



Hospital Especializado Granja Integral E.S.E.
Lérida - Tolima
Nit 800.116.719-8

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: FOR-DE-007

Versión: 02

Fecha de Aprobación: 26/01/2017

VIGENCIA: 2018

FORMULACIÓN						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	QUÉ (ACTIVIDADES PROGRAMADAS)	META O PRODUCTO	QUIÉN	CUÁNDO	
				RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Reformular y aprobar política de administración de riesgos	Manual de Administración del Riesgo actualizado y aprobado en el SGC	Gestión de calidad	01/02/2018	01/03/2018
	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar, analizar, clasificar, evaluar y definir tratamiento de los riesgo de corrupción por proceso.	Mapa de riesgos de corrupción por procesos	Lideres de procesos Gestión de Calidad	01/03/2018	20/04/2018
	Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar mapa de riesgos de corrupción del HEGI en pagina web y servidor	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Gestión TICs	21/04/2018	30/04/2018
	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	Monitorear el tratamiento del Mapa de Riesgos de corrupción	Monitoreo Mensual: Riesgos Altos Trimestral: Riesgos Medios Semestral: Riesgos bajos	Lideres de procesos Gestión de Calidad	01/05/2018	31/12/2018
	Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento de la efectividad de controles establecidos para dar tratamiento a los riesgos identificados, comunicando los resultados en la pagina web del hospital.	Seguimiento Trimestral	Jefe de control interno	02/07/2018	31/10/2018

Componente 2: Estrategia de Racionalización	Administrativa	Ajustar el procedimiento de solicitud de Historia Clínica	Aprobar nueva versión del procedimiento en SGC	Gestión TICs	01/03/2018	31/03/2018
		Ajustar e Implementar nueva versión del procedimiento Gestión PQRF, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	Aprobar nueva versión del procedimiento en SGC	Atención al Usuario	01/03/2018	30/04/2018
	Tecnológicas	Ajustar contenido sobre el tramite de solicitud de Historia clínica en pagina Web	Actualizar el link en pagina Web	Coordinador Asistencial Gestión TICs	01/02/2017	31/03/2017
		Habilitar mecanismo en pagina Web para solicitar certificaciones laborales.	Mecanismo de solicitud de certificaciones laborales habilitado.	Gestión del talento Humano y Gestión TICs	01/04/2018	30/04/2018
	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Recopilar, revisar y clasificar información necesaria para las actividades de rendición de cuentas programadas.	Información rendir	Líder de Área Involucrada	01/02/2018	31/12/2018

Componente 3: Rendición de cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Habilitar espacios de participación en las actividades de rendición de cuentas	Registros de participación	Líder de Área Involucrada	01/02/2018	31/12/2018
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Promover la cultura de petición de cuentas en las partes de interés y de rendición de cuentas al interior de la Institución	Registro de la actividad	Gestión de Calidad	01/03/2018	31/12/2018
		Reconocer la labor de petición de cuentas o control a la gestión ejercida por las partes de interés en la vigencia anterior.	Soporte del reconocimiento	Gestión de Calidad	01/03/2018	30/04/2018
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar evaluación de la gestión institucional o información socializada en cada actividad de rendición de cuentas.	Registro de la evaluación (Actas o encuestas)	Líder de Área Involucrada	01/02/2018	31/12/2018
		Analizar resultado de la evaluación de la gestión institucional y de la actividad de rendición de cuentas y formular planes de mejoramiento.	Planes de mejoramiento frente a actividades de rendición de cuentas	Gestión de Calidad	01/02/2018	31/12/2018
		Publicar en página web o redes sociales memorias de las actividades de rendición de cuentas (noticia, acta o registro fotográfico).	Publicación registros de la actividad de rendición de cuentas	Gestión TICs	01/02/2018	31/12/2018
	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégica	Reorganizar el comité de ética y humanización, definiendo claramente los roles y responsabilidades	Resolución reorganización Comité de Ética y Humanización	Gestión de Calidad (Líder de Humanización)	01/03/2018	31/03/2018
		Actualizar la caracterización y definir políticas de operación del proceso de Atención al Usuario (SIAU)	Caracterización del Proceso Atención al Usuario (SIAU) Manual de operación con políticas actualizadas	Atención al usuario - SIAU	01/04/2018	30/08/2018

Componente 4: Servicio al Ciudadano

<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Promover el uso de whatsapp como mecanismo de solicitud de citas e instruir sobre los demás canales de atención para este trámite.</p>	<p>Registros de divulgación o promoción de canales</p>	<p>Admisiones</p>	<p>01/02/2018</p>	<p>31/012/2018</p>
	<p>Verificar y autorizar remisiones directamente por psiquiatría</p>	<p>Correo de autorización Matriz de remisiones</p>	<p>Admisiones</p>	<p>01/02/2018</p>	<p>31/012/2018</p>
	<p>Capacitar a mas personal en Lenguaje de señas (Admisiones) y Designar la labor de atención de personas con discapacidad auditiva.</p>	<p>Acta Comité de Calidad designando labor Registros de entrenamiento sobre lenguaje de señas</p>	<p>Atención al Usuario (SIAU)</p>	<p>15/04/2018</p>	<p>30/09/2018</p>
	<p>Promover el uso adecuado de los distintos canales de recepción de PQRSF</p>	<p>Registros de divulgación o promoción de canales</p>	<p>Atención al Usuario (SIAU)</p>	<p>01/02/2018</p>	<p>31/012/2018</p>
<p>Subcomponente 3 Talento humano</p>	<p>Incluir y Desarrollar en el plan de capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.(Desarrollo de competencias social COACHING)</p>	<p>Cumplimiento de capacitación.</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>01/02/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>Incluir y efectuar reconocimiento por el buen servicio al ciudadano y atención al usuario, dentro del programa de incentivos de la vigencia.</p>	<p>Registro de reconocimiento</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>01/06/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>Fomentar la cultura organizacional deseada basada en la filosofía de servicio.</p>	<p>Registros de actividades</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>01/02/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores frente a los derechos y deberes de los pacientes.</p>	<p>Evidencias de la campaña realizada</p>	<p>Gestión de Calidad (Líder de Humanización)</p>	<p>01/04/2018</p>	<p>30/11/2018</p>
<p>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</p>	<p>Fortalecer el registro en la historia clínica (SIHOS), sobre la gestión efectuada por SIAU frente al Plan de Tratamiento de los pacientes</p>	<p>Notas en Historia Clínica de SIHOS</p>	<p>Atención al Usuario</p>	<p>01/02/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>Aplicar encuesta de satisfacción en los servicios de consulta externa y hospitalización y analizar resultados</p>	<p>Resultados de encuesta aplicada y planes de mejoramiento</p>	<p>Atención al Usuario - SIAU</p>	<p>01/02/2017</p>	<p>31/12/2017</p>

	<p align="center">Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción e identificación de necesidades a demás partes de interés (EPS, entidades territoriales, asociación de usuarios, familia, etc.) y analizar resultados	Resultados de encuesta aplicada y planes de mejoramiento	Atención al Usuario - SIAU Gestión de Calidad	01/03/2017	31/12/2017
		Gestionar las PQRSF interpuestas por los ciudadanos y pacientes a través de los distintos canales.	Soporte de la gestión (respuesta, publicación, acta o plan de mejora)	Atención al Usuario - SIAU	01/02/2018	31/12/2018
		Evaluar trimestralmente la gestión de las PQRSF interpuestas por los ciudadanos y pacientes.	Informe de evaluación	Seguimiento y Control	01/04/2018	31/10/2018
		Efectuar reuniones con la asociación de usuarios	Registro participación en todas las reuniones convocadas	Atención al Usuario - SIAU	01/02/2018	31/12/2018
		Formular y desarrollar planes de mejoramiento sobre el servicio al ciudadano (fuentes: encuestas de satisfacción, Gestión PQRSF, etc.)	Planes de mejoramiento frente al servicio al ciudadano	Atención al Usuario - SIAU	01/02/2018	31/12/2018
	<p align="center">Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</p>	Establecer lineamientos de Transparencia activa en el manual de comunicaciones	Manual de comunicaciones aprobado en el SGC	Gestión TICs	01/04/2018	30/06/2018
		Establecer lineamientos de Transparencia pasiva en el manual de comunicaciones	Manual de comunicaciones aprobado en el SGC	Gestión TICs	01/04/2018	30/06/2018
	<p align="center">Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	Habilitar en la pagina web una sección (Transparencia y acceso a la información) con la publicación de los documentos requeridos en el MIPG	Sección Habilitada	Gestión TICs	01/04/2018	28/04/2018

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Ajustar la información en el link de PQRSF que oriente el procedimiento para para interponerla y permita descargar el respectivo formulario	Sección Habilitada	Atención al Usuario Gestión TICs	01/03/2018	31/03/2018
		Definir instrumentos de acceso a la información en el manual de comunicación y realizar divulgación	Manual de comunicaciones aprobado en el SGC	Gestión TICs	01/04/2018	30/06/2018
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Definir en el manual de Comunicación los criterios de accesibilidad en la pagina web e implementarlos en la misma	Manual de comunicaciones aprobado en el SGC	Gestión TICs	01/04/2018	30/06/2018
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Implementar en la pagina Web un sistema de conteo y monitoreo de visitas a la misma	Mecanismo de conteo implementado	Gestión TICs	01/04/2018	30/04/2018

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Norma Alejandra Barreto	Profesional de apoyo Gestión de Calidad	26/01/2017
REVISO Y VALIDO	Claudia Amparo Medina	Gerente	26/01/2017
APROBO	Magaly Quimbayo	Profesional Gestión de Calidad	26/01/2017

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSION
29/01/2015	Se crea formato, se aplica nuevo mecanismo de codificación y se aprueba dentro del Sistema de Gestión de Calidad.	01
26/01/2017	Actualización.	02