



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

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- TTHH	feb-17
	1.2.	<i>Medición de adherencia a la política Institucional de humanización y prestación del servicio</i>	100/ Colaboradores	Lider SIAU-TTHH	feb-17
	1.4	<i>Establecer plan de acción en comité de ética hospitalaria altamente efectivo.</i>	Plan de acción	Comité	feb-17
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Modernización página institucional PQR</i>	Fortalecer los canales de atención	Lider- Apoyo SIAU	Marzo de 2018
	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- G.Comunicaciones	Bimensual
	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-G. de comunicaciones	Mensual
	2.5	<i>Ampliación de las líneas telefónicas y colaborador</i>	Mayor Número de usuarios atendidos telefónicamente	Gerencia- Sistemas de información	ago-18
	3.1.	<i>Capacitación a todos los colaboradores en atención humanizada del servicio.</i>	certificación SENA	Lider SIAU - TTHH	dic-18

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>Medicion clima labora y cultura Organizacional</i>	aplicación 100% de encuestas	TTHH	junio
	3.4	<i>Informe de resultados Socializado</i>	Presentacion de informe en comité de coordinacion de control Interno	TTHH- Control Interno	julio
	3.5	<i>Planes de mejoramiento de posibles oportunidades de mejora</i>	Planes de mejora por proceso según el caso	TTHH- Lider del Proceso	julio
	3.6	<i>Seguimiento a los planes de mejoramiento</i>	Informe de seguimiento	Control Interno	julio - septiembre de 2018
	3.7	<i>Evaluacion</i>	Informe	Control Interno /talento Humano	octubre
	3.8	<i>Informe</i>	Informe	Control Interno /talento Humano	Octubre
	Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de PQRS.</i>	Dcto revisado y actualizado	Lider SIAU- Planeacion- Calidad
4.2.		<i>Seguimiento a la trazabilidad de respuestas de las PQR y planes de mejoramiento</i>	Informe	Control interno- calidad	Mensual
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
5.2		<i>Analisis del cumplimiento de las metas de promocion y prevencion frente a los progrmas y contratosde las EPS</i>	Informe de analisis	Lidre de PYP	Trimestral
		<i>Estrategia para el fortalecimiento de la sociacion de usuarios</i>	Documento con la estrategia	SIA - Planeacion	Abril
5.3.		<i>Cronograma de reuniones periodicas con asociacion de usuarios</i>	cronograma	SIAU	Febrero
5 ...		<i>Verificacion de la efectividad de las reuniones con asociacion de usuarios.</i>	Informe	control interno	Mensual