



VIGENCIA: 2017

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	<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Ya se encuentra aprobada política de administración de riesgos de corrupción.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar los riesgo de corrupción por proceso.	Mapa de riesgos de corrupción por procesos	Lideres de procesos Gestión de Calidad	01/11/2017	30/11/2017
		Análizar los riesgo.				
		Clasificar los riesgo.				
		Evaluar los riesgo.				
	Valorar y definir tratamiento de los riesgos.					
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	Publicar mapa de riesgos de corrupción del HEGI en pagina web.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Gestión TICs	01/11/2017	30/11/2017	
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	Monitorear semestralmente la ejecución de actividades por parte del área de calidad.	Seguimiento semestral	Gestión de Calidad	30/11/2017	31/12/2017	
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	Realizar evaluación semestral de la efectividad de controles establecidos para dar tratamiento a los riesgos identificados, comunicando los resultados en la pagina web del hospital.	Evaluación semestral	Jefe de control interno	30/11/2017	31/12/2017	
	Administrativas	Ampliar Horario de atención ambulatoria el día Sábado.	Aumento de productividad. Facilitar el acceso a los servicios ambulatorios.	Admisiones	01/01/2017	30/06/2017

**Componente 2: Estrategia de Racionalización**

Tecnológicas

Revisar y actualizar procedimiento Solicitud de Historias Clinicas, Constancias o Certificaciones sobre la atención médica.	Agilización de tramite Servicio amigable para la comunidad	Coordinación Medica Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
Revisar y actualizar procedimiento de PQRF, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	Facilitar el tramite de presentación de PQRF	Atención al Usuario	01/11/2017	31/12/2017
Publicar en pagina web pasos definidos en procedimiento Solicitud de Historias Clinicas, Constancias o Certificaciones sobre la atención médica. Con el fin de facilitar información del tramite a realizar por el usuario.	Facilidad en el tramite de requerimientos de pacientes	Coordinación Medica y Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
Ampliar la información sobre los diferentes medios que tienen los pacientes y los familiares para solicitar citas medicas (pagina web y facebook; cartelera;presencial)	Facilitar el acceso a los servicios que ofrece el Hospital	Admisiones y Gestión TICs	01/04/2017	31/12/2017
Habilitar medio de solicitud de citas a traves de pagina web.	Facilitar el acceso a los servicios que ofrece el Hospital  Reducir costos de movilización de los pacientes al Hospital	Admisiones y Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
Orientar e informar como acceder a nuestros servicios a través del sistema de referencia y contrareferencia en la pagina web.	Conocimiento para acceder al servicio de hospitalización	Admisiones Gestión TICs Gestión del Talento Humano	01/11/2017	31/12/2017
Habilitar mecanismo para solicitar las certificacion laboral por parte de colaboradores y ex colaboradores.	Facilidad del envío de información requerida por el colaborador y/o ex colaborador	Gestión del talento Humano y Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017

		Habilitar una pestaña con el nombre de "ventanilla única" en el modulo de tramites explicando el uso que se puede dar a esta herramienta por parte de los usuarios.	Disminuir costo en el traslado de los usuarios. Evitar traslados de los usuarios al hospital. Facilitar tramites.	Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>	<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Recopilar y clasificar información por áreas.	Presentación en power point de información por áreas	Gerencia Gestión de Calidad	01/02/2017	15/03/2017
		Garantizar proceso de rendición de cuentas y acceso a la información a través de la pagina web.	Convocatoria y Acta de Rendición de cuentas en pagina web	Gerencia Gestión TICs	01/02/2017	15/03/2017
	<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Habilitar y promover el link de participación ciudadana en pagina web, con el fin de recepcionar las preguntas que se tienen por parte de la ciudadanía.	Link habilitado en pagina web	Gestión TICs Gestión de Calidad	01/02/2017	31/12/2017
		Realizar Transmisión en vivo de la rendición de cuentas (audiencia publica) a través del Facebook.	Transmisión en Facebook	Gestión TICs	01/02/2017	31/03/2017
	<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Propiciar rendición de cuentas con miembros de la asociación de usuarios distinta a la audiencia publica, dejando registro de esta.	Reunión anual	Gerencia	01/11/2017	31/12/2017
		Reconocimiento a los representantes de los principios y valores del Hospital en rendición de cuentas de la vigencia 2016.	Acta de rendición de cuentas	Gerencia	01/02/2017	31/03/2017
		Reconocimiento a la asociación de usuarios y veedurías que hayan participado en la vigencia 2016 en rendición de cuentas.	Acta de rendición de cuentas	Gerencia	01/02/2017	31/03/2017
	<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Incluir dentro de los planes de mejoramiento institucional, las recomendaciones efectuadas por la ciudadanía como resultado de la rendición de cuentas.	Incluir recomendaciones en plan de mejoramiento institucional.	Gestión de Calidad	11/11/2017	31/12/2017
		Evaluación de la gestión administrativa de acuerdo a encuesta aplicada a los participantes de la rendición de cuentas.	Información tabulada	Gerencia	01/02/2017	03/04/2017

		Publicar acta de rendición de cuentas en la pagina web del Hospital.	Acta publicada en pagina web	Gestión TICs	01/02/2017	03/04/2017
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>	<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar reuniones mensuales de comité de ética y humanización.	Actas mensuales del comité de ética y humanización	Atención al usuario	01/02/2017	31/12/2017
	<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Accesibilidad a las solicitudes de PQRF a través de la pagina web.	Puesta en marcha de solicitud de PQRF en pagina web	Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
		Mejorar la accesibilidad de la solicitud de citas, certificaciones laborales, solicitud de historias clinicas y sistema de referencia y contrarreferencia a través del modulo tramites.	Modulo de tramites en pagina web funcionando.	Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
		Garantizar la accesibilidad de las personas con algún tipo de discapacidad:  *Charla colaboradores en lenguaje de señas.	Colaborador de planta capacitado en lenguaje de señas.	Líder de Humanización  Comité de ética y humanización	01/02/2017	31/07/2017
		Ajustar y aplicar matriz de gestión de PQRF con el fin de medir el desempeño de los canales de atención, tiempos de espera y cantidad de usuarios que presentaron solicitudes.	Ajustar formato de gestion PQRF  Matriz tabulada	Atención al usuario	01/08/2017	31/12/2017
		Ajustar procedimiento de PQRF de acuerdo a lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias definidos en "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano-versión 2".	Procedimiento aprobado en el SGC	Líder de Atención al usuario	01/11/2017	31/12/2017
		Presentar estadísticas semestrales de la gestión de las PQ en comité de calidad (tiempos de respuesta y solicitudes presentadas).	Actas Comité de Calidad	Atención al usuario	01/01/2017	31/12/2017

<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	Incluir en el plan de capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Cumplimiento de capacitación.	Gestión del Talento Humano	01/02/2017	31/12/2017
	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los colaboradores en relación al servicio prestado a pacientes y/o acompañantes.	Plan de incentivos	Gestión del Talento Humano	01/02/2017	31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores frente a los derechos y deberes de los pacientes.	Evidencias de la campaña realizada (fotos)	Líder de Humanización Comité de ética y humanización	01/02/2017	31/03/2017
	Desplegar e implementar política de manejo seguro y confiable de la información (Historia clínica y PQRF).	Inducción y reinducción o campañas	Gestión del Talento Humano	01/02/2017	31/12/2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuesta identificación de necesidades del cliente externo (grupos de interés) a través de la página web.	Resultados de encuesta aplicada al cliente externo	Comité de Calidad	01/02/2017	31/12/2017
	Informar los resultados al nivel directivo de encuestas de satisfacción (semestral) y de encuesta identificación de necesidades del cliente externo con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Actas	Comité de Calidad	01/02/2017	31/12/2017
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y aplicar Matriz de autodiagnóstico (Ley 1712 de 2014) referente a la página web.	% de cumplimiento (Numero de acciones cumplidas/Numero de acciones incumplidas en matriz de diagnostico)*100	Gestión TICs	01/11/2017	31/12/2017
	Proyectar acto administrativo en donde se justifique el cobro de la reproducción de información.	Acto administrativo	Gestión Financiera Gestión de Calidad	01/11/2017	31/12/2017
	Actuaizar en procedimiento de gestión de PQRF, los tiempos de respuesta y los mecanismo de respuesta de las solicitudes que se presenten hacia el HEGI.	Procedimiento gestión de PQRF aprobado	Atención al usuario	01/11/2017	31/12/2017

<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar y articular los instrumentos (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, Programa de Gestión Documental) mediante el uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	100% elaborados y articulados  Nº De instrumentos elaborados/ Nº total de instrumentos a elaborar	Gestión TICs	01/02/2017	31/12/2017
		Actualizar y divulgar los instrumentos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.	Publicación pagina web  Nº de instrumentos publicados en la pagina web/ Nª total de instrumentos a publicar en pagina web	Gestión TICs	01/02/2017	31/12/2017
	<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Facilitar mecanismo de comunicación presentados a grupos de interes (pacientes, familiares, estudiantes de colegios visitados)	Estrategias utilizadas (Videos, folletos, entre otros)	Lider de humanización	01/02/2017	31/12/2017
	<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Presentar informe de solicitudes de acceso a información en comité de ética y humanización. *Nº de solicitudes recibidas *Solicitudes trasladadas a otra institución *Tiempo de respuesta a cada solicitud *Nº de solicitudes a las que se negó acceso	Actas de comité de ética y humanización	Comité de ética y humanización	01/02/2017	31/12/2017

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