta de Satisfacción de usuarios en el mes de Mayo aprobado por comité de Gestión y desempeño donde se incluye pregunta de satisfacción sobre los puntos de atención y se realiza análisis mensual
37	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Desarrollar competencias de atención al ciudadano en los servidores públicos basadas en la humanización y en la ética	Cumplir con las actividades propuestas en el plan anual de formación y capacitación, dirigidas al componente de ética, integridad y humanización	Desarrollo humano y organizacional	Todas	Desarrollo humano y organizacional	01 de enero de 2021	28 de junio de 2021	100%	Se realiza difusión en reuniones de acreditación y en reunión de Equipo de trabajo y grupo de apoyo de Buen Gobierno e Integridad estableciendo estrategias de socialización y divulgación del Código de Integridad como es: Envío de correo electrónico a toda la comunidad hospitalaria 13 de Abril de 2021 Fondo pantalla publicadas en los escritorios de la Entidad Se adjuntan actas de socialización del programa de Humanización
38	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Capacitar a los colaboradores asignados en la recepción de peticiones en comunicación efectiva y resolución de conflictos orientando sus comportamientos en la calidad del servicio	Cumplir con las actividades propuestas en el plan anual de formación y capacitación, enfocadas en comunicación asertiva y resolución de conflictos	Desarrollo humano y organizacional	SIAU CEGDOC	Desarrollo humano y organizacional	01 de enero de 2021	28 de junio de 2021	100%	Con el fin de mitigar los diferentes conflictos que se presentan en la institución se elaboró la Guía para prevención, control y atención de comportamiento agresivo conflicto entre usuarios y/o externos y esta misma es socializada por medio correo electrónico a todos los colaboradores de la institución y a través de la psicóloga, organizacional se ha venido trabajando con los diferentes psicólogos a fin de dar a conocer los medios y canales a los cuales en el momento de presentar una agresión o un conflicto.
39	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación de la carta de trato digno	Publicación como mínimo en una cartelera institucional; y una vez cada dos meses publicaciones en (3) medios de comunicación institucional	Oficina Asesora de Planeación y calidad	SIAU	Prensa y comunicaciones	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	En mayo de 2021 con la actualización de los deberes y derechos de los usuarios se realizó difusión y divulgación de la carta de trato digno a través de 03 medios de comunicación el día 26 de Junio en página Web institucional <a href="http://www.erasmomeoz.gov.co">www.erasmomeoz.gov.co</a> pestaña Servicios al Ciudadano / Deberes y derecho, de igual forma se realiza difusión el mismo día en Facebook e Instagram. La carta de trato digno además se encuentra en Cartelera Institucional de GABYS y en la Oficina de información y atención al ciudadano SIAU Se realizó despliegue por redes sociales cumpliendo con la meta de la actividad
40	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Normativo y procedimental	Campañas informativas a fin de difundir las responsabilidades del servidor público frente a los derechos del ciudadano (usuario E.S.E. H.U.E.M.)	3 campañas informativas dirigida a servidores públicos	Talento Humano	Desarrollo humano y organizacional	Prensa y Comunicaciones	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	Las campañas se encuentran establecidas dentro del PECOS a través de medios digitales y físicos donde a través de folleto se dan a conocer las responsabilidades del servidor público
41	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información	100% de derechos de petición analizados	Control Interno de Gestión	CEGDOC TIC	Control Interno de Gestión	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	Información De Control Interno de Gestión
42	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informe de cumplimiento del contenido y oportunidad de las respuestas de PQRS	Informe elaborado	Control Interno de Gestión	SIAU	Control Interno de Gestión	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	SE REALIZA EL INFORME DURANTE LOS DOS SEMESTRES
43	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información	Seguimiento y/o actualización al inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada	Acta de seguimiento y/o actualización de Inventario de activos de información e índice de información clasificada	Gestión Documental	Todas	Gestión Documental	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	Se elaboró acta y se presentó ante comité de gestión y desempeño
44	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe mensual de todas las PQRD, que contengan el tiempo de respuesta (Oportunidad), el número de PQRD, las PQRD que fueron trasladadas y las PQRD que se negó el acceso a la información y/o atención	Informe elaborado	SIAU	TIC Gestión documental	-	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	SE HAN SUBIDO A LA PAGINA LOS INFORMES DE ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, Y DICIEMBRE DE 2021
45	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaboración de informes de gestión de la vigencia 2020	Difundir a través de medios de comunicación institucionales el informe especial de la vigencia 2020	Oficina asesora de planeación y calidad	Todas	Prensa y comunicaciones	01 de enero de 2021	31 de Diciembre de 2021	100%	SE ENCUENTRA PUBLICADO EL INFORME DE LA VIGENCIA 2020 EN LA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD
46	Iniciativas adicionales	Iniciativas adicionales	Gestión de riesgos de seguridad Informática aplicando los lineamientos del DAFP	Publicación del análisis de riesgo de seguridad informática	Oficina asesora de planeación y calidad	Todas	TICS	1 de enero de 2021	01 de Septiembre de 2021	100%	Se realizó presentación al comité de Gestión y desempeño del mes de Agosto análisis del riesgo de seguridad de información