

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA**  
**VIGENCIA 2018**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: ENERO 31 DE 2018**



**ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE 1:					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
MAPA DE RIESGOS	Revisar y actualizar con los líderes de procesos, el mapa de riesgos de cada proceso.	Mapa de Riesgos por Proceso Actualizado	Líderes de Proceso Asesor Control Interno	28-abr-2018	Socialización metodología mapa de riesgos con nuevos líderes	Acta de reunión Presentación Formatos Administración de Riesgos
	Analizar y monitorear el estado de los riesgos desde la Alta Dirección para la toma de decisiones.	Ánalisis y Monitoreo por parte de la Gerencia	Gerente Asesor Control Interno	ND	No se programó actividad para este periodo	ND
	Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso	Seguimiento a Riesgos	Líderes de Proceso Asesor Control Interno	01-sep-2018	Revisión de mapa de riesgos con los líderes que ya lo han realizado	Formatos Administración de Riesgos
	Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional	Análisis de la política de Administración de Riesgos	Gerente Asesor Control Interno	ND	No se programó actividad para este periodo	ND
	Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.	Incluir tema de Mapa de Riesgos Institucional en las Jornadas de Inducción y Reinducción 2018	Subdirector Administrativo Asesor Control Interno	ND	No se programó actividad para este periodo	ND
MEDIDAS ANTIRÁMITES	Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.	Seguimiento a priorización y racionalización de Trámites	Subdirector Científico Sistemas de Información Asesor Control Interno	01-sep-2018	En el transcurso del periodo de evaluación se han ajustado actividades de los procesos de asignación de citas y SIAU	Ajuste de actividades
	Inscripción de trámites en el SUIT	Revisión trámites inscritos en el SUIT	Sistemas de Información	01-sep-2018	No se han inscrito más trámites en el SUIT	<a href="http://www.siut.gov.co">www.siut.gov.co</a>
	Implementación de mecanismos de solicitud de citas médicas por teléfono e Internet	Número de cupos ampliados para asignación de citas por internet y telefónicamente	Gerente Subdirector Científico Sistemas de Información	01-sep-2018	Actualmente no es posible ampliar cupos porque la capacidad instalada y operativa de la ESE está a tope según lo planeado.	Estadísticas de solicitud y asignación de citas de enero a agosto de 2018
	Ampliación de cupos para asignación de citas para gestores comunitarios del área rural	Número de cupos ampliados según necesidad de las veredas	Subdirector Científico	01-sep-2018	Actualmente no es posible ampliar cupos porque la capacidad instalada y operativa de la ESE está a tope según lo planeado.	Estadísticas de solicitud y asignación de citas de enero a agosto de 2018
	Adopción de los correos institucionales como un medio de comunicación oficial, evitado la radicación de oficios físicos.	Seguimiento a correos institucionales adoptados y en uso	Sistemas de Información	01-sep-2018	Con la implementación del sistema de gestión empresarial se logró estandarizar el uso de los correos electrónicos institucionales.	Plataforma SGE de Torressoft
	Simplificación de los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar	Seguimiento a disminución de uso de papel y optimización de recursos (espacio-tiempo)	Asesor Control Interno Subdirector Administrativo Sistemas de Información	01-sep-2018	Asignación de responsable almacén. Requisiciones realizadas por el módulo de inventarios. Inventario actualizado	Módulo CNT Inventarios en funcionamiento
	Link en página Web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas	Link TRABAJE CON NOSOTROS habilitado en la página web institucional	Sistemas de Información	01-sep-2018	En la página web está habilitado el link TRABAJE CON NOSOTROS	Link en página web institucional <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=43">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=43</a>

COMPONENTE 1:					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
MEDIDAS ANTRÁMITES	Implementación de entrega de algunos resultados de exámenes por correo electrónico según criterios médicos y autorización escrita del usuario.	Seguimiento a envío de exámenes por correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten y autoricen	Sistemas de Información Subdirector Científico Líderes de Procesos	01-sep-2018	Se envían por correo electrónico los resultados a aquellos usuarios que así lo solicitan.	Correos electrónicos enviados.
	Implementación de entrega de historia clínica digital por correo electrónico según se defina en procedimiento.	Seguimiento a envío de historia clínica por correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten y autoricen según el procedimiento	SIAU Coordinación de Calidad	01-sep-2018	Se envían por correo las historias clínicas a aquellos usuarios que así lo solicitan según el procedimiento interno establecido.	Solicitudes radicadas. Correos electrónicos enviados.
RENDICIÓN DE CUENTAS	La ESE Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, realizará la rendición de cuentas por medio de audiencia pública máximo un mes después de la presentación del Informe de Gestión ante la Junta Directiva de la ESE con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad hospitalaria, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas	Gerente Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017el día sábado 23 de junio de 2018	Publicación video y resultados de la audiencia pública rendición de cuentas en página web de la Superintendencia Nacional de Salud y página web institucional: <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19</a>
	Publicar los resultados de la consulta y los documentos ajustados de los temas y contenidos para la rendición de cuentas, Identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos y grupos de interés.	Publicación de informe en página web institucional, página web SUPERSALUD, emisión televisiva.	Gerente Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017el día sábado 23 de junio de 2018	Publicación video y resultados de la audiencia pública rendición de cuentas en página web de la Superintendencia Nacional de Salud y página web institucional: <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19</a>
	Publicación del informe de la rendición de cuentas anual, en la página Web de la entidad y se enviará copia al respectivo organismo de control.	Publicación de informe en página web institucional, página web SUPERSALUD, emisión televisiva.	Gerente Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017el día sábado 23 de junio de 2018	Publicación video y resultados de la audiencia pública rendición de cuentas en página web de la Superintendencia Nacional de Salud y página web institucional: <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19</a>
	Publicación en la página Web y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla el Hospital según lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública)	Publicación en página web institucional de actividades realizadas por la ESE	Gerente Sistemas de Información Líderes de Proceso	28-abr-2018	Publicación de estados financieros, informes, presupuesto, convocatorias de contratación, contratación,	Página web institucional y redes sociales <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19</a>

COMPONENTE 1:					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
MECANISMOS DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualización permanente de la página Web <a href="http://www.hsjbelen.gov.co">www.hsjbelen.gov.co</a> con relación a los planes, programas y proyectos de la ESE.	Seguimiento a actualización de contenidos de la página web institucional de manera periódica	Sistemas de Información	01-sep-2018	Se realizó contrato de prestación de servicios de comunicaciones para la actualización de contenidos, manejo y difusión de información de la ESE	Contrato No. 030-2018
	Fortalecer en cada dependencia la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, ya sea de forma presencial, virtual o vía telefónica	Disminución de quejas y reclamos por atención inadecuada al ciudadano  Sensibilización y capacitación a los colaboradores de la ESE para brindar atención oportuna y amable al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	01-sep-2018	Avance en la implementación de la estrategia de humanización y política de seguridad del paciente.	Actas de reunión de comité de seguridad del paciente, seguimiento de actividades por procesos involucrados
	Hacer del Código de Ética un instrumento guía para generar relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.	Socialización y seguimiento al Código de Ética institucional	Subdirector Administrativo Subdirector Científico Asesor Control Interno	01-sep-2018	Socialización del código de ética en las actividades de inducción para el personal que ingresa al hospital a laborar o a realizar prácticas	Evaluación de curso de inducción.
	Disponer de diferentes mecanismos para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones: Página Web, buzones en diferentes áreas del Hospital, ventanilla única, funcionarios de la ESE.	Socialización y seguimiento a los diferentes mecanismos para recepción de quejas, reclamos y felicitaciones	Asesor de Control Interno	01-sep-2018	Se realizó socialización de los diferentes canales para la recepción de PQRS con los integrantes de la asociación de usuarios de la salud, integrantes del comité de ética, así como a quienes ingresan nuevos a la entidad en el curso de inducción.	Actas de reunión, evaluación curso de inducción.
	Responder en los términos establecidos por la ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de los diferentes mecanismos dispuestos para su recepción.	Verificación de la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos entablados por los ciudadanos ante la ESE	Subdirector Científico Asesor de Control Interno	01-sep-2018	Se realiza respuesta oportuna de las PQRS recibidas en la entidad.	Consolidado PQRS a julio de 2018
	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Plan de mejora elaborado, publicado y con seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas	Gerente Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se publica el plan de mejora suscrito con ocasión de la rendición de cuentas de la vigencia 2017	Plan de mejora y seguimientos publicados en página web institucional <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19</a>
	Realización periódica de encuestas de satisfacción al usuario.	Evaluación de la satisfacción del usuario a través de aplicación de encuestas	Subdirector Científico	01-sep-2018	Se realiza encuesta periódica a los usuarios, por procesos para determinar el grado de satisfacción en la prestación de servicios de salud.	Consolidado y presentación de informes a la Supersalud correspondiente al primer semestre 2018
	Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general	Socialización y sensibilización a los usuarios y líderes sobre los servicios que presta el hospital, los mecanismos de acceso al uso de los servicios y mecanismos de participación.	Subdirector Administrativo Subdirector Científico Líderes de Proceso	01-sep-2018	Se realiza socialización con los integrantes de la asociación de usuarios de la salud, integrantes del comité de ética, difusión de la información en actividades extramurales, además de la publicación del portafolio de servicios en la página web.	Actas de reunión <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=2">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=2</a>
	Presentar informes mensuales, ante el Comité de Ética y Comité de Calidad, sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes	Actas de reuniones con análisis y compromisos para toma de acciones de mejora	Gerente Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se han realizado reuniones periódicas con el comité de ética para socializar las PQRS, así mismo en el comité técnico se socializan los resultados, los principales motivos de queja y las acciones que se han implementado para solucionar los requerimientos e inquietudes de los usuarios.	Actas de reunión de comité de ética y comité técnico. Envío de actas a la Secretaría Departamental de Salud.

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	28-abr-2018	Mediante Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 en la ESE Hospital San José.	Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre la áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones en el desarrollo de iniciativas de mejora	Asistencia a reuniones de la Asociación de Usuarios	Gerente Subdirector Científico	01-sep-2018	Asistencia del Gerente, Subdirector Científico y Jefe de Consulta Externa a las reuniones de la Asociación de Usuarios de la entidad.	Actas de reuniones
		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Gerente Líderes de Proceso	01-sep-2018	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017el día sábado 23 de junio de 2018	Publicación video y resultados de la audiencia pública rendición de cuentas en página web de la Superintendencia Nacional de Salud y página web institucional: <a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=19</a>
		Evaluación de PQR	Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se realiza revisión y consolidado mensual de gestión de PQRS. Se socializan los resultados en las reuniones del comité técnico de la entidad. Se recibe visita de auditoría por parte de la Secretaría Municipal de Salud	Reportes consolidados Actas de reunión comité técnico Acta de visita Secretaría Municipal de Salud Actas Comité de Ética
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Autodiagnóstico según NTC 6047 de espacios físicos para identificar ajustes requeridos  Intervención de espacios físicos de atención al usuarios, según disponibilidad de recursos de la ESE	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Líder de Mantenimiento	01-sep-2018	Se reorganizó el SIAU en cuanto a reubicación del personal de asignación de citas y SIAU en un solo lugar, también se vincularon nuevos colaboradores al proceso, lo que ha generado una mejor y más ágil atención de los usuarios.	Reubicación del personal de asignación de citas en el área del SIAU
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	Autodiagnóstico según NTC 5854	Sistemas de Información	ND	No se programó actividad para este periodo	ND
TALENTO HUMANO	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	28-abr-2018	Mediante Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 en la ESE Hospital San José.	Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
TALENTO HUMANO	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	28-abr-2018 01-sep-2018	Mediante Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 en la ESE Hospital San José.  Se están realizando jornadas de capacitación al personal con el convenio de la Asociación de Hospitales y SENA	Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017 Se están realizando jornadas de capacitación al personal con el convenio de la Asociación de Hospitales y SENA
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Incluir en el proceso de selección de personal evaluación de competencias y habilidades orientadas al servicio	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico	28-abr-2018 01-sep-2018	Se solicitó a la empresa temporal la inclusión de evaluación de competencias y habilidades orientada al servicio.	Pruebas psicotécnicas aplicadas.
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Concertar objetivos enfocados al mejoramiento en la atención al ciudadano  Seguimiento a competencias comunes a los servidores públicos  Seguimiento a competencias comportamentales por nivel jerárquico	Evaluadores	01-sep-2018	Se realizó evaluación de desempeño y seguimiento a los objetivos concertados los cuales fueron enfocados a mejorar la atención al ciudadano y la implementación de la política de seguridad del paciente y la estrategia de humanización.	Formatos de evaluación de desempeño diligenciados.
TALENTO HUMANO	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Incluir en el plan anual de capacitaciones actividades de sensibilización y capacitación al personal sobre atención y servicio al ciudadano	Gerente Subdirector Administrativo	28-abr-2018	Mediante Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 en la ESE Hospital San José.	Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017
	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Seguimiento a programa de bienestar social e incentivos de la vigencia	Subdirector Administrativo Asesor Control Interno	28-abr-2018 01-sep-2018	Mediante Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 en la ESE Hospital San José.  Se están realizando jornadas de capacitación al personal con el convenio de la Asociación de Hospitales y SENA	Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017 Se están realizando jornadas de capacitación al personal con el convenio de la Asociación de Hospitales y SENA

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Revisión, actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	ND	No se programó actividad para este periodo	ND
	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Revisión, actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	ND	No se programó actividad para este periodo	ND
	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Seguimiento a PQRS	Asesor Control Interno	01-sep-2018	Se realiza revisión y consolidado mensual de gestión de PQRS. Se socializan los resultados en las reuniones del comité técnico de la entidad. Se recibe visita de auditoría por parte de la Secretaría Municipal de Salud	Reportes consolidados Actas de reunión comité técnico Acta de visita Secretaría Municipal de Salud
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Socializar y divulgar los derechos de los ciudadanos y la responsabilidad de los servidores públicos frente a estos	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Asesor Control Interno	01-sep-2018	Socialización de deberes y derechos de los usuarios con los líderes de la Asociación de Usuarios, página web, programa institucional, actividades de inducción al personal nuevo.	Actas de reunión Página web Evaluaciones de capacitación de inducción.
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	28-abr-2018	Socialización de procedimiento de PQRS en actividades de inducción	Evaluaciones de capacitación de inducción.
	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Socialización y seguimiento de la política que ya está implementada	Sistemas de Información Asesor Control Interno	28-abr-2018	La ESE Hospital San José de Belén de Umbría – Risaralda, asegura la confidencialidad y preservación de la información generada en el proceso de atención en salud, obtenida y registrada en bases de datos, conforme a la Ley 1581 de 2012.	RESOLUCIÓN No. 136-2013 por medio de la cual se adopta la política de privacidad y uso de la información de datos personales en la ESE Hospital San José
	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Incluir en el plan anual de capacitaciones actualización normativa y cualificación a los servidores del área de sistemas de información	Gerente Subdirector Administrativo	28-abr-2018	Mediante Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017, se aprobó el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2018 en la ESE Hospital San José.	Resolución No. 694-2017 de diciembre 30 de 2017
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Elaboración y publicación de la carta del trato digno	Gerente Subdirector Administrativo Subdirector Científico Sistemas de Información	01-sep-2018	Se realizó el decálogo de humanización y se socializó con los líderes de proceso. El código de ética de la entidad, también está socializado y publicado.	Página web, sistema de gestión empresarial, código de ética y decálogo de humanización
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	ND	No se programó actividad para este periodo	ND

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Gerente Subdirector Científico Sistemas de Información	28-abr-2018 01-sep-2018	Con la ejecución del Programa de Intervenciones Colectivas PIC se viene realizando la caracterización de la población.	Ficha familiar diligenciada para identificación de riesgos
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Evaluación y seguimiento a resultados de encuestas de satisfacción del usuario	Subdirector Científico	28-abr-2018 01-sep-2018	Se realiza encuesta de satisfacción de los usuarios para toma de acciones de mejora en los procesos evaluados	Resultados encuesta de satisfacción.
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					SEGUIMIENTO: AGOSTO 2018	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	EVIDENCIA
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Publicar en la página web la totalidad de la información mínima obligatoria estipulada en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 que sean aplicables a la entidad	Información mínima obligatoria aplicable publicada	Sistemas de Información	01-sep-2018	Publicación de información mínima obligatoria en página web institucional, algunos ítems están en proceso de actualización.	Página web institucional
	Publicar los procedimientos de contratación definidos por la entidad en cumplimiento del artículo 11 de la ley 1712 de 2014.	Procedimientos de contratación publicados en la página web y SECOP	Subdirector Administrativo	01-sep-2018	Manual de contratación publicado en página web institucional	<a href="http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=39">http://www.hsjbelen.gov.co/index.php?module=39</a>
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de información según estrategia Gobierno en Línea	Sistemas de Información	01-sep-2018	Publicación de información que nos aplica de acuerdo a las características de la empresa y según la estrategia gobierno en línea	Página web institucional
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Revisar y ajustar los tiempos definidos para la respuesta a las peticiones en el procedimiento de PQR	Actualización y socialización de procedimiento de PQR	Subdirector Científico Asesor Control Interno	01-sep-2018	Los tiempos de respuesta a las PQRS están establecidas en los procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente	Manual de Peticiones, quejas y reclamos CI-DA-004
ELABORACIÓN INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Elaborar, adoptar mediante acto administrativo y publicar los instrumentos de gestión de la información: Inventario de activos de información, Índice de información clasificada y reservada y Esquema de publicación de información de acuerdo con los artículos 12, 13 y 20 de la Ley 1712 de 2014.	Tres (3) instrumentos adoptados y publicados	Sistemas de Información	01-sep-2018	Se encuentra en proceso de documentación.	Avance de documento de Inventario de activos de información, Índice de información clasificada y reservada y Esquema de publicación
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Elaborar un diagnóstico de accesibilidad y usabilidad del portal web con el fin de identificar acciones de mejora para la accesibilidad	Diagnóstico de accesibilidad y usabilidad	Sistemas de Información	01-sep-2018	Se encuentra en proceso de documentación.	Avance de documento de Diagnóstico de accesibilidad y usabilidad web
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contenga el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a información	Subdirector Científico Asesor Control Interno Sistemas de Información	01-sep-2018	Se encuentra en proceso de documentación.	Avance de documento de Informe de solicitudes de acceso a la información