



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

DIRECCIÓN GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL – HOMIL
CÓDIGO: PL-OAPL-PL-03, VERSIÓN: 01,
FECHA DE EMISIÓN: 29-01-2024

TABLA DE CONTENIDO

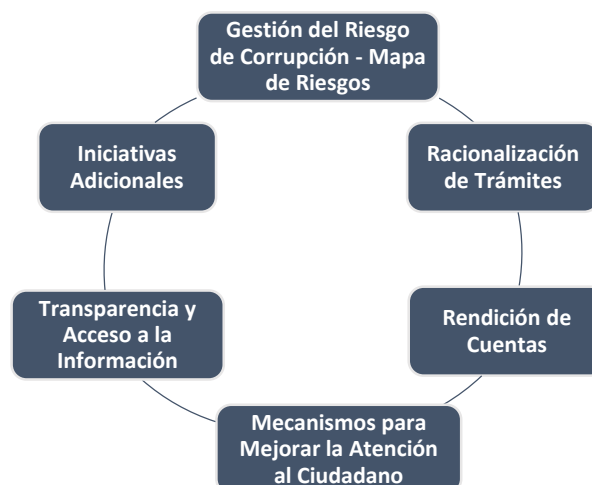
1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3.	MARCO NORMATIVO.....	5
4.	ALINEACIÓN ESTRATÉGICA.....	9
4.1	POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS INTERNACIONALES, NACIONALES Y SECTORIALES.....	11
4.2	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG	12
4.3	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	13
4.4	MAPA DE PROCESOS	14
4.5	PLAN INSTITUCIONAL.....	15
5.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	15
6.	DESARROLLO.....	16
7.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	36
8.	CRONOGRAMA DE TRABAJO (ANUAL)	39
9.	SEGUIMIENTO.....	39
9.1	INDICADORES.....	39
10.	COMUNICACIÓN Y CONSULTA.....	40
11.	BIBLIOGRAFÍA	40
12.	ANEXOS	40
13.	CONTROL DE CAMBIOS.....	41

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la formulación del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2024**, acorde a lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano; en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC V2., y demás documentos implementados para el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

El Plan formulado recoge las principales recomendaciones que se han dictado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en las evaluaciones realizadas al modelo, a través de los resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión – FURAG, y teniendo en cuenta las disposiciones normativas, en especial, la relacionada con la 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”.

El PAAC es formulado anualmente como un instrumento de medición estratégica orientado a prevenir hechos o actos de corrupción, donde se ve reflejada la efectividad en los controles que tiene la gestión institucional, y contempla los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos, 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, todos ellos orientados a garantizar espacios de participación ciudadana y control social.



2. OBJETIVO GENERAL

Promover la transparencia institucional, la participación ciudadana y lucha contra la corrupción, con el fin de fortalecer la confianza de los usuarios y de la ciudadanía en la gestión institucional, por medio de la ejecución y seguimiento de los 6 Componentes referentes a la formulación del PAAC.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Gestionar los posibles riesgos de corrupción, a partir de su identificación, manejo y seguimiento, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones tanto de las áreas misionales como administrativas del HOMIL, con el fin de hacer de la gestión administrativa, un modelo de transparencia e integridad en la gestión pública.
2. Logar la eficiencia, racionalización y simplificación de los trámites de la Entidad, en busca de la satisfacción de necesidades de nuestros usuarios.
3. Fortalecer los canales de atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción frente a los servicios que presta el HOMIL.
4. Mantener informada a la ciudadanía y generar espacios de diálogo sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, a través de la rendición de cuentas.
5. Facilitar el acceso a la información pública y hacer de estos procesos acciones permanentes en la gestión, a través de los diferentes canales de comunicación.
6. Fortalecer la gestión ética en la Entidad, mediante la implementación de la Política de Integridad y la socialización del Código de Integridad.

3. MARCO NORMATIVO

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Ley	2052	2020	Externo	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley	1755	2015	Externo	Congreso de la República	Derecho fundamental de petición. Artículo 1º. Regulación del derecho de petición.
Ley	1757	2015	Externo	Congreso de la República	Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley	1712	2014	Externo	Congreso de la República	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 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.

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Ley	1474	2011	Externo	Congreso de la República	Artículo 73. 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. Estatuto Anticorrupción. Artículo 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.
Ley	489	1998	Externo	Congreso de la República	Artículo 33. 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 <u>vinculante para la administración.</u>

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					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.
Decreto	1499	2017	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	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, por medio de la cual se articula el Sistema de Gestión, Política de Gestión y Desempeño Institucional Integral y Planeación y Gestión MIPG.
Decreto	124	2016	Externo	Presidencia de la República	El cual sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
Decreto	1081	2015	Externo	Presidencia de la República	Decreto 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. 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". Artículo 2.1.4.8. 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 7 de 41

PL-OAPL-PR-10-FT-01 V6

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					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.
Decreto	1083	2015	Externo	Presidencia de la República	Decreto Único Función Pública. Artículos 2.2.24.1 y siguientes. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. Artículos 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.
Decreto	1649	2014	Externo	Presidencia de la República	Artículo 15. Secretaría de Transparencia. Numeral 13. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74.
Decreto	019	2012	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Resolución	455	2021	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por la cual establecen lineamientos generales para la autorización de trámites existentes en el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 41

PL-OAPL-PR-10-FT-01 V6

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Resolución	1519	2020	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Estándares y Directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014.
Circular	100-010	2021	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Directrices para fortalecer el lenguaje claro.
Circular	00008	2018	Externo	Superintendencia Nacional de Salud	ARCHIVO TIPO - GT003 Rendición de cuentas.
CONPES	3654	2010	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Manual Único de Rendición de Cuentas	MURC V2	2019	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC V2

4. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

La obligación para que las entidades formulen anualmente el PAAC, nace del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, donde se deben proponer iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento, para obtener la efectividad de la gestión pública.

A partir de los diferentes requerimientos de las Entidades Públicas, se definieron 5 Políticas de Desarrollo Administrativo, las cuales remplazan las establecidas por el Decreto 3622 de 2005 y amplían su aplicación al ámbito misional, para así lograr una articulación completa que refleje el quehacer de las entidades. La planeación se constituye entonces en el mecanismo de articulación, a través de sus tres modalidades: Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Anual. Estos planes recogen los requerimientos de otras políticas, estrategias e iniciativas de gobierno.

Así mismo, el PAAC se incorpora a los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

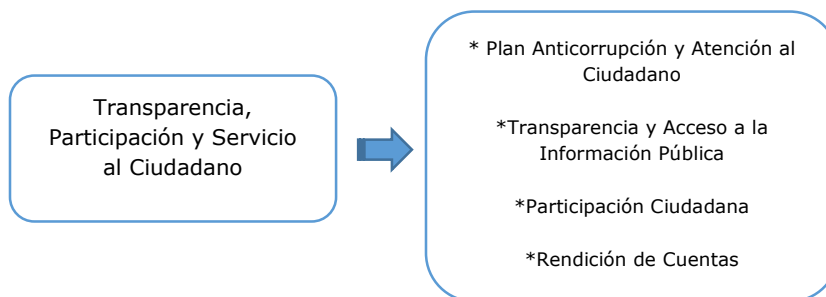
Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868



Fuente: Informe sobre la implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo, 2012. DAFP. Formato PDF.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que las Políticas de Desarrollo Administrativo son cinco, el PAAC se encuentra dentro de la Política de “Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano”, así:



Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior del HOMIL, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales que desarrolla la Entidad.

4.1 POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS INTERNACIONALES, NACIONALES Y SECTORIALES

- **Plan Nacional de Desarrollo – PND 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"**

Aprobado por el Congreso de la República, es el resultado de un proceso participativo de discusión y participación ciudadana, para generar mayores niveles de eficiencia y eficacia administrativas, y asegurar la coherencia en los lineamientos impartidos por los formuladores de políticas públicas, en razón a los acuerdos y decisiones compartidos que deben hacerse y que redundan en orientaciones claras y precisas para quienes son los usuarios de estas políticas.

El cumplimiento del PAAC se encuentra contemplado dentro del contenido del PND 2022-2026, en su numeral 5. Convergencia Regional, literal 5) Fortalecimiento Institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado – ciudadanía; literal a. **Lucha contra la corrupción en las entidades públicas nacionales y territoriales.**

- **Política de Desarrollo Administrativo**

El Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, señala en el Artículo 2.2.22.2.1, las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

Las Políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes: **Planeación Institucional, Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, Integridad, Transparencia, Acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública y Racionalización de trámites.**

4.2 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El PAAC está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de 5 Políticas de Desarrollo Administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial, es por ello que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, está elaborado acorde a los lineamientos de MIPG y a lo establecido en el Decreto 612 de 2018, constituyéndose en la respuesta a un mandato legal en el marco de las prácticas de buen gobierno, como instrumento de tipo preventivo y formativo que brinda herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho al control social, y a la institución para desarrollar el esquema de líneas de defensa para obtener los resultados óptimos en la gestión.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2024 se encuentra articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, contemplado en las Políticas de Gestión y Desempeño y en las Dimensiones de cada Componente, así:

COMPONENTES	DIMENSIÓN	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
COMPONENTE N° 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción	Control Interno	Control Interno
COMPONENTE N° 2: Racionalización de Trámites	Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano)	Racionalización de Trámites
COMPONENTE N° 3: Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano)	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
COMPONENTE N° 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano)	Servicio al Ciudadano
COMPONENTE N° 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Información y Comunicación	Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción
COMPONENTE N° 6: Iniciativas Adicionales	Talento Humano	Integridad

4.3 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

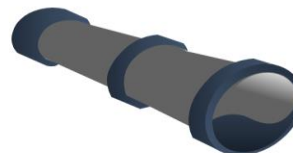
En el marco de las disposiciones del Gobierno Nacional, y alineados a las bases del Plan de Desarrollo 2022-2026, el Hospital Militar Central ha diseñado una Plataforma Estratégica que sirve de orientación para la gestión institucional, a la cual responden las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, a través del cumplimiento de los 6 Componentes, enunciados en el mismo.

El Plan Estratégico Institucional del Hospital Militar Central – Filosofía Corporativa 2023 – 2026, cuenta con la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Estrategias, así:



MISIÓN

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 academia y la investigación.



VISIÓN

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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, dentro del Mapa Estratégico de la Entidad, aporta al cumplimiento de la **Mega 2. Gestión Institucional**, teniendo en cuenta que la Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística que mide la gestión y desempeño de las entidades públicas, lo cual se traduce en la capacidad del HOMIL en orientar sus procesos de Gestión Institucional hacia una mejor prestación de servicios de salud, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los usuarios con criterios de calidad y en el marco de la integridad, legalidad y transparencia.

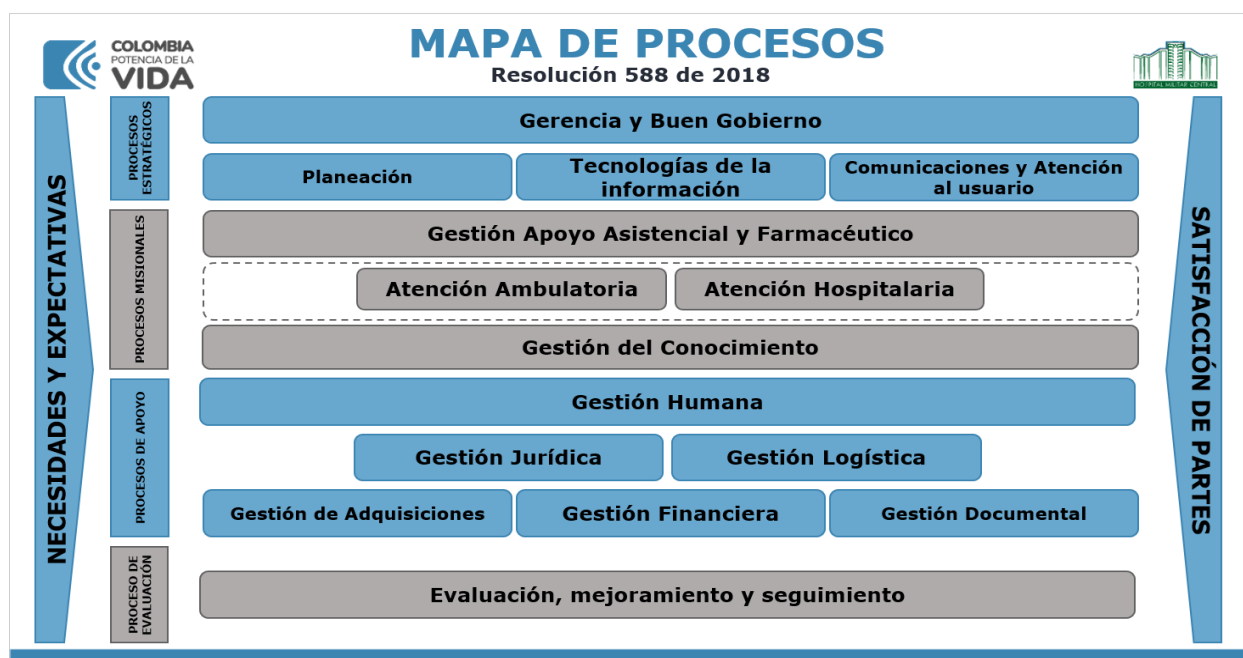
Así mismo, dentro de los **Objetivos Estratégicos**, el PAAC se encuentra enmarcado en el **Objetivo 03. Fortalecer la gestión por procesos y cultura de mejoramiento**, específicamente en la **Estrategia 03. Numeral 3.5. Afianzar el compromiso, desarrollo y crecimiento institucional**, impulsando el crecimiento

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

institucional a partir del compromiso y desarrollo de los colaboradores con el fin de generar conocimiento que aporte al aprendizaje institucional, la mejora continua y al cumplimiento de la misión institucional por medio de acciones de fortalecimiento en la gestión del talento humano.

4.4 MAPA DE PROCESOS



Teniendo en cuenta que el Mapa de Procesos de la Entidad, fue aprobado mediante la Resolución 588 de 2018, y se realizó siguiendo una metodología que partió de la misión y la visión del HOMIL, de la caracterización de los usuario y de las necesidades y expectativas de los mismos, se puede evidenciar que el PAAC 2024 es transversal a todos los procesos de la Entidad (Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación) y el proceso encargado de la formulación y seguimiento es el proceso de Planeación, a través del cumplimiento de las estrategias y las actividades que se relacionan en los 6 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y que aplican para todas las áreas, tanto asistenciales como administrativas.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

4.5 PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

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 2024, se considera parte integral del Plan de Acción Institucional acorde con lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018, siendo un instrumento de seguimiento y evaluación que hace parte integral de la gestión, con el fin de favorecer el desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución para la toma adecuada de decisiones.

5. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

DNP: Departamento Nacional de Planeación

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

HOMIL: Hospital Militar Central

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

CSSMP: Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

FURAG: Formulario Único Reporte Avances de la Gestión

SUIT: Sistema Único de Identificación de Trámites

MURC: Manual Único de Rendición de Cuentas

ASUHOMIL: Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central

ITA: Índice de Transparencia y Acceso a la Información

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

RIESGO: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias

CORRUPCIÓN: es la acción y efecto de corromper, es decir, es el proceso de romper deliberadamente el orden del sistema, tanto ética como funcionalmente, para beneficio personal.

PLAN ANTICORRUPCIÓN: Es un ejercicio de planeación encaminado al fomento de la participación ciudadana y a la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 15 de 41

PL-OAPL-PR-10-FT-01 V6

APRESTAMIENTO: Es la enseñanza o preparación para la adquisición de determinadas destrezas.

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.

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.

6. DESARROLLO

El HOMIL para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano atiende lo establecido en la 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.

En atención, a lo mencionado anteriormente, la Entidad elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con los componentes establecidos en la normatividad vigente.

Previo a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el marco del contexto estratégico, se realizó la consulta de diferentes fuentes, a saber: resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión – FURAG, reportes o informes de PQRS, monitoreo e informes de seguimiento de Riesgos Institucionales y de Corrupción, trámites a racionalizar, informes de gestión y/o rendición de cuentas, resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, informe de seguimiento

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

de Audiencia Pública realizado por la Oficina de Control Interno, resultados del Índice de Transparencia y acceso a la información – ITA, informes de plan de mejoramiento, publicados en la página web institucional en la sección de transparencia y acceso a la información pública, fuentes de información de las que se evaluó e identificó necesidades de los ciudadano en materia del ejercicio ciudadano de control social y participación ciudadana.

Por lo anterior, se conceptualizan cada uno de los Componentes contenidos en el PAAC, así:

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana
4. Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



Este componente se encuentra alineado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el marco de la Dimensión de Control Interno y en la Política de Gestión y Desempeño “Control Interno”, en el cual se realiza la identificación, análisis, valoración, evaluación, tratamiento y respuesta a los riesgos y escenarios de pérdida de continuidad de negocio que puedan afectar la misión, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la gestión de los procesos, proyectos y planes institucionales.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

A. Política de Administración de Riesgo

En ejercicio de su labor misional y comprometida con la adecuada administración de los riesgos, la Institución realizó la revisión de la Política Operativa para la Administración de Riesgos en el Hospital Militar Central, con el fin de contar con un documento orientador que fije los criterios para la identificación, monitoreo y evaluación del riesgo institucional. Es por ello que la Política quedó definida el 30 de noviembre de 2023, publicada en la Intranet en el formato **CÓDIGO: PL-OAPL-PO-01_V.5**, y puede ser consultada en la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=73205>

B. Mapa de Riesgos de Corrupción

***Identificación del Riesgo de Corrupción**

Se realizará la identificación del riesgo de corrupción, con la identificación de las fuentes de los riesgos con sus respectivas causas y consecuencias. 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 realizará el análisis del riesgo inherente de corrupción con el fin de determinar los criterios de medición en cuanto a probabilidad e impacto, estableciendo la zona de riesgo inicial, se definirán los controles y se valorar el grado de incidencia y el grado de efectividad de los mismos. Adicionalmente, se realizará una evaluación que permita 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, para los cuales 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.**

Para la elaboración del Mapa de Riesgos Institucional se desarrollará un proceso participativo con las Unidades, Oficinas, Áreas y Servicios, teniendo en cuenta la Metodología establecida en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas V.5, emitida por el DAFP.

***Consulta y Divulgación**

La Oficina Asesora de Planeación mediante diferentes mesas de trabajo con los líderes de proceso y demás responsables de áreas, elaborará la Matriz de Riesgos de la Entidad en el formato: Mapa de Riesgos por Proceso PL-OAPL-PO-FT-02, el cual se publicará en la Página web de la Entidad.

C. Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión de la gestión del riesgo se realiza de acuerdo con la periodicidad establecida en la "Política de Operación para la Administración del Riesgo en el Hospital Militar Central".

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-PO-FT-02, en la cual se describe si el riesgo ha sido materializado, la eficacia del control e igualmente se reportan las acciones adelantadas en caso de materializarse algún riesgo. Esta actividad está a cargo de los líderes de los procesos y /o Jefes de Unidad en conjunto con sus equipos, permitiendo así asegurar la eficiencia en la administración de los riesgos del HOMIL.

D. Seguimiento

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

2. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este Componente pertenece a la Dimensión Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) y se enmarca en la Política Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que adoptó la Institución para facilitar el acceso a los ciudadanos. En este contexto el Hospital Militar Central presenta la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual se registrará en el aplicativo www.suit.gov.co.

Las acciones identificadas, dan continuidad a la Estrategia que se ha venido desarrollando para la identificación y actualización de los trámites registrado en el

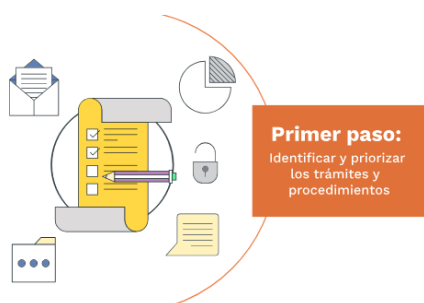
Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Sistema Único de Identificación de Trámites – SUIT, del Departamento Administrativo de la Función Pública y los cuales son visibles en la página web de la Institución www.hospitalmilitar.gov.co → Transparencia y Acceso a la Información Pública → Trámites y Servicios, los cuales pueden ser consultados en la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=17834>.

A. Identificación de Trámites



La Institución establece el Inventario de 10 Trámites y/o Servicios del Hospital Militar Central inscritos en el aplicativo www.suit.gov.co y según lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto-Ley 019 de 2012 y con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, así:

- **Certificado nacido vivo:** También se conoce como Certificado Médico de Nacimiento, consiste en obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido esté 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 acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.
- **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 o 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
- **Estudios anatomopatológicos:** Corresponden a estudios de patología 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.

B. Canales de atención en el Hospital Militar Central

- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por página web.
Link: <https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqrhmc/?idcategoria=68>
- ✓ Correo electrónico del Área Atención al Usuario:
atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co
- ✓ Atención de Contac Center
- ✓ Atención al Usuario mediante chat
- ✓ WhatsApp de Atención al Usuario: 321 4400984
- ✓ Redes Sociales: Facebook, Twitter (X) e Instagram.

El Área de Atención al Usuario atiende servicios que no están contemplados como trámites. 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 Entidad.

C. Estrategia Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta aspectos internos y externos que permiten establecer criterios para la mejora de los trámites para el 2024, la Entidad se encuentra en fase de implementación del Portal del Usuario, el cual fue diseñado y salió en producción en el 2023, como un proyecto de innovación abierta, que tiene como objetivo facilitar a los pacientes su interacción con los servicios digitales del Hospital Militar Central; el Portal se enmarca en lo definido en la Política de Gobierno Digital y en el cumplimiento de la normatividad vigente.

En este escenario, el uso del Portal del Paciente entrega la satisfacción de necesidades cotidianas de los pacientes, la disponibilidad de múltiples servicios digitales, la masificación de trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos. Los servicios provistos por el Hospital como parte del Portal del Paciente, y a los cuáles tienen derecho de manera gratuita las personas naturales y jurídicas, tendrán características como solicitar corrección de datos, solicitar actualización, autorizar el uso e intercambio de los datos, recibir información de los derechos y obligaciones que tiene con respecto a la información que almacena el Hospital Militar Central, citas Médicas, resultados de Laboratorio, resultados de Imágenes Diagnósticas, resultados de Patología, solicitud Carné de Donantes, solicitud Historia Clínica de Paciente y PQRSD.

3. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

A través de los requisitos indicados en el Formulario Único Avances de la Gestión – FURAG, y a lo señalado en la tercera Dimensión Gestión con Valores para Resultados – Relación Estado Ciudadano, la cual comprende la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, según Decreto 1499 de 2017, se incluye la rendición de cuentas, implementada mediante diferentes canales y acciones de participación ciudadana.

Lo anterior, acorde a la Ley 489 de 1998, a lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010, a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC V2, a lo señalado en la Ley 1757 de 2015, a la Ley de Transparencia 1712 de 2014, al Decreto 103 de 2015 y a la Resolución 1519 de 2020 emitida por Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones.

Para la vigencia 2024, la Entidad proyectó la estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana enmarcada dentro de las etapas de Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución y seguimiento y Evaluación, buscando la transparencia y la adopción de los principios de Buen Gobierno, como proceso continuo, acorde a sus elementos estructurales: información, diálogo y responsabilidad.

A. Elementos de la Rendición de Cuentas



Se establecen teniendo en cuenta el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así:

a. Información:

La Entidad realiza divulgación de información y explica los resultados y avances de la gestión en garantía de los derechos, a través de publicaciones en la página web institucional www.hospitalmilitar.goc.co información clara y oportuna generada periódicamente con frecuencias mensuales, trimestrales, cuatrimestrales y anuales, según lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, lo que permite al ciudadano estar informado, realizar seguimiento a la gestión de la Institución, así como conocer previamente y posteriormente toda la información de Audiencias Públicas y ejercicios de rendición de cuentas realizadas por la Entidad, fomentando la participación ciudadana con los grupos de valor.

b. Diálogo:

El HOMIL ha implementado acciones de diálogo con los grupos de valor a quienes se les expone la gestión, generando espacios con los usuarios y la ciudadanía permitiendo preguntas y cuestionamientos en diferentes escenarios así:

- Canal presencial a través de la Oficina de Atención al Usuario y demás puntos de atención presencial de los servicios asistenciales.
- Reuniones mensuales con la asociación de usuarios ASUHOSMIL.

- Reuniones de análisis estratégico - RAE en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del HOMIL.
- Reuniones en Consejo Directivo del HOMIL: conformado por:
Oficiales, Suboficiales del Ministerio de Defensa Nacional o el Viceministro, Representantes del Departamento Nacional de Planeación - DNP, de la Dirección Nacional de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, un representante del cuerpo Médico o Paramédico, Un Profesional de la Salud como representante de los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales del Hospital Militar Central. Para el Consejo Directivo del HOMIL, la representación de este personal se realiza por convocatoria.
- Participación del HOMIL en reuniones trimestrales del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional – CSSMP.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad
- Piezas informativas en la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co
- Encuestas y foros en este sitio web
- Correo electrónico:
Atención al Usuario: atencionalusuario@homil.gov.co
- Chat en Línea: lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=10480>
- Redes sociales:
Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>
Twitter: <https://twitter.com/HOMILCOL>
Instagram: hospitalmilitarcentral
- Link PQRSD <https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>

c. Responsabilidades:

La Institución acorde a los resultados de la gestión y teniendo en cuenta los compromisos identificados en los escenarios de diálogo, desarrolla actividades enmarcadas en la divulgación de informes de seguimiento y evaluación a través de

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

página web institucional y en reuniones presenciales con la Asociación de Usuarios de la Entidad ASUHOMIL.

B. Estrategia de Rendición de Cuentas

La Oficina Asesora de Planeación elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2024, teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, mediante el Manual Único de Rendición de Cuentas V2 y la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2015 Versión 2.

C. Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana

✓ Publicación del Menú PARTICIPA en la página web institucional, que contiene información sobre las posibilidades de interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor e interés, el cual puede ser consultado en la URL: <https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=70374>

✓ Reuniones con Asociación de Usuarios del HOMIL.

✓ Reuniones en Consejos Directivos y participación de la Entidad en el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía.

✓ Continuidad a la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

✓ Presentar y publicar los informes de resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, elaborar informe de registros de PQRSD 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 institucional e interactuar mediante chat y redes sociales.

D. Partes Interesadas

La ciudadanía en general, usuarios y grupos de valor y de interés pueden acceder a la información del Hospital Militar Central mediante diferentes canales de atención, 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.

4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Este componente hace parte de la Dimensión: Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano) y comprende la Política de Gestión y Desempeño: “Servicio al Ciudadano” Política transversal los procesos de la Entidad, cuyo objetivo es asegurar el acceso oportuno y de calidad de los usuarios y ciudadanos en la prestación de los servicios del Hospital Militar Central, fomentado la satisfacción de las necesidades de los usuarios, para lo cual se cuenta la Oficina de Atención al Usuario quien sirve como garante en la prestación de servicios asistenciales y administrativos de la Entidad.

Lo anterior conforme a lo señalado en la Ley 1757 de 2015, que establece la promoción y protección al derecho a la participación ciudadana, en el CONPES 3785 de 2013, a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, a la Política de Gestión y Desempeño Servicio al Ciudadano establecida bajo el Decreto 1499 de 2017 y a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 4.

A. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

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, oficina adecuada con digiturno y amplios espacios para atención de personas en condición de discapacidad, de igual manera a través de canales electrónicos como: página web, correo electrónico, redes sociales, chat, y el Área de Contac 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.

Estos medios 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 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 cuenta con procedimientos internos que responden la adecuada prestación del servicio, así:

- **Procedimiento para el manejo de PQRSDF**

- **Procedimientos e instructivos publicados en la Intranet**

- ✓ Experiencia en la atención
- ✓ Atención al usuario por canal virtual y presencial
- ✓ Derechos y deberes
- ✓ Buzón de sugerencias.

- **Medición de la Satisfacción del ciudadano**

- ✓ Evaluación de la Satisfacción mediante informes trimestrales los cuales son publicados en la página web Institucional - Sección Transparencia.

- **Información visible al ciudadano**

- ✓ Con el fin de garantizar el acceso y la prestación del servicio, el ciudadano puede acceder a la información publicada en el sitio web de la Institución acorde a lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020.

- **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 para 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 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 los procedimientos establecidos al interior de la Institución con lineamientos para la gestión del servicio al ciudadano, en la cual se enmarcan líneas de atención en salud las cuales son: orientación e información, sistema de peticiones y soluciones, auditoria del servicio prestado al usuario,

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

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 Usuarios, 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 presenta la estrategia de Atención al Ciudadano 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.

Según lo señalado en el documento establecido para la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tienen en cuenta los siguientes términos:

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

***Análisis de la Estructura Organizacional**

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 General del Hospital Militar Central.

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 Entidad 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 en la Oficina Atención al Usuario: ubicada en la Transversal 3 C N° 49-02 Bogotá D.C.
- Canal Telefónico: Conmutador (57 601) 3486868 Bogotá D.C. Call Center: 359 88 88 Oficina Atención al Usuario (57 601) 3486868 Ext. 3025.
- WhatsApp Atención al Usuario: 321 4400984
- Canal Escrito / Documentos radicados: Área de Registro y Correspondencia: ubicada en la Transversal 3 C N° 49-02 Bogotá D.C.
- Correo Electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co asignacioncitas@homil.gov.co citas.resonancias@homil.gov.co
- Página web: 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.

- Link al Formulario electrónico de Solitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSd por página web

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>

- Chat en Línea: lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=10480>

- Redes sociales: Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>

Twitter: <https://twitter.com/HOMILCOL> Instagram: hospitalmilitarcentral

Las Redes funcionan como herramienta para la difusión de la información acorde a la Ley de Transparencia y Gobierno Digital, las cuales determinan el lineamiento de publicaciones dirigidas a la opinión pública. Herramienta de apoyo fundamental en las campañas que se realizan de manera externa.

***Presentación de Peticiones**

Para la presentación de las peticiones, los usuarios pueden hacerlo de forma escrita o verbal, para ello, la Entidad 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 en la Ley de Transparencia 1712 de 2014 así: "Link al Formulario electrónico de Solitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSd por página web".

Adicionalmente, la Entidad cuenta con la Circular Interna 016 del 29 de octubre de 2021 que contiene el Procedimiento para atender el manejo de las PQRSd y con el procedimiento de Ruta y Manejo de la Información (PQRSd)

El Área de Atención al Usuario elabora y publica trimestralmente en el sitio web Institucional Sección Transparencia numeral 10.10.3, el documento Registro Público de Derechos de Petición en donde se evidencian las PQRSd atendidas mensualmente, la fecha de ingreso el número de registro, tipo de solicitud, la dependencia responsable, el número y fecha de respuesta y el número de días de la respuesta.

***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, 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 emitida por la Supersalud.

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. 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, para ello el Hospital cuenta con el sistema de información Control Doc., mediante el cual se da respuesta al usuario.

***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 PQRSDF y rinde un informe semestral a la Dirección General del Hospital.

***Veedurías Ciudadanas**

El Hospital Militar Central 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 dos (02) días.

5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Componente enmarcado en la Dimensión Información y Comunicación, la cual comprende la Política de Gestión y Desempeño: "Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción" bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión según lo establecido en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, al Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y lo contemplado en la Resolución 1519 de 2020, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

De igual manera en cumplimiento a lo indicado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ministerio de Tecnología de la Información y

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación, el Archivo General de la Nación, y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015.

A. Transparencia Activa

Como parte de la transparencia activa, la Entidad divulga información pública, generando una cultura de transparencia, mediante el sitio web www.hospitalmilitar.gov.co, brindando el derecho de acceso a la información a los usuarios, conforme a los lineamientos establecidos en el Índice de Transparencia y acceso a la Información - ITA emitido por la Procuraduría General de la Nación en donde se señalan las categorías acorde a la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y lo contemplado en la Resolución 1519 de 2020, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

B. Transparencia Pasiva

Acorde a lo indicado en el Cuarto Componente sobre Servicio al Ciudadano, la Entidad 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.

- Link al Formulario electrónico de Solitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD por página web.

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>

- Divulgación de los canales de atención publicados en la página web
- Seguimiento a las solicitudes de información pública

C. Instrumentos de Gestión de la Información

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

- **Registro o inventario de activos de Información:** Se actualizó el inventario de activos de información por Subdirecciones acorde a su estructura organizacional publicada en el sitio web institucional y en datos abiertos.

- **Esquema de publicación de información:** Actualizado y publicado en la Sección 'Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- **Índice de Información Clasificada y Reservada:** Actualización del Índice de Información Clasificada acorde a la normatividad vigente, el cual se publicó en el sitio web institucional y en Datos Abiertos.

Los Instrumentos de gestión de información de la Entidad están articulados con el Programa de Gestión Documental aplicando los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 y la normatividad vigente.

D. Criterio Diferencial de Accesibilidad

La Entidad 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, así como la publicación de información en el sitio web institucional en la Sección de Transparencia en el numeral 12.1 Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad visual, que contiene videos institucionales en lenguaje de señas, lo cual puede ser consultado en la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/planeacion-gestion-y-control/121-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual>

E. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Para la realización del Monitoreo, el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central elabora y publica en la página web Institucional informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de solicitudes de acceso a la información en el numeral 10.10 de transparencia, el cual comprende los siguientes informes: 10.10.1 Informe de todas las PQRSD y solicitudes de acceso a la información recibidas, 10.10.2 Informes de Satisfacción al Usuario PQRSD y 10.10.3 Registro Público de Peticiones.

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Entidad tiene a cargo la publicación de los documentos en la página web Institucional.

De igual forma, la Entidad elabora informes de verificación y monitoreo a las publicaciones de la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co, según lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020.

6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES



Componente alineado a la Dimensión Talento Humano que comprende a la Política de Integridad según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El Hospital Militar Central, cuenta con el 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, los cuales han sido divulgados a usuarios internos y externos, acciones planteadas acorde a la Estrategia para la adopción del Código de Integridad.

De igual manera, se contemplan las acciones establecidas en la Política de Integridad del HOMIL acorde a lo establecido en la Estrategia para la Gestión de Conflicto de Intereses.

Por último, se desarrollan las actividades para la consolidación del SARLAFT- Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, el cual busca prevenir el riesgo del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, desde los componentes de prevención del riesgo y el componente de control.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Aprobación

El Comité es el encargado de analizar, aprobar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Oficina Asesora de Planeación

Elaboración y consolidación

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, es elaborado anualmente, siendo la Oficina de Planeación la responsable de liderar el proceso de construcción del PAAC, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración y posterior consolidación.

Socialización

Durante su elaboración, la Oficina Asesora de Planeación establece coordinación con las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de coordinar las actividades que se establecerán en el PAAC 2024.

Antes de su publicación

El Hospital Militar Central pone a disposición el Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024 publicado en la página web institucional - Sección Transparencia - Documentos en Consulta Ciudadana, con el fin de que los interesados manifiesten sus consideraciones y propuestas, con el fin de ser analizadas y tenidas en cuentas por la Entidad de acuerdo con su pertinencia.

Se verifica en la página web el Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024 puesto a disposición de la ciudadanía para recibir observaciones, pero no se recibió retroalimentación por parte de la ciudadanía.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024, del Hospital Militar Central aprobado, es divulgado mediante la página web institucional, Intranet corporativa y correo electrónico institucional.

La divulgación va dirigida a usuarios, pacientes y sus familias, asociaciones de usuarios, entidades del GSED adscritas al Ministerio de Defensa Nacional, ciudadanos, servidores públicos, contratistas de la Institución, del Viceministerio del Grupo Social y Empresarial de la Defensa, Ministerio de Salud, de Universidades, miembros del Consejo Directivo y del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía., Órganos de Control, Asociación Colombina de Hospitales y Clínicas - ACHC, Hospitales, estudiantes y ciudadanos en general, se realiza a través de intranet corporativa, la página WEB, correos electrónicos, proyecciones de piezas gráficas en las pantallas al interior de la Institución y piezas gráficas enviadas a través de redes sociales.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 37 de 41

PL-OAPL-PR-10-FT-01 V6

Publicación

Se realiza la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PACC 2024 del Hospital Militar Central el 31 de enero de 2024 en la página web acorde a lo establecido en el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.8. *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.*

El documento puede ser consultado en la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co → Transparencia y acceso a información pública, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Monitoreo

A partir del 31 de enero de 2024, cada responsable de actividades, inicia la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes, las cuales son monitoreadas de manera permanente por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Oficina de Control Interno

Seguimiento

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías y Seguimiento, dando cumplimiento a los términos de Ley.

Áreas y Servicios

Ejecución

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías y Seguimiento, dando cumplimiento a los términos de Ley.

8. CRONOGRAMA DE TRABAJO (ANUAL)

Anexo N° 1. Cronograma Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2024 – Hospital Militar Central.

9. SEGUIMIENTO

Teniendo en cuenta que las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del HOMIL, tienen como meta la implementación de estrategias para la lucha contra la corrupción y la mejora de la atención al ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación realiza un seguimiento mensual detallado del cumplimiento de las acciones ejecutadas, según las fechas definidas dentro del PAAC, con el fin de medir el nivel de implementación de dichas estrategias.

El porcentaje de avance del cumplimiento de las acciones se evidencia en el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano realizado cuatrimestralmente por la Oficina de Control Interno, el cual se publica en la página web de la Entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información.

9.1 INDICADORES

El indicador establecido para el porcentaje de ejecución del PAAC 2024, consiste en evaluar la efectividad de las actividades planeadas y descritas en el PAAC, en relación con las efectivamente ejecutadas en el periodo, el cual se evalúa trimestralmente, es el siguiente:

Porcentaje de ejecución PAAC:

(Número de actividades ejecutadas del PAAC/Número total de actividades programadas del PAAC) * 100

10. COMUNICACIÓN Y CONSULTA

Promoción y divulgación

Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, el Hospital Militar Central da a conocer a nivel interno y externo el PAAC 2024 y publica el respectivo seguimiento, en la página web de la Entidad, en la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=87944>

Socialización

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se da a conocer a todas las Áreas de la Entidad, mediante correo electrónico masivo institucional, y a las Áreas y Servicios responsables de la ejecución de actividades contempladas en el PAAC 2024, mediante comunicación interna, a través del Sistema de Gestión Documental Control.Doc., comunicando la ruta de acceso al mismo, y los plazos de ejecución establecidos.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. DAFP. 2023.
2. Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC Versión 2. DAFP. 2019.
3. Informe sobre la implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo. DAFP. 2012.

12. ANEXOS

Anexo N° 1 Cronograma Ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2024 – Hospital Militar Central.

13. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS		OBSERVACIONES DEL CAMBIO	MOTIVOS DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
ID	ACTIVIDAD			
--	Primera versión del Documento	N.A.	N.A.	Fecha de emisión del documento

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Sandra Patricia Galeano Camacho	Profesional de Defensa	Enero de 2024	
REVISÓ	Mary Ruth Fonseca Becerra	Jefe Oficina Asesora del sector Defensa - Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2024	
APROBÓ	El presente Plan se encuentra Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Acta de aprobación del 20 de Enero 2024)			
PLANEACIÓN - CALIDAD Revisión Metodológica	Dra. Laudith Torcoroma Guzmán Canónigo	Servidor Misional de Sanidad Militar - Área Gestión de Calidad (E)	Enero de 2024	