



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

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 de Institucional de humanización y prestación del servicio</i>	100/ Colaboradores	Lider SIAU	Mayo
	1.2.	<i>Medición de adherencia a la política Institucional de humanización y prestación del servicio</i>	100/ Colaboradores	Lider SIAU	Mayo
	1.3.	<i>Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de PQRS.</i>	100/ Colaboradores	Lider SIAU	Junio
	1.4.	<i>Establecer plan de acción en comité de ética hospitalaria altamente efectivo.</i>	Plan de acción	Comité	Abril 30/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Taller educativo al usuario en el uso de los canales de atención, telefónica e internet.</i>	Un taller semanal	Lider- Apoyo SIAU	Semanal
	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	Lider SIAU - TTHH	Junio - Septiembre
	2.3.	<i>Establecer cronograma con temario para información y educación a los usuarios y sus familias mediante ayudas audiovisuales.</i>	Cronograma	SIAU	junio 30/2016
	2.4.	<i>Seguimiento al cronograma y medición de adherencia</i>	Auditorias	Control interno-calidad	Mensual
	2.5.	<i>Ampliación de las líneas telefónicas y colaborador</i>	Mayor Número de usuarios atendidos telefónicamente	Gerencia-Sistemas de información	Diciembre
	3.1.	<i>Capacitación a todos los colaboradores en atención humanizada del servicio.</i>	100% colaboradores capacitados	Lider SIAU - TTHH	Junio

Subcomponente 3 Talento Humano	3.2.	<i>Fortalecer la adherencia a los derechos y deberes de los usuarios, por parte de todos los colaboradores, mediante seguimiento periodicos.</i>	80% de colaboradores con adherencia	SIAU	Trimestral
	3.3.	<i>Continuar con las actividades propuestas en plan de mejoramiento de clima laboral y cultura organizacional</i>	seguimiento y cumplimiento con las actividades propuestas	TTHH- Control Interno	Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de PQRS.</i>	Dcto revisado y actualizado	Lider SIAU	Junio
	4.2.	<i>Seguimiento a la trazabilidad de respuestas de las PQR y planes de mejoramiento</i>	Informe	Control interno- calidad	Trimestral
	4.3	<i>Informes mensuales de PQRS ante el comité de etica hospitalaria</i>	Informe	Lider SIAU	Mensual
	4.4	<i>Informes trimestrales de respuesta y acciones de mejoramiento de las PQRS, a Gerencia</i>	Informe	Control Interno	Trimestral
	4.5	<i>Elaborar , aprobacion y publicacion carta del trato digno.</i>	Dcto aprobado y socializado	SIAU- Comité de Etica	Mayo
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Cracterizacion de los usuarios</i>	Docto consolidado	Sistemas de informacion	Julio
	5.2	<i>Analisis del cumplimiento de las metas de promocion y prevencion frente a la caracterizacion de los usuarios.</i>	Informe de analisis	Lidre de PYP	Trimestral
		<i>Revision y Modificacion de la encuesta</i>	Encuesta actualizada	SIAU CALIDAD-	Diciembre
	5.3	<i>Elaboracion de formato para PQRS verbales.</i>	Formato elaborado	SIAU- CALIDAD	Comité de Abril
	5.3.	<i>Cronograma de reuniones periodicas con asociacion de usuarios</i>	cronograma	SIAU	Marzo
	5 ...	<i>Verificacion de la efectividad de las reuniones con asociacion de usuarios.</i>	Informe	control interno	Semestral