

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022 - VERSION IV

NOMBRE DE PLAN DE TRABAJO	Plan Anticorrupción y Atención al Usuario 2022	OBJETIVO GENERAL	Desarrollar actividades en caminadas a prevenir posibles hechos de corrupción y mejorando la atención al Usuario , dentro de los procesos del Hospital Universitario La Samaritana ESE durante la vigencia del 2022.
PROCESO RESPONSABLE DE	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico y Procesos que intervienen en cada	OBJETIVOS ESPECIFICOS	*Mitigar posibles hechos de corrupción, dentro de cada proceso del Hospital Universitario de la Samaritana ESE *Desarrollar y socializar lineamientos de transparencia de acuerdo a la Ley 1512 de 2014, decreto 103 de 2015 y normatividad vigente. *Mejorar en la atención prestada a los usuarios y/o Usuarios. *Promover el control Usuario en la gestión pública.
PROCESO RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico - Oficina de Control Interno		

Nº	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	PERIODICIDAD	PRODUCTO	
18	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Monitoreo	Monitoreo de la estrategia de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIT	01/01/2022	30/03/2022	trimestral	Registro del monitoreo de la estrategia y registro del reporte en el aplicativo Suit de cada uno de los tramites inscritos.	
19				01/04/2022	30/06/2022			
20				01/07/2022	30/12/2022			
21				01/10/2022	30/12/2022			
22	RENDICION DE CUENTAS	Metodología de Rendición de Cuentas	Realizar mesa de trabajo para la planeación de la rendición de cuentas (identificar temáticas, mecanismos de presentación, población objetivo y demás aspectos relevantes)	01/04/2022	31/05/2022	Anual	Documentos preparatorios para la Rendición de cuentas	
23		Información de calidad y en lenguaje claro y comprensible	Elaborar y publicar el aviso de programación de la Audiencia pública de Rendición de cuentas en pagina web.	01/06/2022	30/06/2022	Anual	Publicacion de Aviso de programacion de la Audiencia Publica de Rendicion de cuentas	
24		Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Crear espacios de encuentro entre la ciudadanía y autoridades del Estado que tengan relación con el Hospital Universitario de la Samaritana	01/02/2022	30/06/2022	Semestral	Actas de los Encuentros	
25				01/07/2022	15/12/2022	Semestral		
26			Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión correspondiente a la vigencia 2021	01/07/2022	15/07/2022	anual	Audiencia de la rendición de cuentas	
27		Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar encuesta de satisfacción y/o recomendaciones manifestadas en la Audiencia publica de Rendición de cuentas	16/07/2022	29/07/2022	anual	Informe de satisfacción de la Audiencia publica de rendición de cuentas	
28				Elaborar y publicar informe de evaluación y seguimiento a la Rendición de Cuentas de la entidad	15/07/2022	30/07/2022	anual	Informe de rendición de cuentas publicado en pagina web
29				Formular e implementar Plan de mejoramiento de acuerdo a lo manifestado en la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas	01/08/2022	15/08/2022	anual	Plan de mejoramiento registrado en Almera
30				Realizar el seguimiento al plan de mejoramiento resultado de la Audiencia publica de Rendición de cuentas	16/08/2022	15/12/2022	anual	Informe de seguimiento al Plan de mejoramiento resultado de la Audiencia Publica de Rendición de cuentas si aplica.
31		Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Elaborar y ejecutar el plan de acción de la política de servicio al ciudadano	01/02/2022	15/12/2022	anual	Informe cualitativo y cuantitativo del cumplimiento del plan de acción (ver Mipg 2022 actividades asignadas DAU y la Subdirección de Defensoría del Usuario)	
32	Presentar ante la alta dirección informe trimestral de gestión PQRSD Paciente-familia publicado en la página web por cada una de las sedes			01/01/2022	30/03/2022	Trimestral	Informe trimestral de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRS), incluyendo las denuncias de posibles actos de corrupción,	
33				01/04/2022	30/06/2022			
34				01/07/2022	30/09/2022			
35		01/10/2022	30/12/2022					
36	Fortalecimiento de los Canales de Atención.	Realizar el seguimiento a los horarios de la información medica diaria a los familiares de los pacientes hospitalizados y en Urgencias	01/01/2022	30/06/2022	Semestral	Informe de registro de Planillas		
37			01/07/2022	30/12/2022				
38			Diseñar e implementar una estrategia de divulgación los canales de atención al Usuario a los diferentes grupos de interés paciente familia a través de trámites y servicios - SUIT	01/01/2022	30/06/2022	Semestral	Informe de los Canales de atención al Usuario socializados a los grupos de interés paciente y familia	
39				01/07/2022	30/12/2022			
40		Analizar las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente	01/01/2022	30/03/2022		Informe trimestral de análisis de las barreras de acceso, identificadas en los diferentes		

41	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO		canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRS y generar las acciones de mejora a que haya lugar. Incluir un ítem en el informe de gestión de PQRS	15/01/2020	30/06/2022	Trimestral	canales de atención presentados por la ciudadanía PQRS
42				01/07/2022	30/09/2022		
43				01/10/2022	15/12/2022		
44		Talento Humano	Incorporar en el plan institucional de capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al cliente y comunicación asertiva con el fin de fortalecer las competencias de los colaboradores de cara al usuario.	01/03/2022	30/07/2022	anual	Informe de plan institucional de capacitación con énfasis en las capacitaciones de servicio al cliente y comunicación asertiva
45		Normativo y Procedimental	Realizar identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia a través del diligenciamiento de la encuesta	01/03/2022	31/03/2022	anual	Informe de encuesta
46			Actualizar el normograma Institucional	01/01/2022	30/06/2022	Semestral	Normograma actualizado y publicado en pagina web
47				01/07/2022	15/12/2022		
48		Relacionamiento con el ciudadano	Continuar socializando al Usuario, Paciente, familia los canales de consulta del DAU mediante charlas individuales o grupales.	01/01/2022	30/06/2022	Semestral	Planillas de Socialización y dato del total de socializaciones.
49					01/07/2022		
50			Continuar realizando acompañamiento, asesoría, apoyo mensual a las formas de Participación Comunitaria o según requerimiento de los mismos.	01/01/2022	30/06/2022	Semestral	Actas de Asociación de Usuarios o Certificado de acompañamiento y Asesoría de la Dirección de Atención al Usuario emitido por el Presidente y/o Secretaria de la Asociación de Usuarios
51		01/07/2022	15/12/2022				
52	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización y publicación del Directorio Institucional de Funcionarios y contratistas que contenga los siguientes datos: No de identificación, Nombres completo, cargo/perfil, Dependencia- Área, correo institucional, teléfono institucional	01/04/2022	30/06/2022	Trimestral	Directorio Institucional de Funcionarios y contratistas publicado pagina web link de transparencia
53				01/07/2022	30/09/2022		
54				01/10/2022	30/12/2022		
56		Lineamientos de Transparencia Pasiva	Realizar informe sobre investigaciones adelantadas por : a. Incumplimiento de respuestas PQSR en los términos de ley b. Quejas contra los servidores públicos por parte de usuarios y familiares	01/01/2022	30/06/2022	Semestral	Informe presentado a la Alta Gerencia con copia a Subdirección de Talento humano y Dirección de Atención al Usuario
57				01/07/2022	30/12/2022		
58		Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de Activos de Información	01/07/2022	15/12/2022	anual	publicación en pagina web y en el portal de datos abiertos
62	Monitoreo y acceso a la información pública	Actualización de la información en la pagina Web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	01/01/2022	15/12/2022	anual	Matriz de seguimiento	
63	OTRAS INICIATIVAS	Política de Integridad y Código de Integridad	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación o sensibilización sobre código de integridad y conflicto de intereses con el fin de mitigar riesgos	01/03/2022	30/09/2022	anual	Cronograma plan institucional de capacitación
64		Lineamientos de transparencia pasiva	Actualizar en el sitio web (www.datos.gov.co) los conjuntos de Datos abiertos definidos por el HUS	01/12/2022	31/12/2022	anual	Publicación en el portal de datos Abiertos
65		Monitoreo del acceso a la información pública	Realizar seguimiento a la publicación de la información de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014	01/12/2022	31/12/2022	anual	Informe de seguimiento

ELABORO:

CONSOLIDADO/REVISOR:

APROBO:

Jefes / Directores Responsables de los Componentes y Subcomponentes del PAAC y Jefe Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad
Comité Institucional de Gestión y Desempeño

EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS
GERENTE

Acta Comité Institucional de Gestión y