



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

**MAYOR GENERAL  
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ  
DIRECTORA GENERAL  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



MINDEFENSA



## ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MAYOR GENERAL  
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ  
Directora General  
Hospital Militar Central



MINDEFENSA



## INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la adopción del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019** en donde se establecieron acciones de mejora acorde a los resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión - FURAG y teniendo en cuenta el Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes en donde se señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” así como el Artículo 2.1.4.8 Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción, Decreto 124 del 26 de enero/16, Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos y Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Así mismo se contempló la Ley N° 498 de 1998 Artículo 33° Audiencias públicas, el CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 1712 de 2014, artículo 52 de la Ley Estatutaria N° 1757 de 2015 promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión mediante la Política de Planeación Institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 PAAC es parte integral del Plan de Acción Institucional acorde al Decreto 612 de 2018 y es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión que nos permite autorregular, controlar, evitar actos corruptos y establecer las medidas enmarcadas dentro de la normatividad vigente. El Plan es formulado anualmente y contempla los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, orientadas a la participación ciudadana entre otras.



MINDEFENSA



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN                                                                      | 3  |
| 1. MARCO NORMATIVO                                                                | 5  |
| 2. OBJETIVO                                                                       | 9  |
| 3. ALCANCE                                                                        | 9  |
| 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019            | 9  |
| 4.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción                           | 9  |
| 4.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites                               | 14 |
| 4.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas                                       | 16 |
| 4.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano           | 20 |
| 4.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 26 |
| 4.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales                                     | 30 |
| 5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019             | 30 |



## 1. MARCO NORMATIVO

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>          | <b>Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 73.</b> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                            | <b>Decreto 1649 de 2014. Art. 15. Funciones de la Secretaría de Transparencia:</b> 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                            | <b>Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes.</b> Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                            | <b>Decreto 124 del 26 de enero/16,</b> el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081/15. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>                            | <b>Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República Artículo 2.1.4.8.</b> Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                            | <b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.</b> Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                            | <b>Decreto 1499 de 2017:</b> Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Trámites</b>                                                            | <b>Decreto Ley 019 de 2012.</b> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                            | <b>Ley 962 de 2005.</b> Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b> | <b>Decreto 943 de 2014 MECI.</b> Arts. 1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                            | <b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.</b> Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Rendición de Cuentas</b>                                                | <b>Ley 498 de 1998:</b> Artículo 33º.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada. |
|                                                                            | <b>Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.</b> Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                            | CONPES 3654 de 2010 : Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                            | Manual Único de Rendición de Cuentas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Transparencia y Acceso a la Información</b>                             | <b>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</b> Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>   | <b>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.</b> Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                            | <b>Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.</b> Art. 1º. Regulación del derecho de petición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Plataforma Estratégica 2019-2022

### MISION

Prestar servicios integrales especializados a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares centrados en el paciente y su familia y gestionar conocimiento a través de la docencia y la investigación.

### VISION

El Hospital Militar Central continuará siendo la reserva estratégica de la nación en servicios integrales de salud y generación del conocimiento.

M1

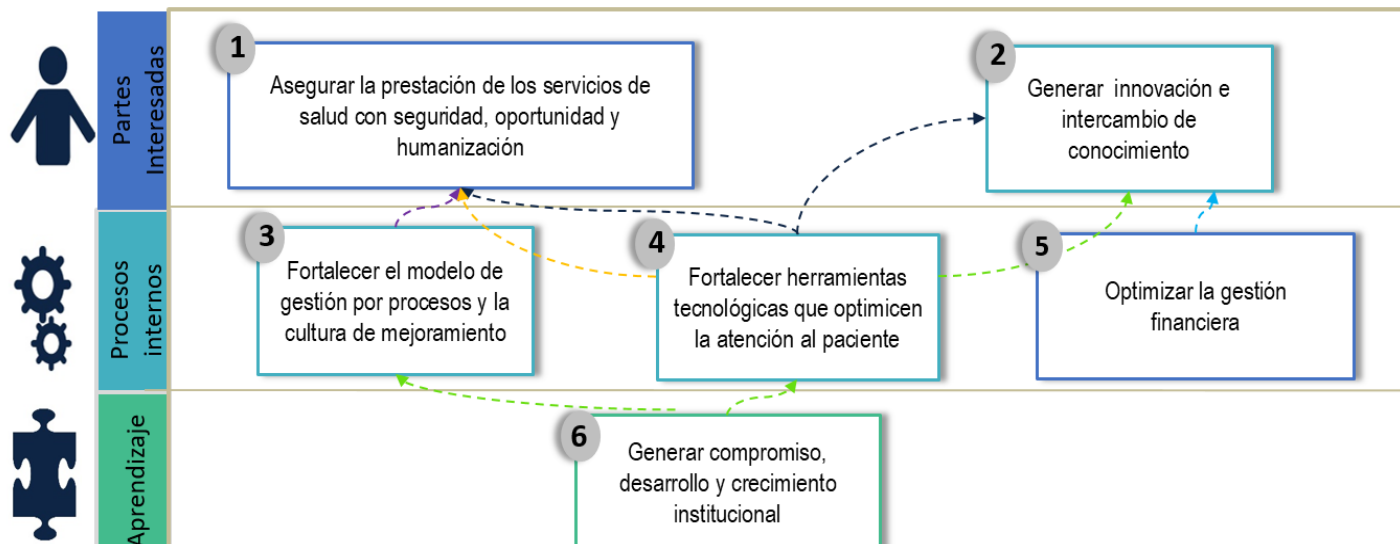
Satisfacción de los usuarios

M2

Garantizar la estabilidad financiera a largo plazo

M3

Ser un referente en docencia e investigación científica



## Políticas Institucionales

### • Política de Participación Ciudadana

Está dispuesto a abrir espacios de diálogo e interacción con las partes interesadas permitiendo el acceso a los trámites y servicios de la Institución.

### • Política de Anticorrupción y Transparencia

Los integrantes del Hospital Militar Central en el cumplimiento de sus deberes funcionales y obligaciones, propende por la transparencia institucional y el rechazo a toda práctica corrupta, con fundamento en los principios y valores contenidos en el Código de Buen Gobierno y Ética.



MINDEFENSA



## **Acciones Preliminares y Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019**

Previo a la elaboración del documento el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 la Institución realizó la consulta de fuentes como son: resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión – FURAG, indicadores de los diferentes planes y programas, reportes o informes de PQRSD, informes de gestión y/o rendición de cuentas, informes de ley que se encuentran publicados en la página web institucional como acceso a la información pública, ejercicios de diálogo con la ciudadanía, eventos de participación ciudadana y de rendición de cuentas, reportes del programa de auditorías y planes de mejoramiento de la Institución, informes de veedurías ciudadanas (Asociación de Veedores Ciudadanos- Asoproética); en cuanto al canal de denuncias, este aspecto hace parte del procedimiento de Ruta y Manejo de Información que se encuentra en proceso de actualización. Se precisa que a la fecha la Entidad no ha tramitado denuncias.

Así mismo, información de organizaciones como Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas ACHC como estudios de salarios, informes de cartera, reuniones mensuales con los Directivos de las Clínicas y Hospitales, Transparencia por Colombia, participación en el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía.

Se estableció la estrategia en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, con la formulación de actividades para los cuales se asignaron metas, responsables y plazo de ejecución.

Para poner en práctica las actividades contempladas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se cuenta con respaldo presupuestal así:

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción  
Racionalización de Trámites  
Rendición de Cuentas  
Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía  
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información  
Iniciativas Adicionales

Para los anteriores componentes se dispuso un presupuesto de \$366.289 millones aproximadamente.

## **Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019**

### **Entidades que lo elaboran**

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y teniendo en cuenta el Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes, en donde se señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Institución elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con los componentes ya mencionados.



MINDEFENSA



## Elaboración y consolidación del Plan

La elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación

## Divulgación

El Hospital Militar Central pone a disposición el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 a los colaboradores de la Entidad así como de los usuarios y/o ciudadanos a través de su publicación en la página web y redes sociales con el fin de que formulen sus observaciones y comentarios al plan, las cuales serán tenidas en cuenta por la Oficina Asesora de Planeación con el fin de ajustarlo cuando estas sean pertinentes y una vez consolidado y aprobado se realizará la divulgación del mismo a nivel interno y externo apoyados en medios tecnológicos (intranet, pagina web, correo electrónico) y dentro de la estrategia de rendición de cuentas.

Una vez se hayan realizado los ajustes acordes a las observaciones enviadas y se haya realizado su aprobación. Se realizará mediante diferentes canales, en la estrategia de rendición de cuentas y al Interior de la Institución por parte del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas y la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad.

## Publicación y monitoreo

El Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019 se publica previamente en la página web institucional y puesto a disposición de la ciudadanía para recibir observaciones, con el fin de tenerlas en cuenta en la elaboración del mismo.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019 fue publicado el 31 de enero de 2019 en la página web de la Entidad acorde a lo establecido en el Artículo 2.1.4.8. *Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.* <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 124 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

Documento que puede ser consultado en la página web institucional [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) → Módulo Atención al Usuario → Transparencia y acceso a información pública, numeral 6.1.7.

Por lo anterior, a partir de las fechas determinadas en el Plan Anticorrupción y Acciones de Participación 2019, el responsable de cada una de las actividades descritas en cada componente realizará las acciones respectivas las cuales serán monitoreadas por la Oficina Asesora de Planeación.

## Seguimiento

El seguimiento se realizará cuatrimestralmente por la Oficina de Control Interno de la Institución, con corte al 30 de abril/19, 31 de agosto/19 y al 31 de diciembre/19 y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.



MINDEFENSA



## 2. OBJETIVO

Divulgar y evaluar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del Hospital Militar Central, promoviendo actividades de transparencia y lucha contra la corrupción, guiados por las estrategias implementadas, con el fin de fortalecer la confianza de nuestros usuarios.

Las actividades establecidas en la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se integran y se articulan en los seis componentes del Plan en mención las cuales están contempladas en el Plan de Acción Institucional 2019.

## 3. ALCANCE

La Estrategia y las actividades que se relacionan en los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 aplican para todas las dependencias de la entidad.

## 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos
- Racionalización de Trámites
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

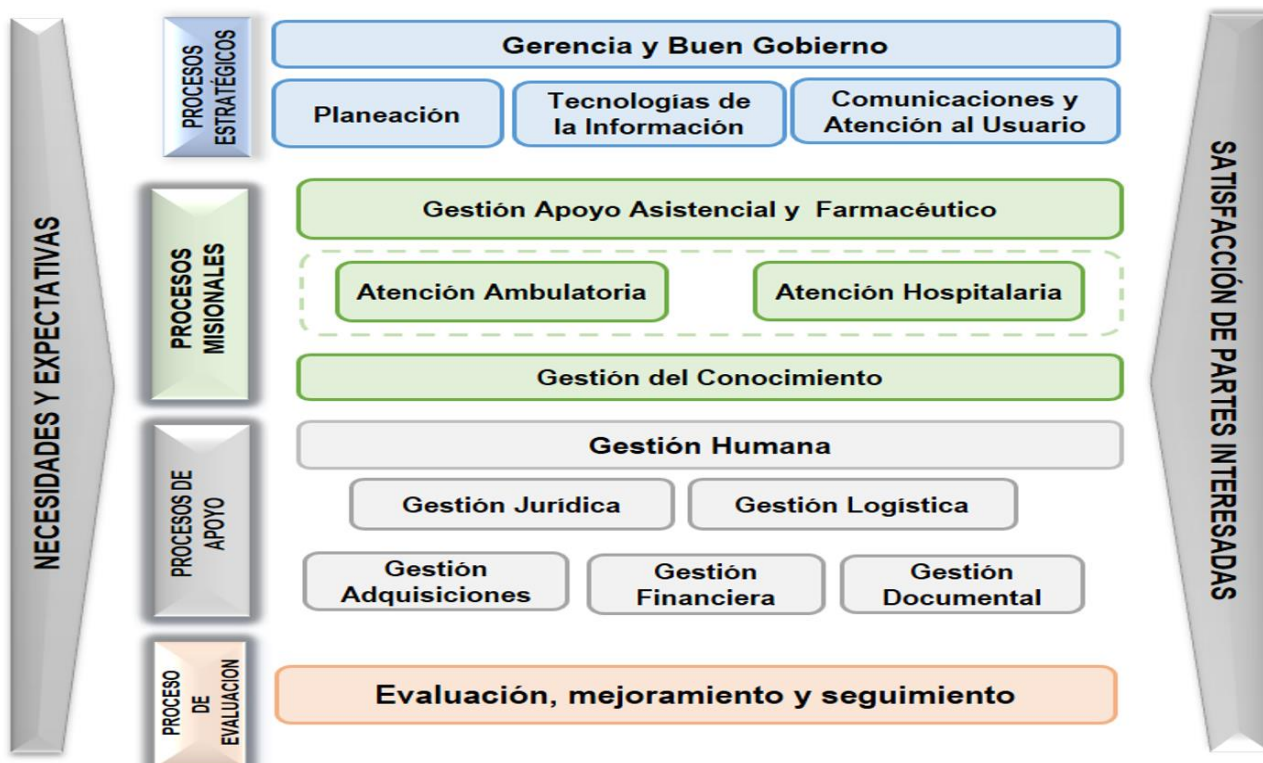
### 4.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

#### A. Política de Administración del Riesgo

El Hospital Militar Central en ejercicio de su labor misional se encuentra comprometido con la adecuada administración de los riesgos, para lo cual adelantará acciones de identificación, análisis, valoración, monitoreo y tratamiento de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

## Mapa de Procesos

Resolución N° 588 del 8 de junio de 2018



Considerando el mapa de procesos y las caracterizaciones de cada uno, se han establecido los mapas de riesgo de la Entidad.

- **Corrupción:** “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una Organización con respecto al riesgo de corrupción”.
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la Entidad.
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.<sup>1</sup>

## B. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

### Identificación del Riesgo de Corrupción

En la identificación del riesgo de corrupción se establecen las fuentes de los riesgos con sus respectivas causas y consecuencias.

<sup>1</sup> Definiciones tomadas de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano



MINDEFENSA



La fase de identificación parte del análisis del contexto organizacional de la entidad el cual permite establecer los lineamientos estratégicos de acuerdo a las condiciones internas y externas que pueden afectar de manera positiva o negativa a la entidad.

### Valoración del Riesgo de Corrupción.

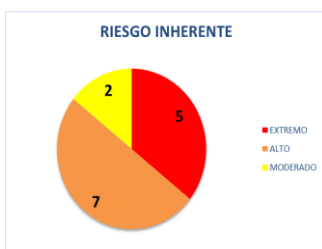
Una vez identificados los riesgos se realizó el análisis del riesgo inherente de corrupción en donde se determinaron los criterios de medición en cuanto a probabilidad e impacto, estableciendo la zona de riesgo inicial, se efectuaron los controles y se valoró el grado de incidencia en la institución para determinar el grado de efectividad de los controles, adicionalmente se realiza una evaluación que permite determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto para determinar la zona de riesgo comparando los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final determinando el riesgo residual, priorizando acciones en los que se encuentran en las zonas de riesgo extremas y altas y tomar las medidas necesarias para reducir la probabilidad y el impacto causado por los eventos de riesgo. Por consiguiente, se formulan acciones concretas de mitigación del riesgo con el fin de contrarrestar las causas y evitar la materialización de los eventos de corrupción dentro de la institución

### Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Se elabora la matriz del mapa de riesgos de corrupción acorde a la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP

De acuerdo con lo anterior, en el mes de octubre de 2018 se identificaron un total de 14 riesgos de corrupción asociados a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales pueden ser consultados en la página web institucional en la URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/planeacion-gestion-y-control/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>



Nota: El nivel de riesgo residual no cuenta con datos en la zona extrema teniendo en cuenta la aplicación de los controles



## Listado Riesgos de Corrupción Vigencia 2018

| Proceso                                     | Riesgos                                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planeación                                  | Manipulación o alteración de resultados en indicadores e informes de gestión.            |
| Atención Ambulatoria                        | Manejo de influencias en la asignación de citas médicas.                                 |
| Gestión de Apoyo Asistencial y Farmacéutica | Perdida de medicamentos, reactivos y/o insumos.                                          |
|                                             | Falsificación y adulteración de fórmulas médicas.                                        |
| Gestión del Conocimiento                    | Ingreso de aspirantes sin el cumplimiento de requisitos por influencia de terceros.      |
| Gestión Humana                              | Pago de sueldos, honorarios y/o mesadas pensionales a personal no existente.             |
|                                             | Violación de la reserva legal del proceso disciplinario.                                 |
| Gestión Logística                           | Desviación de ingresos por uso de parqueadero e infracciones.                            |
|                                             | Venta indebida de residuos a gestores externos sin vínculos contractuales vigentes.      |
| Gestión de adquisiciones                    | Direccionamiento y/o Favorecimiento de contratación en favor de un tercero.              |
| Gestión Financiera                          | Manipular la información financiera.                                                     |
| Gestión Documental                          | Violación de la información reservada.                                                   |
|                                             | Perdida intencional de la Historia Clínica soporte de un proceso conciliatorio judicial. |
| Evaluación, Seguimiento y Mejoramiento      | Eliminación de hallazgos para favorecer al auditado.                                     |

La descripción y consolidación de los riesgos de corrupción se encuentran en el Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción, los cuales se ponen a disposición de la ciudadanía en la página web institucional en el enlace de transparencia en la categoría de Planeación numeral 6.1.7.

### A. Consulta y Divulgación

La Oficina Asesora de Planeación realizó la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción y previo a la divulgación se realizó consulta mediante un proceso participativo con actores internos y externos de la institución y posteriormente se realizó su divulgación mediante la página web de la Institución [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) en el enlace de transparencia y acceso a la información.

### B. Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión de la gestión del riesgo se realiza de acuerdo a la periodicidad establecida en la Política de Administración del Riesgo.

Así mismo es necesario realizar el monitoreo periódico de los riesgos teniendo en cuenta que esta actividad es de gran importancia y está a cargo de los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos permitiendo así asegurar la eficiencia en la administración de los riesgos.



MINDEFENSA



Para realizar el monitoreo a los riesgos (incluyendo los riesgos de corrupción) se cuenta con el formato Seguimientos y Monitoreo Mapa de Riesgos PL-OAPL-PR-05-FT-01, en la cual se debe describir si el riesgo se materializo, la eficacia del control e igualmente se reportan las acciones adelantadas en caso de materializarse los riesgos.

### C. Seguimiento

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Institución mediante las Auditorías Internas analizando la eficacia, eficiencia y economía de los controles.

## Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción

| Plan Anticorrupción y Acciones de Participación 2019                              |             |                                                                                                                                               |                                              |                                        |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción     |             |                                                                                                                                               |                                              |                                        |                                           |
| Subcomponente                                                                     | Actividades |                                                                                                                                               | Meta o producto                              | Responsable                            | Fecha Programada                          |
| <b>Subcomponente /proceso 1/</b><br>Política de Administración de Riesgos         | 1.1         | Difundir la Política Administración de Riesgos                                                                                                | Listado de asistencia                        | Planeación                             | 30-Jul-2019                               |
| <b>Subcomponente /proceso 2</b><br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.2         | Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción                                                                                                   | Mapa de Riesgos de Corrupción                | Planeación                             | 10-Dic-2019                               |
| <b>Subcomponente /proceso 3</b><br>Consulta y divulgación                         | 3.1         | Realizar la publicación del mapa de riesgo institucional mediante la intranet y la página web institucional                                   | Divulgación del mapa de riesgo institucional | Comunicaciones y Relaciones Públicas   | 20-Dic-2019                               |
| <b>Subcomponente /proceso 4</b><br>Monitorio y revisión                           | 4.1         | Monitorear los riesgos vigentes por proceso en la plataforma SUITE VISION                                                                     | Reporte                                      | Líderes de proceso y/o Jefes de Unidad | 05-May-2019<br>05-Sep-2019<br>05-Ene-2020 |
|                                                                                   | 4.2         | Elaborar reporte de riesgos de procesos y de corrupción                                                                                       | Reportes                                     | Planeación                             | 30-May-2019<br>30-Sep-2019                |
| <b>Subcomponente/ proceso 5</b><br>Seguimiento                                    | 5.1         | Evaluar los controles establecidos en la administración de los riesgos de los procesos y subprocesos, de acuerdo al Plan Anual de Auditorías. | 40 Informes de auditoría en la vigencia 2019 | Oficina Control Interno                | 31-Dic-2019                               |



MINDEFENSA



## 4.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites:

El Hospital Militar Central adoptó la Estrategia de Racionalización; y como resultado ha **identificado** y actualizado los trámites que se indican en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y los cuales son visibles en la página web de la Institución [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) → Atención al Ciudadano → en el enlace Transparencia y Acceso a la Información pública → Trámites y Servicios y en el portal [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co) así:

### Inventario de Trámites y/o Servicios del Hospital Militar Central

La Institución cuenta con 10 Trámites inscritos en el aplicativo [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

www.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/homeGestionRacionalizacion.jsf?\_adf.ctrl-state=3o2wbvwhk\_3

Suite Visión Empresarial

**SUIT** **FUNCIÓN PÚBLICA** **TODOS POR UN NUEVO PAÍS**

HOMIC CLAUDIA ROCIO RAMIREZ QUESADA (CRAMIREZ813)

Cerrar sesión

Administración Formato integrado **Racionalización** Cadenas de Trámites

★ Mi cuenta

Opciones de menú

Gestión de datos de operación

Gestión de racionalización

Datos de operación para formatos integrados

⚠ Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "Inscrito"

Ver Exportar a Excel Separar

| Tipo | Número | Nombre del Registro                                                                | Acciones |
|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| HM   | 22923  | Certificado de nacido vivo                                                         |          |
| HM   | 22945  | Atención inicial de urgencia                                                       |          |
| HM   | 24445  | Certificado de defunción                                                           |          |
| HM   | 24620  | Historia clínica                                                                   |          |
| T    | 7013   | Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud                 |          |
| T    | 7020   | Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos                                |          |
| T    | 7038   | Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios        |          |
| T    | 7050   | Exámenes de laboratorio clínico                                                    |          |
| T    | 8933   | Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos |          |
| T    | 8934   | Donación Voluntaria de Sangre                                                      |          |

Total registros: 10

- **Certificado nacido vivo:** También se conoce como Certificado Médico de Nacimiento, consiste en obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido vivo.
- **Atención Inicial de Urgencias:** Son las urgencias médicas, que contempla la atención de las personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
- **Certificado de Defunción:** Trámite que tiene como fin de acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.



MINDEFENSA



- **Historia Clínica:** Trámite para solicitudes de historia clínica de los usuarios de la Institución, cuyo fin es obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención
- **Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud:** Su propósito es el agendamiento de una cita para acceder a la prestación de servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario. Comprende la solicitud de citas médicas generales y especializadas.
- **Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos:** Entrega de medicamentos ó dispositivos médicos a los pacientes y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.
- **Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios:** Este trámite corresponde al ingreso del paciente al Área de Admisiones para la prestación del servicio de hospitalización, previa verificación de derechos y cumplimiento de los requisitos administrativos y asistenciales pertinentes. También se conoce como Hospitalización de pacientes.
- **Exámenes de Laboratorio Clínico:** Su propósito es la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de los usuarios para el procesamiento y posterior valoración médica
- **Exámenes anatomopatológicos y/o citología:** Corresponden a Estudios de Patología y/o Citología cuyo objetivo es acceder a la lectura e interpretación de estudios anatomopatológicos de las diferentes enfermedades que afectan al paciente, determinando su origen, posible tratamiento y pronóstico, diferenciándolas entre procesos reactivos vs procesos neoplásicos benignos/malignos, con la implementación de técnicas diagnósticas de alto nivel.
- **Donación voluntaria de Sangre:** Donación de Sangre para el bienestar de usuarios, beneficiarios y sus familias del Hospital Militar que la requieran

#### Servicios Anti trámites en el Hospital Militar Central:

- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página WEB.
- ✓ Atención al usuario mediante chat.
- ✓ Redes sociales.
- ✓ Solicitudes de información a través del call center o correo electrónico de atención al usuario.

El Área de Atención al Usuario atiende servicios que no están incluidos como trámites pero que recibe y responde a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que son allegadas por diferentes canales: presencial, página web, correo electrónico y físico mediante la radicación del documento en el Área de Registro y Correspondencia de la Institución; cuenta con buzones de sugerencias y atención mediante chat, con Call center o correo electrónico de atención al usuario y redes sociales.

#### Priorización de Trámites

Como fase de priorización, para la vigencia 2019 el Hospital Militar realizó análisis al Trámite Estudios Anatomopatológicos, el cual presenta 5 puntos en el aplicativo SUI (Sistema Único de Información de Trámites), puntaje que nos permite realizar la mejora del mismo, por lo cual se evaluó la posibilidad con el Área de Patología y el apoyo de la Unidad de Informática y otras oficinas donde se determinó racionalizar "Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos mediante página web.



MINDEFENSA



## Racionalización de Trámites

En la vigencia 2019, la Institución realizará la racionalización del Trámite: *Consulta e impresión de resultados d estudios anatomopatológicos por página web* en la plataforma [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) con fecha final el 30 de noviembre de 2019, Estrategia que fue diligenciada en el aplicativo en mención.

## Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites 2019



Fecha generación : 2019-01-28

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |        |                                                                                    |          | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                                                         | PLAN DE EJECUCIÓN |                             |                       |               |
|-------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| Tipo                          | Número | Nombre                                                                             | Estado   | Situación actual                                                                                                                                | Mejora por implementar                                                                                                                                                                           | Beneficio al ciudadano o entidad                                                                                                                                                                                                                           | Tipo racionalización | Acciones racionalización                                | Fecha inicio      | Fecha final racionalización | Responsable           | Justificación |
| Único                         | 8933   | Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos | Inscrito | Entrega de resultados de estudios anatomopatológicos de forma presencial en la recepción del servicio de Patología del Hospital Militar Central | Habilitar desde la página web del Hospital Militar Central el acceso a la consulta e impresión de los resultados de estudios anatomopatológicos: Biopsias, especímenes quirúrgicos y citologías. | Oportunidad del paciente al acceso de los resultados mediante el sitio web institucional <a href="http://www.hospitalmilitar.gov.co">www.hospitalmilitar.gov.co</a> o impactando en reducción de costos administrativos 7 resmas mensuales aproximadamente | Administrativa       | Reducción de costos administrativos para la institución | 01/03/2019        | 29/11/2019                  | Servicio de Patología |               |

Fuente: aplicativo [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co). Pantallazo estrategia de racionalización de trámites vigencia 2018 Hospital Militar Central

## 4.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas – Participación Ciudadana

Para la vigencia 2019, la Institución ha proyectado la estrategia de Rendición de Cuentas enmarcada dentro las acciones de información, explicaciones y su respectiva evaluación de la gestión buscando la transparencia y la adopción de los principios de Buen Gobierno, por lo cual se formuló la práctica permanente de audiencia pública y rendición de cuentas a la ciudadanía como proceso continuo, en donde se brinde acceso a la información, diálogo con los usuarios y/o grupos de interés y los incentivos hacia los servidores públicos y la ciudadanía en general.



MINDEFENSA



## Elementos de la Rendición de Cuentas

### Componentes de la Rendición de Cuentas



#### a. Información:

**Información:** El Hospital Militar Central publica en la página web institucional la información clara y oportuna generada periódicamente con el fin de mantener informada a la ciudadanía y que se realice seguimiento a la gestión, información que se presenta detalladamente en las Audiencias Públicas que se realizan anualmente en cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Digital y acorde a los lineamientos de la Ley de Transparencia N° 1712 de 2014, al Decreto 103 de 2015 a la Estrategia de Gobierno Digital y a la información a publicar establecida en la Resolución N° 3564 de 2015 emitida por Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones.

El Preliminar del Informe de gestión y/o Rendición de Cuentas es puesto a disposición de la ciudadanía con el fin de recibir observaciones del documento y con 30 días de anticipación previo a la realización de la Audiencia Pública la Oficina Asesora de Planeación elabora y publica el Informe de Gestión y/o Rendición de Cuentas definitivo que contiene los resultados de la gestión de la Institución, con sus respectivos indicadores, actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia, gestión de riesgos de la entidad, análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos, información de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al Usuario, entre otros temas de interés.

Documento que puede ser consultado en [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) → Módulo Atención al Usuario → numeral 6.1.8 del link de Transparencia y acceso a información pública.

#### b. Diálogo:

Se establecieron acciones de diálogo en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018 realizada el día 11 de abril de 2018 por los siguientes grupos de interés: representantes de las asociaciones, del Ministerio de Defensa Nacional, militares en uso de buen retiro, militares activos, estudiantes, usuarios, funcionarios y ciudadanos en general, en donde se presentó la gestión de la entidad, información de servicios asistenciales, proyectos de inversión, obras, estados financieros, resultado de facturación, obras y el resultado del plan de acción vigencia 2018 entre otros.

Adicionalmente el 28 de noviembre de 2018, se realizó evento de rendición de cuentas “Chat con la Directora del Hospital” con acciones de diálogo con la Directora General de la Institución mediante Facebook oficial de la Entidad donde se efectuó conversatorio con los usuarios sobre la Gestión del 2017 y los avances en lo corrido de 2018. Espacio que promueve la participación ciudadana y le sirve a nuestra Entidad para mejorar procesos, escuchar a los usuarios y contarles cuáles son los indicadores de oportunidad y calidad de la atención de los servicios prestados, y las actividades de Promoción y Prevención desarrolladas durante la vigencia.



MINDEFENSA



En estas reuniones los grupos de interés participan realizando consultas y presentando inquietudes las cuales son atendidas oportunamente y en donde también agradecen la gestión de la Entidad.

La Institución a través de la Oficina de Atención al Usuario realiza la medición de la percepción de satisfacción de los usuarios y trimestralmente genera informe de resultados, permitiendo brindar información clara y transparente al usuario.

### **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

Audiencia es presidida por la Directora General del Hospital Militar Central y para ello se convoca a la ciudadanía y grupos de interés antes de treinta (30) días a la fecha de realización del evento mediante medios como:

- ✓ Publicación en página Web.
- ✓ Redes sociales
- ✓ Difusión a nivel interno y externo
- ✓ Correos Electrónicos.
- ✓ Invitaciones personalizadas a la ciudadanía y a organizaciones.
- ✓ Publicación de convocatoria en Diario de alta circulación.
- ✓ Afiches.
- ✓ Carteleras.

Los participantes (usuarios, estudiantes, Asociaciones: ASUSALUD, CREMIL, GSED, ACORE, FECOLSURE, entre otras, entes de gobierno) se registran, participan y realizan preguntas interactuando durante el evento con la entidad; al final de la jornada se aplica encuesta a los participantes para que evalúen la rendición de cuentas, para tomar acciones de mejora.

La Oficina de Control Interno realiza informe de evaluación de la rendición de cuentas, el cual es publicado en la página web de la institución.

### **c. Incentivos y sanciones**

La Institución cuenta dentro de su estrategia con la sensibilización y capacitación a sus servidores públicos para que brinden una atención humanizada a todos los usuarios, y que rindan cuentas a la ciudadanía de sus actos en el desarrollo de sus funciones, por lo que se generan incentivos con la capacitación en temas que fortalecen su gestión, así mismo, son estimulados a través de felicitaciones en las ordenes semanales, cuadro de honor, reconocimiento a trabajos de investigación y condecoraciones al personal por tiempo de servicio, capacitaciones a servidores públicos e incentivos establecidos por la Alta Dirección General acorde al impacto que se tenga del servidor público.

De igual manera la Institución cuenta con la Oficina de Control Disciplinario Interno, dependencia por la cual se aplican las sanciones a que haya lugar de conformidad con las disposiciones legales vigentes y en la cual se fomenta la conducta ética que permiten la adecuada prestación de los servicios en el Hospital Militar Central y previene a los servidores públicos para no incurrir en faltas disciplinarias.

### **Estrategia de Rendición de Cuentas**

La Oficina Asesora de Planeación elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2019, teniendo en cuenta los pasos : Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad, Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia, Implementación de las acciones programadas, Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas, establecidos en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2015 versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo alineada a la normatividad vigente.



MINDEFENSA



## Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana

- ✓ Capacitar y fortalecer a los colaboradores de la Institución y a los usuarios
- ✓ Dar continuidad a la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios
- ✓ Presentar informes de resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios y publicarlos
- ✓ Elaborar informe de registros de PQRD recibidas en la Institución y publicarlas en el sitio web
- ✓ Fortalecer y difundir información mediante los canales de atención habilitados al servicio de la ciudadanía.
- ✓ Diseñar y difundir mensajes y campañas hacia los usuarios y/o clientes externos.
- ✓ Proporcionar información al ciudadano mediante la página web e interactuar mediante chat y redes sociales.

## Partes interesadas

La ciudadanía en general, usuarios y grupos de interés pueden acceder a la información del Hospital Militar Central mediante diferentes medios y canales de atención, pone a disposición de sus partes interesadas con el fin permitir a la ciudadanía el acceso a la información de la entidad, así como participar activamente en la formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de la interacción y diálogo permanente que se mencionan a continuación:

## Información al ciudadano sobre horarios, puntos de atención y canales de atención

### Horarios

- Área Administrativa: lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Oficina Atención al Usuario: Horario 7:30 am a 5:00 pm
- Call Center: Lunes a Viernes 7:00 am a 19:00 horas, Sábados 7:00 am a 14:00 horas
- Área Asistencial: 24 horas
- Chat: Lunes, miércoles y viernes de 3: pm a 5: pm
- Visitas a Pacientes:
  - Hospitalizados: de 10 am a 8: pm todos los días
  - UCI: de 11 am a 12 m y 5pm a 6pm
- Donación de Sangre: Lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm

### Puntos de Atención:

Hospital Militar Central: Transversal 3 N° 49-02 Bogotá D.C.

Para la vigencia 2019 se realizó la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas así:

## Estrategia Rendición de Cuentas

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019                         |             |                                                                                                                                            |                 |                                              |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|------------------|
| Componente 3: Rendición de cuentas                                          |             |                                                                                                                                            |                 |                                              |                  |
| Subcomponente                                                               | Actividades |                                                                                                                                            | Meta o producto | Responsable                                  | Fecha Programada |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1         | Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a la Resolución 3564 /15 de MINTIC y Ley 1712/14. | 4 Informes      | Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Trimestral       |

|                                                                                                    |     |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                       |                                              |                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1 | Realizar encuesta permanente en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios.                                                                                                       | 4 Informes                                                                                            | Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Trimestral                                                           |
|                                                                                                    | 2.2 | Establecer y hacer seguimiento al plan de comunicaciones del Hospital Militar Central.                                                                                                                               | 1 Plan de Comunicaciones<br>4 informes periódicos                                                     | Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Anual<br>31 de enero 2019<br>Trimestral                              |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Realizar 1 campaña mensual de socialización de deberes y derechos de los usuarios.                                                                                                                                   | 12 informes de campañas (400 por cada mes a (colaboradores de la entidad y pacientes y sus familias.) | Área de Atención al Usuario                  | Mensual                                                              |
|                                                                                                    | 3.2 | Informar resultado de: Percepción del usuario frente al servicio                                                                                                                                                     | 4 reportes                                                                                            | Área de Atención al Usuario                  | Trimestral                                                           |
|                                                                                                    | 4.1 | Coordinar, consolidar y elaborar el informe de gestión de la vigencia 2018 y coordinar publicación en la página web                                                                                                  | 1 Informe de gestión y rendición de cuentas                                                           | Oficina Asesora de Planeación                | Anual<br>31 de enero 2019                                            |
|                                                                                                    | 4.2 | Elaborar informe de conclusiones y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la Ley 489/98 y el documento CONPES 3654/10 y coordinar la publicación en la página web | Informe de conclusiones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas                               | Oficina de Control Interno                   | 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia Pública. |

#### 4.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

Este componente tiene como fin generar acciones que fomenten el mejoramiento de la calidad y la accesibilidad de la ciudadanía, en la prestación de los servicios del Hospital Militar Central, el cual es liderado por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central, la cual sirve como garante en la prestación del servicio a los usuarios que reciben los servicios asistenciales y administrativos en los diferentes servicios de la entidad, mediante el fomento de los valores y principios que están orientados a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que acuden a la Institución. Lo anterior enmarcado en la Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana, a la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano acorde al CONPES 3785 de 2013 y a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC

##### A. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La institución cuenta con una Área de Atención al Usuario que lidera la atención y la mejora del servicio, así como desarrolla dentro de sus acciones una comunicación directa entre las dependencias y Alta Dirección, lo cual redunda en la toma de decisiones y planes de mejora.

##### B. Fortalecimiento de los canales de atención

El Hospital ha fortalecido los canales de atención de forma presencial mediante la atención en la Oficina de Atención al Usuario y a través de canal electrónico como página web, redes sociales, chat, correo electrónico y servicio de call



MINDEFENSA



center, facilitando la accesibilidad en los servicios y la comunicación para el Servicio al Ciudadano, buscando mejorar la calidad en la prestación de los servicios con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios

Medios que son utilizados para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias implementados en los procedimientos internos que dan cumplimiento a lo referido en la Resolución Interna N° 049 del 23 de enero de 2018, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición e información, consulta, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones ante el Hospital Militar Central, adicionalmente se desarrollan otros procedimientos conducentes a garantizar la adecuada prestación del servicio, así:

- **Procedimiento de entrega de servicios.**

- ✓ Ruta y Manejo de la Documentación
- ✓ Control de la Documentación

- **Procedimientos de solicitudes del ciudadano.**

- ✓ Aplicativo de Atención al Ciudadano – PQR, en la página WEB de la Entidad  
<http://www.hospitalmilitar.gov.co>
- ✓ Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

- **Medición de la Satisfacción del ciudadano.**

- ✓ Evaluación de la Satisfacción
- ✓ Buzones de Sugerencias

- **Información visible al ciudadano.**

Con el fin de garantizar el acceso y la prestación del servicio la Institución cuenta con la Resolución Interna N° 049 del 23 de enero de 2018 en donde se definen los tiempos de respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos para dar cumplimiento a los términos y tiempos de Ley. De igual forma el ciudadano puede acceder a la información publicada en el sitio web de la Institución acorde a lo establecido en la Ley de Transparencia y a la Estrategia de Gobierno en Línea.

- **Espacios Físicos**

El Hospital Militar Central cuenta con los espacios físicos adecuados y de accesibilidad para los usuarios.

- **Cultura del Servicio al Ciudadano**

Se cuenta con personal profesional en el Área de Atención al Usuario, que lidera acciones institucionales en el marco de la Humanización de los servicios de salud, mediante acciones pedagógicas dirigidas a sensibilizar al personal asistencial y administrativo, en temas relacionados con el buen trato a los usuarios, así como en los derechos y deberes del paciente y su familia.

En consecuencia, las no conformidades de los usuarios relacionadas con la cultura del servicio, es un tema importante a trabajar en la sensibilización a los funcionarios para el cambio de actitud.

## **C. Talento Humano**

El Talento Humano es clave para la gestión, en la prestación del servicio, quienes facilitan a los usuarios y o grupos de interés y ciudadanos en general el acceso a los trámites y servicios de la Institución, lo cual se fortalece mediante el desarrollo de actividades como capacitaciones en temas de servicio al ciudadano, humanización, temas inherentes a sus competencias y que fortalecen su gestión, en administración pública, entre otros.

De otra parte se generan espacios con el personal que interactúa con el usuario y/o ciudadano y se fortalecen los espacios para mejorar los procesos en cuanto a la cultura del servicio, así mismo se generan estímulos mediante



MINDEFENSA



felicitaciones en las ordenes semanales, publicación en el cuadro de honor, reconocimiento a trabajos de investigación, celebración de cumpleaños y condecoraciones al personal por tiempo de servicio, incentivos establecidos por la Alta Dirección acorde al impacto que se tenga del servidor público.

#### D. Normativo y Procedimental

El Hospital Militar Central cuenta con un Modelo de Atención al Ciudadano en cumplimiento a lo establecido en la Directiva Permanente 25 N° 313638 /CGFM-DGSM-GAY-23.1, en la cual se define el Programa de Atención al Usuario como lineamiento estratégico para la gestión del servicio al ciudadano, en la cual se enmarca la gestión mediante cinco líneas de atención en salud las cuales son: orientación e información, sistema de peticiones y soluciones, auditoria del servicio prestado al usuario, humanización y participación ciudadana en concordancia a que el Hospital es el centro de referencia de alto nivel de complejidad de atención en salud de las Fuerzas Militares.

La institución en su situación actual ha identificado el cumplimiento normativo a lo relacionado con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, accesibilidad y publicación de información, entre otros, al igual que se realizan las encuestas de percepción de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad del servicio, lo cual permite identificar las necesidades más comunes y los puntos críticos que se deben mejorar en el proceso de atención.

De igual forma la Institución genera informes de PQRSD y de Percepción de la Satisfacción de forma periódica mediante análisis comparativo de vigencias, donde se identifican oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, lo cual está debidamente soportado en procedimientos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, así como la gestión de los trámites y servicios, y evaluación de la satisfacción.

#### E. Relacionamiento con el ciudadano

El Hospital Militar Central, ha venido adelantando la caracterización de ciudadanos acorde a la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, en donde se establece la población objetivo y se detallan sus respectivas variables; de otra parte, se realiza la aplicación de encuestas que miden la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad en la prestación del servicio con el fin de comunicar a la Alta Dirección y tomar acciones de mejora.

A continuación, se muestra la estrategia de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019:

#### Estrategia Servicio al Ciudadano

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019                                      |             |                                                                                                                                                                                                                |                 |                                |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|------------------|
| Componente 4: Servicio al Ciudadano                                                      |             |                                                                                                                                                                                                                |                 |                                |                  |
| Subcomponente                                                                            | Actividades |                                                                                                                                                                                                                | Meta o producto | Responsable                    | Fecha programada |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Estructura administrativa y<br>Direccionamiento<br>estratégico | <b>1.1</b>  | Informar resultado de:<br>*Estadística general de<br>Peticiones, Quejas, Reclamos,<br>Sugerencias, Felicitaciones, y<br>Denuncias. PQRSD.<br>*Estadística de PQRSD de los 10<br>trámites inscritos en el DAFP. | 4 reportes      | Área de Atención<br>al Usuario | Trimestral       |

|                                                                      |     |                                                                                                                                                                    |                                                                                                       |                                                    |                                            |
|----------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Estadística de las atenciones en Consulta Externa<br>Estadística del medio por donde solicitaron los pacientes las consultas (Call center, presencial entre otros) | 4 reportes                                                                                            | Consulta Externa /Unidad de Servicios Ambulatorios | Trimestral                                 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento humano                             | 3.1 | Formular el Plan de Capacitación<br>Realizar reportes al cumplimiento del mismo.                                                                                   | 1 Plan de Capacitación<br>4 reportes                                                                  | Jefe Unidad de Talento Humano                      | Anual<br>31 de enero de 2019<br>Trimestral |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Normativo y procedimental                  | 4.1 | Realizar 1 campaña mensual de socialización de deberes y derechos de los usuarios.                                                                                 | 12 informes de campañas (400 por cada mes a (colaboradores de la entidad y pacientes y sus familias.) | Área de Atención al Usuario                        | Mensual                                    |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Relacionamiento con el ciudadano           | 5.1 | Actualizar la caracterización de los usuarios.                                                                                                                     | Una (1) Actualización de la Caracterización                                                           | Área de Comunicaciones                             | 30 Agosto de 2019                          |
|                                                                      | 5.2 | Informar resultado de:<br>*Percepción del usuario frente al servicio                                                                                               | 4 reportes                                                                                            | Área de Atención al Usuario                        | Trimestral                                 |

## LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Acorde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Institución realiza la gestión de las peticiones, quejas sugerencias y reclamos allegadas al Hospital-

Acorde al documento establecido para la Construcción de la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tienen en cuenta los siguientes términos así:

### ➤ DEFINICIONES

Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano versión 2

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



MINDEFENSA



**Parágrafo** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional.”

**PQR con Riesgo de Vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas

### ➤ **Análisis de la Estructura Organizacional**

Oficina, dependencia o entidad competente: La dependencia responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios y/o ciudadanos formulen es el Área de Atención al Usuario que depende de la Dirección del Hospital Militar.

El rol de los servidores públicos se basa en dos aspectos:

- ✓ El personal que labora en el Área de Atención al Usuario de la Institución cuenta un amplio conocimiento sobre la misionalidad y estructura de la Institución con capacidades en cuanto al manejo y atención al usuario.
- ✓ Los servidores públicos que prestan servicios en áreas misionales y de apoyo están orientados a brindar una buena atención al usuario y se están capacitando continuamente en diferentes temas que impactan al ciudadano.

### ➤ **Canales de Atención.**

El Hospital Militar Central, ha fortalecido la interacción con sus usuarios robusteciendo la comunicación y el uso de canales de atención donde los usuarios pueden presentar sus peticiones por varios canales así:

- **Canal Presencial:** Atención personalizada  
Oficina Atención al Usuario: Transversal 3 N° 49-00 Bogotá D.C.
- **Canal Telefónico:**  
Conmutador (57 1) 3486868 Bogotá D.C.  
Oficina Atención al Usuario (57 1) 3486868 Ext. 3025.  
Call Center: 359 88 88
- **Canal Escrito / Documentos radicados:** Área de Registro y Correspondencia: Transversal 3 N° 49-00 Bogotá D.C.
- **Página web:** [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)
- Sitio donde se pone a disposición de la ciudadanía la información acorde a la transparencia y acceso a la información pública indicado en la normatividad vigente.
- **Sección en Página web para niños:** [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)  
Tiene como objetivo dar a conocer a niños, niñas y adolescentes, a través de una herramienta digital, los valores institucionales del Hospital Militar Central, recomendaciones en salud y conocimiento de la infraestructura y procesos del Hospital, por medio de publicaciones interactivas y dinámicas, con base a las normas vigentes.
- **Solicitud Citas Médicas:** [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) link <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=69>



MINDEFENSA



- **Correo Electrónico:** Atención al Usuario: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)
- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias:** [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) link PQRD  
<http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/>  
Solicitud Citas Médicas: [asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)
- **Chat:** [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) link <http://www.hospitalmilitar.gov.co/es/chat>
- **Redes Sociales:** Facebook, twitter  
Actualmente la entidad cuenta con dos redes sociales activas:  
Twitter: @HOMIC\_ y Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>, a través del buen uso de las mismas se pretende hacer publicaciones permanentes que inviten al ciudadano a dejar sus inquietudes además de conocer las diferentes actividades que se realizan en el Hospital.

Las Redes también funcionarán como herramienta para la difusión de la información que la Ley de Transparencia y Gobierno Digital, las cuales determinan el lineamiento de publicaciones dirigidas a la opinión pública, además esta herramienta será un apoyo fundamental en las campañas que se realicen de manera externa.

#### ➤ **Presentación de Peticiones**

Para la presentación de las peticiones los usuarios pueden hacerlo de forma escrita o verbal, para ello, la Institución cuenta con varios canales y dispone en la página web de un enlace de fácil acceso, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, acorde con los lineamientos establecidos por Gobierno Digital así: <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=68>

Así mismo el Área de Atención al Usuario brinda atención por diferentes canales de las cuales se realiza reporte en el registro público de los derechos de petición y elabora informes periódicos en referencia a las Peticiones, Quejas y Reclamos allegados para gestión, con el fin de facilitar a la alta Dirección la toma de decisiones, información que es publicada en la página web de la Institución.

#### ➤ **Seguimiento y Trazabilidad a las Peticiones**

Para el seguimiento y control de la gestión de la documentación, el Área de Atención al Usuario estableció los procedimientos internos definidos como: Ruta y Manejo de la Documentación y Control de la Documentación. Para lo cual el Área de Registro y Correspondencia, realiza la radicación de toda la documentación allegada con un número consecutivo y se lleva el archivo documental, con el fin de facilitar el registro, control y seguimiento de la información con el fin de emitir respuesta oportuna a los ciudadanos; de las solicitudes presentadas en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y Circular N° 00008 del 14 de septiembre de 2018.

Así como, la elaboración de informes trimestrales para los Entes de Control y a las diferentes dependencias del Hospital para el establecimiento de las acciones de mejora cuando se requieran.

#### ➤ **Respuesta a las Peticiones**

Las respuestas a las peticiones presentadas por los usuarios se realizan en cumplimiento a los tiempos y términos de Ley, por ello el Hospital cuenta el formato para realizar las peticiones quejas reclamos y denuncias que los usuarios y/o ciudadanos consideren, el cual podrá ser descargado por los usuarios para su impresión, diligenciamiento y posterior radicación en el Hospital Militar Central. En la Sección Atención al Ciudadano/Formato PQRD, Es de resaltar que las solicitudes no requieren uso exclusivo del formato para su presentación y posterior gestión por la Entidad.

En el Área de Atención al Usuario se cuenta con un módulo sistematizado que permite el control y seguimiento de las peticiones allegadas para su gestión, mediante el modulo [Dinamica.net/pqr](http://Dinamica.net/pqr).



MINDEFENSA



### ➤ Controles

La Oficina de Control Disciplinario Interno adelantará las actuaciones disciplinarias en el ámbito de sus competencias contra los servidores públicos de la entidad, cuando incumplan la respuesta y el trámite correspondiente en los términos contemplados en la ley a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos.

La Oficina de Control Interno evalúa que la atención del Área de Atención al Usuario se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos en cuanto a la oportunidad de respuesta de la PQRS y rinde un informe semestral a la Dirección General del Hospital.

### ➤ Veedurías Ciudadanas

El Hospital ha facilitado el acceso a la información para la vigilancia de su gestión a las Veedurías Ciudadanas que lo requieran, recibiendo de ellas los informes y recomendaciones, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora.

### ➤ Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las Peticiones

Términos: Se da cumplimiento a los tiempos y términos de Ley establecidos en la normatividad legal vigente Ley 1755 del 30 de junio de 2015, así:

- Peticiones en interés general y particular dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- Peticiones de documentos e información dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
- Consultas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
- Peticiones entre autoridades dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Peticiones de Riesgo Vital: Involucran riesgo inminente para la vida (2) días.

## 4.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:

Con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación, la Institución ha implementado la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública regulado por la Ley N°1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario N° 1081 de 2015, en donde se divulga la información pública y se genera una cultura de transparencia.

Para este componente se formuló la estrategia compuesta por:

- a) Transparencia Activa
- b) Transparencia Pasiva
- c) Instrumentos de Gestión de la Información
- d) Criterio diferencial de accesibilidad
- e) Monitoreo

### A. Transparencia Activa

Como parte de la transparencia activa, la Institución brinda información por canales físicos y electrónicos a través de la divulgación de información de datos abiertos en el portal del estado colombiano así como públicos en el sitio web [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) la información que se encuentra en las categorías en el enlace 'Transparencia y acceso a la información pública' en donde se brinda al ciudadano información sobre:



MINDEFENSA



- ✓ Mecanismos de contacto con el sistema obligado
- ✓ Información de interés
- ✓ Estructura orgánica y talento humano
- ✓ Normatividad
- ✓ Presupuesto
- ✓ Planeación
- ✓ Control
- ✓ Contratación
- ✓ Trámites y Servicios
- ✓ Instrumentos de gestión de información pública

## B. Transparencia Pasiva

Acorde a lo indicado en el Cuarto Componente sobre Servicio al Ciudadano, la Institución mediante el Área de Atención al Usuario gestiona las solicitudes de información para responder oportunamente las respuestas acordes a lo señalado en la Ley 1755 de 2015, por diferentes medios electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del ciudadano.

- ✓ Medios idóneos para recibir solicitud de información pública
- ✓ Divulgación de los canales para la recepción de las solicitudes de información pública
- ✓ Seguimiento a las solicitudes de información pública
- ✓ Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.

## C. Instrumentos de gestión de la información

Atendiendo a lo establecido por la Ley, la Institución está adelantando la implementación de los tres instrumentos para la gestión de información así:

- ✓ **Registro o inventario de activos de Información:** Se está adelantando la actualización del inventario de información por subdirecciones acorde a su estructura organizacional.
- ✓ **Esquema de publicación de información:** Actualizado y publicado en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'.
- ✓ **Índice de Información Clasificada y Reservada.** El Comité de Seguridad de la Información del Hospital Militar se encuentra adelantando la actualización del Índice de Información Clasificada acorde a la normatividad vigente

## D. Criterio diferencial de accesibilidad

La Institución adopta lineamientos de accesibilidad a los espacios físicos para población en discapacidad acorde a la Política Amigos de la Inclusión liderada por el Área de Medicina Física y Rehabilitación con el acompañamiento del Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central y está adelantando la implementación de una herramienta en la página web institucional para adecuar la accesibilidad de los usuarios y/o ciudadanos en condición de discapacidad acorde a la normatividad.

## E. Monitoreo del acceso a la información pública

Para la realización del Monitoreo el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central elabora un informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se atienden en el Hospital y realiza un reporte del registro público de peticiones, información que se encuentran publicados en el sitio web [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) la información en el enlace 'Transparencia y acceso a la información pública'



MINDEFENSA



Por lo anterior se formula la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información así:

### ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019                                 |             |                                                                                                                                           |                                                                                                  |                                                               |                                                    |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información                               |             |                                                                                                                                           |                                                                                                  |                                                               |                                                    |                             |
| Subcomponente                                                                       | Actividades |                                                                                                                                           | Meta o producto                                                                                  | Indicadores                                                   | Responsable                                        | Fecha programada            |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de Transparencia Activa                      | 1.1         | Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a la Resolución 3564/15 de MINTIC y Ley 1712/14. | 4 Informes                                                                                       | (N° de informes presentados/ 4) x 100                         | Área Comunicaciones y Relaciones Públicas          | Trimestral                  |
|                                                                                     | 1.2         | Elaborar Informe de adjudicación de procesos de contratación acorde al cronograma                                                         | 4 Informes                                                                                       | (N° de informes presentados/ 4) x 100                         | Jefe Unidad Compras, Licitaciones y Bienes Activos | Trimestral                  |
|                                                                                     | 1.3         | Publicar datos abiertos de la Institución en la plataforma www.datos.gov.co                                                               | Datos abiertos publicados                                                                        | Publicación de Datos Abiertos                                 | Unidad Informática                                 | Anual<br>corte II Trimestre |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                      | 2.1         | Informar resultado de:<br>*Registro público de peticiones                                                                                 | 4 reportes                                                                                       | ( Informe Registro Público de Peticiones realizados/ 4) x 100 | Área de Atención al Usuario                        | Trimestral                  |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1         | Actualización y publicación del inventario de activos de la información de la entidad                                                     | Inventario de activos de información actualizado y publicado                                     | Un Inventario de activos de información                       | Unidad Informática                                 | 30 de Septiembre/19         |
|                                                                                     |             | Actualización y publicación de Esquema de Publicación de Información                                                                      | Esquema de publicaciones actualizado y publicado                                                 | Un Esquema de publicaciones                                   | Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas       | 30 de Mayo/19               |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Criterio diferencial de accesibilidad                     | 4.1         | Reportar número de actividades realizadas que permitan implementar el programa amigos de la inclusión.                                    | 4 reportes del programa amigos de la inclusión dirigidos a usuarios en condición de discapacidad | (N° de Informe realizados/4 ) x 100                           | Grupo Medicina Física y Rehabilitación             | Trimestral                  |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública             | 5.1         | Informar resultado de:<br>*Registro público de peticiones                                                                                 | 4 reportes                                                                                       | Reportes presentados/4 x 100                                  | Área de Atención al Usuario                        | Trimestral                  |



#### 4.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

El Hospital Militar Central, realizó actualización del Código de Integridad, en donde se establecen los valores de la Institución así: Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia, Justicia, Pertenencia Institucional y Excelencia y se imparten pautas de comportamiento para servidores públicos o contratistas

La Institución ha venido adelantando el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, mediante varias acciones como charlas al personal del Hospital Militar, difusión de frases mensuales sobre anticorrupción que comprenden deberes de servidor público, conflicto de intereses entre otros, fortaleciendo la política al interior de la Institución y mediante la inducción y la reinducción al personal

Estrategia Iniciativas Adicionales

#### ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 |             |                                                                                 |                                                       |                                                      |                                                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Componente 6: Iniciativas Adicionales               |             |                                                                                 |                                                       |                                                      |                                                                                 |                              |
| Subcomponente                                       | Actividades |                                                                                 | Meta o producto                                       | Indicadores                                          | Responsable                                                                     | Fecha programada             |
| Subcomponente 1                                     | 1.1         | Formular el plan de Transparencia y Lucha contra la corrupción                  | 1 Plan de Transparencia y Lucha contra la corrupción. | 1 Plan de Transparencia y Lucha contra la corrupción | Jefe Oficina Control Disciplinario Interno/ Jefe de la Unidad de Talento Humano | Anual<br>31 de Enero de 2019 |
|                                                     |             | Realizar el reporte al cumplimiento del mismo                                   | 4 Reportes                                            | 4 Reportes seguimiento                               | Jefe Oficina Control Disciplinario Interno/ Jefe de la Unidad de Talento Humano | Trimestral                   |
|                                                     |             | Ejecutar las actividades establecidas en el cronograma del Código de Integridad | 3 Reportes                                            | 3Reportes seguimiento                                | Responsable Área de Ética y Buen Gobierno                                       | Cuatrimstral                 |

#### 5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

##### Consolidación

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación de la Institución, quien actúa como facilitadora para la elaboración del documento mencionado el cual se publica en el sitio web de la Institución el 31 de enero de cada año.

##### Seguimiento



MINDEFENSA



A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, así mismo efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.

### **Fechas de seguimientos y publicación:**

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces al año así:

*Primer seguimiento:* Con corte al 30 de abril. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

*Segundo seguimiento:* Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

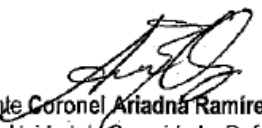
*Tercer seguimiento:* Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de la vigencia siguiente.

### **Modelo Seguimiento:**

Para el año 2019 el Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Hospital Militar Central adoptará el modelo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

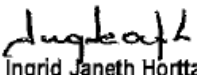
Atentamente,

  
Ing. **Luisa Johanna Palacios Velosa**  
Jefe de Oficina Asesora del Sector Defensa  
Oficina Asesora de Planeación

  
Teniente Coronel **Ariadna Ramirez Ospina**  
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa  
Unidad de Informática

  
Dra. **Maria Andrea Grillo Roa**  
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa  
Unidad de Talento Humano

  
SMSM. **Miriam Lucía Ávila Guzmán**  
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa  
Unidad de Servicios Ambulatorios

  
SMSM **Ingrid Janeth Horta Campos**  
Área de Ética y Buen Gobierno

  
Teniente **Jesse Katherine Fuentes**  
Militar en Comisión Área Atención al Usuario