



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

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>Socializacion de la política de Institucional de humanizacion y prestacion del servicio</i>	100/ Colaboradores	Lider SIAU- TTHH	feb-17
	1.2.	<i>Medicion de adherencia a la política Institucional de humanizacion y prestacion del servicio</i>	100/ Colaboradores	Lider SIAU-TTHH	feb-17
	1.4	<i>Establecer plan de accion en comité de etica hospitalaria altamante efectivo.</i>	Plan de accion	Comité	feb-17
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Taller educativo al usuario en el uso de los canales de atencion , telefonica e internet.</i>	Fortalecer los canales de atencion	Lider- Apoyo SIAU	Dos al mes
	2.2.	<i>Fortalecer los mecanismos de comunicacion asertiva a todos los colaboradores, mediante capacitacion General y en proceso de induccion y reinduccion.</i>	Atencion humanizada en el servicio	Lider SIAU - TTHH- G.Comunicaciones	Bimensual
	2.3	<i>Establecer cronograma con temario para informacion y educacion 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>Ampliacion de las lineas telefonicas y colaborador</i>	Mayor Numero de usuarios atendidos telefonicamente	Gerencia- Sistemas de informacion	agosto/
	3.1.	<i>Capacitacion a todos los colaboradores en atencion humanizada del servicio.</i>	certificacion SENA	Lider SIAU - TTHH	Diceimbre/

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	Mayo
	3.4	<i>Informe de resultados Socializado</i>	Presentacion de informe en comité de coordinacion de control Interno	TTHH- Control Interno	Mayo
	3.5	<i>Planes de mejoramiento de posibles oportunidades de mejora</i>	Planes de mejora por proceso según el caso	TTHH- Lider del Proceso	Junio
	3.6	<i>Seguimiento a los planes de mejoramiento</i>	Informe de seguimiento	Control Interno	Junio a Agosto
	3.7	<i>Evaluacion</i>	Informe	Control Interno /talento Humano	Septiembre
	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	Marzo
	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
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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
	5.3	<i>Estrategia para el fortalecimiento de la sociacion de usuarios</i>	Documento con la estrategia	SIA - Planeacion	Abril
	5.4	<i>Cronograma de reuniones periodicas con asociacion de usuarios</i>	cronograma	SIAU	Febrero
	5.5	<i>Verificacion de la efectividad de las reuniones con asociacion de usuarios.</i>	Informe	control interno	Mensual