



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	<i>Socialización de la Política Institucional de Humanización y prestación del servicio</i>	100% Colaboradores	Profesional Especializado-TTHH	Marzo de 2019 y Noviembre de 2019
	1.2.	<i>Medición de adherencia a la política Institucional de humanización y prestación del servicio</i>	100% Colaboradores	Profesional Especializado-TTHH	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Modernización página institucional PQRSF</i>	Fortalecer los mecanismos de acceso	Lider SIAU - Comunicaciones	Permanente
	2.2.	<i>Fortalecer los mecanismos de comunicación asertiva a todos los colaboradores, mediante capacitación General y en proceso de inducción y reinducción.</i>	Atención humanizada en el servicio	Talento Humano Comunicaciones	Febrero de 2019 a Mayo de 2019 Agosto de 2019
	2.3	<i>Establecer cronograma con temario para información y educación a los usuarios y sus familias mediante ayudas audiovisuales y charlas educativas en salas de espera</i>	Cronograma	SIAU Comunicaciones	Mensual
	2.4	<i>disposición de herramientas tecnológicas en vía de mejora a la Accesibilidad del servicio</i>	Disminución de PQR atribuidas al mecanismo de acceso	Gerencia-Sistemas de información - Líder SIAU	jul-19

Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>Despliegue del Programa de Humabización</i>	Cumplimiento de indicadores establecidos en el programa	Lider - Talento Humano - Comité de humanización	febrero - noviembre
	3.2.	<i>Fortalecer la adherencia a los derechos y deberes de los usuarios, por parte de todos los colaboradores, mediante seguimientos periódicos.</i>	80% de colaboradores con adherencia	SIAU	Trimestral
	3.3	<i>Medición Clima Laboral</i>	Informe diagnóstico	Talento Humano	Clima (Marzo de 2019 y agosto de 2019)
	3.4	<i>Implementación y medición del impacto del programa de Cultura Organizacional</i>	Informe de mediación e impacto	Talento Humano	Cultura (Agosto de 2019)
	3.5	<i>Planes de mejoramiento de posibles oportunidades de mejora</i>	Planes de mejora implementados a partir de resultados	Talento Humano	(Febrero de 2019) y (Agosto 2019)
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Publicar las actuaciones de la Asociación de usuarios de conformidad a la circular No. 008 de 2018 (Supersalud)</i>	Publicaciones Actualizadas	Lider SIAU Planeación	Junio
	4.2.	<i>Seguimiento a la trazabilidad de respuestas de las PQR y planes de mejoramiento</i>	Informe	Lider SIAU Control Interno	Mensual y semestral
	4.3	<i>Informes mensuales de PQRS ante el comité de ética hospitalaria</i>	Actas	Lider SIAU - Comité de Ética Hospitalaria	Mensual
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	<i>Análisis del cumplimiento de las metas de promoción y prevención frente a los programas y contratos de las EPS</i>	Informe de análisis	Lider de PYP	Trimestral
	5.2	<i>Estrategia para el fortalecimiento de la Asociación de usuarios</i>	Estatutos de la Asociación de usuarios aprobado por la Asamblea de la asociación	SIAU Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Abril
	5.3	<i>Cronograma de reuniones periódicas con asociación de usuarios</i>	cronograma	SIAU Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Abril

	5.4	<i>Verificación de la efectividad de las reuniones con asociación de usuarios</i>	Actas	SIAU Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Mensual
--	-----	---	-------	--	---------