



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
HOSPITAL MILITAR CENTRAL – HOMIL

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

CÓDIGO: PL-OAPL-PR-04-FT-04 _V1

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		2 de 43	

Tabla De Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO LEGAL	4
5. JUSTIFICACIÓN	6
6. METODOLOGÍA	6
7. GENERALIDADES.....	6
7.1.ACCIONES PRELIMINARES Y ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	6
7.2.ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	7
8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	10
8.1.PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	10
8.2.SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:.....	16
8.4.CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
8.5.LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	32
8.6.QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:	37
8.7.SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	41
9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	42
10. BIBLIOGRAFÍA.....	43
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	43

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		3 de 43	

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la adopción del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2020** 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 de Atención al Ciudadano.

Documento en el cual 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 2020 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		4 de 43	

Las actividades establecidas en la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 integran y se articulan en los seis componentes del Plan en mención las cuales están contempladas en el Plan de Acción Institucional 2020.

2. OBJETIVO

Divulgar y evaluar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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.

3. ALCANCE

La Estrategia y las actividades que se relacionan en los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 aplican para todas las dependencias de la entidad.

4. MARCO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, 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.
	Decreto 1649 de 2014. Art .15. Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
	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. 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”. Decreto 124 del 26 de enero/16, 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
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		5 de 43	

NORMA	DESCRIPCIÓN
	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. 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
Trámites	Mandatos Decreto Ley Antitrámites 2106 de 2019 Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005. 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI. Arts. 1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública. Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.
Rendición de Cuentas	Ley 498 de 1998: 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 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.
	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. 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 v2 febrero 2018 Nivel Consolidación
	Manual Único de Rendición de Cuentas v2 febrero 2018 Nivel Perfeccionamiento
	Circular 008 de 2018 Capítulo Rendición de Cuentas, Circular emitida por la Supersalud
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 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.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. 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.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1°. Regulación del derecho de petición.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		6 de 43	

5. JUSTIFICACIÓN

El documento es elaborado acorde a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a lo establecido en el Decreto 612 de 2018, para el control de la gestión, así como instrumento de tipo preventivo que nos permite autorregular, controlar, evitar actos corruptos en la Institución y establecer las medidas que mitiguen riesgos de corrupción.

6. METODOLOGÍA

Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

7. GENERALIDADES

7.1. ACCIONES PRELIMINARES Y ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Previo a la elaboración del documento el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		7 de 43	

Se estableció la estrategia en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, 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 2020, 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 para recursos físicos, digitales en página web institucional, intranet corporativa y talento humano en cuanto a personal misional, de atención al usuario, comunicaciones, oficina asesora de planeación, control interno y staff directivo de la Institución

7.2. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

• 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 2020 que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con los componentes ya mencionados.

• Elaboración y consolidación del Plan

La elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		8 de 43	

- **Divulgación**

El Hospital Militar Central pone a disposición el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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 2020 se publica previamente en la página web institucional y puesto a disposición de la ciudadana para recibir observaciones, con el fin de tenerlas en cuenta en la elaboración del mismo.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2020 se publica el 31 de enero de 2020 en la página web de la Entidad 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.*

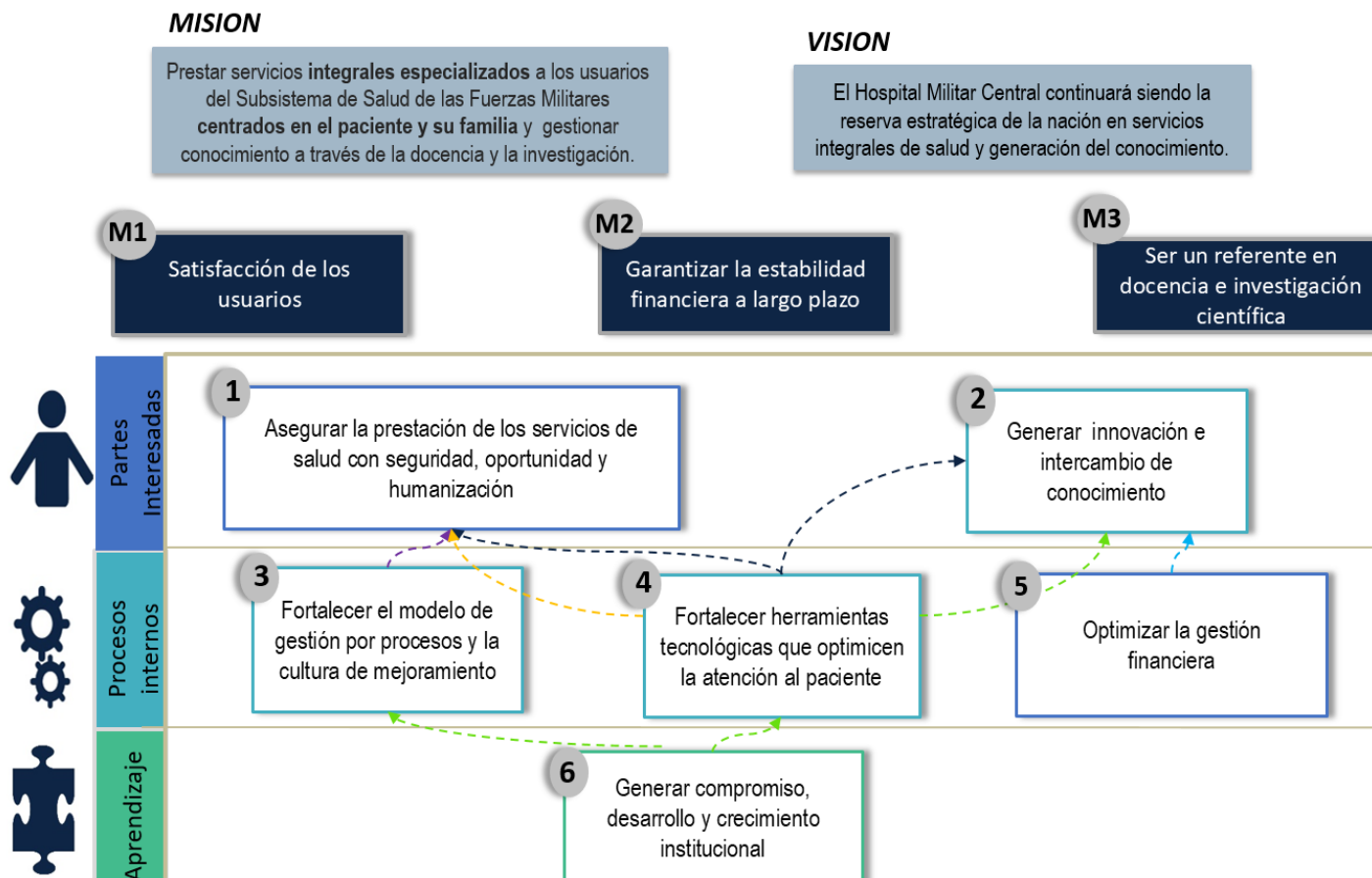
Documento que puede ser consultado en la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co →Módulo Atención al Usuario→Transparencia y acceso a información pública, numeral 6.1.7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Por lo anterior, a partir de las fechas determinadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, 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/20, 31 de agosto/20 y al 31 de diciembre/20 y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

- **Plataforma Estratégica 2019-2022**



- **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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		10 de 43	

○ **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.

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

- 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

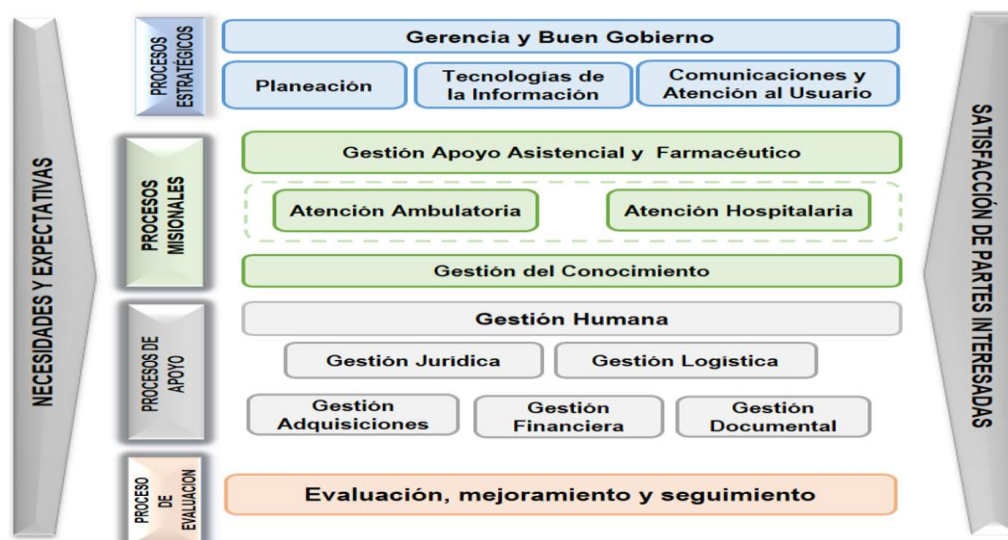
8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

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.¹

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.

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

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		12 de 43	

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 segundo semestre de la vigencia 2019 se identificaron un total de 12 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-anticorruption-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 2019

No	PROCESO	RIESGO	TIPO	RESPONSABLES
1	Gestión Ambulatoria	Manejo de influencias en la asignación de citas médicas.	Corrupción	Responsable del servicio de consulta externa
2	Gestión de Apoyo, Asistencial y Farmacéutico	Perdida de medicamentos, reactivos y/o insumos	Corrupción	Jefe del servicio y Encargado del almacén Encargado del almacén y supervisor del contrato Coordinador de Farmacia
3	Gestión de Apoyo, Asistencial y Farmacéutico	Falsificación y adulteración de fórmulas medicas	Corrupción	Jefe de Servicio Asistencial respectivo Técnico de Farmacia
4	Gestión del Conocimiento	Ingreso de aspirantes sin el cumplimiento de requisitos por influencia de terceros (ESAE)	Corrupción	Directora de la ESAE. Líder de procedimiento de Admisiones
5	Gestión Logística	Perdida de materiales y/o herramientas para el mantenimiento de las instalaciones	Corrupción	Encargado del área de mantenimiento Encargado de talleres
6	Gestión Financiera	Alterar la información financiera	Corrupción	Jefe de la Unidad Financiera Auxiliar de apoyo
7	Gestión de Adquisiciones	Direccionamiento y/o Favorecimiento de contratación en favor de un tercero	Corrupción	Jefe de área de compras
8	Gestión de Adquisiciones	Desaparición y/o daño intencional de bienes activos (muebles, equipos) y bienes de consumo e insumos hospitalarios	Corrupción	Auxiliar Administrativo
9	Gestión Documental	Uso indebido de la información confidencial	Corrupción	Auxiliares de Apoyo
10	Gestión Humana	Violación de la reserva legal del proceso disciplinario	Corrupción	Jefe del Oficina de Control Disciplinario Interno
11	Planeación	Elaborar documentos oficiales o registrar en aplicativos información con datos diferentes a los soportes	Corrupción	Profesional de Planeación
12	Evaluación, mejoramiento y seguimiento	Eliminación de hallazgos para favorecer al auditado	Corrupción	Equipo Auditor Jefe Oficina de Control Interno

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		14 de 43	

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 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.

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 materializó, 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		15 de 43	

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

Plan Anticorrupción y Acciones de Participación 2020					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1/ Política de Administración de Riesgos	1.1	Difundir la Política Administración de Riesgos	1 Correo masivo al HOMIL	Planeación	30/03/2020 30/09/2020 30/07/2020
			1 Correo masivo al HOMIL		
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Listado de asistencia a Jefes de Unidad	Planeación	15/08/2020
Subcomponente /proceso 3 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	Comunicación y Relaciones Públicas	30/08/2020
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear los riesgos vigentes por proceso en la plataforma SUITE VISION	1 Reporte de Enero a Abril/2020	Líderes de proceso y/o Jefes de Unidad	05/05/2020 05/09/2020 05/01/2021
			1 Reporte de Mayo a Agosto/2020		
	4.2	Elaborar reporte de riesgos de procesos y de corrupción	1 Reporte de Sep. a Diciembre/2020	Planeación	30/05/2020 30/09/2020 15/02/2021
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento a la estrategia y al Mapa de Riesgos de Corrupción del Hospital Militar Central	1 Reporte de Enero a Abril/2020	Oficina Control Interno	15/05/2020 14/09/2020 18/01/2021
			1 Reporte de Mayo a Agosto/2020		
			1 Reporte de Sep. a Diciembre/2020		

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		16 de 43	

8.2. 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 → Atención al Ciudadano → en el enlace Transparencia y Acceso a la Información pública → Trámites y Servicios y en el portal www.sivirtual.gov.co así:

• 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.

- **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.
- **Historia Clínica:** Trámite para a 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 a 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

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**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

HOMIC CLAUDIA ROCIO RAMIREZ QUESADA (CRAMIREZ813)

Administración Formato integrado **Racionalización** Cadenas de Trámites Cerrar sesión 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

Fuente: aplicativo www.suit.gov.co

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		18 de 43	

- **Servicios Anti trámites en el Hospital Militar Central:**

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página web. Link: <https://www.pgr.hospitalmilitar.gov.co/pgr-hmc/?idcategoria=68>
- correo electrónico de atención al usuario atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co
- Solicitudes de información a través del call center
- Atención al usuario mediante chat.
- Redes sociales.

El Área de Atención al Usuario atiende servicios que no están contemplados como trámites acorde a la definición establecida en el artículo N° 3 de la Resolución N° 1099 de 2017, 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; así mismo 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 2020 el Hospital Militar y acorde a las necesidades de los usuarios y a las PQRS radicadas en la Institución, se realizó en la vigencia 2019 el análisis al Trámite Estudios Anatomopatológicos, el cual presenta 5 puntos en el aplicativo SUIT (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 en coordinación con otras oficinas de racionalizar “Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos mediante página web.

- **Racionalización de Trámites**

Con el fin de implementar acciones de mejora a los trámites mediante reducción de pasos, costos, documentación, procesos mediante acciones de mejora de tipo tecnológica, normativa y/o administrativa, que faciliten el acceso al trámite por parte de los usuarios, en la vigencia 2020, la Institución realizará la racionalización del Trámite: *Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos por página web* en la plataforma www.suit.gov.co con **fecha 31 de marzo de 2020**, cuya fecha inicial era el 29 de noviembre de 2019, por desarrollo del software. Estrategia que fue diligenciada en el aplicativo en mención.

• Interoperabilidad

Teniendo en cuenta que dentro de la Interoperabilidad se contemplan las cadenas de trámites y ventanillas únicas, a Institución no cuenta con cadena de trámites pero pone a disposición de los usuarios y/o ciudadanos información de trámites y servicios, PQRS, chat, Donación de Sangre, órganos y tejidos entre otros.



Fuente: www.hospitalmilitar.gov.co

• Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites 2020

El servicio público es de todos

Función Pública

Fecha generación : 2019-12-26

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

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 a 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 www.hospitalmilitar.gov.co impactando en reducción de costos administrativos 7 resmas mensuales aproximadamente	Administrativa	Reducción de costos administrativos para la institución	01/03/2019	31/03/2020	Servicio de Patología	El trámite pasará a la vigencia 2020 con fecha de finalización 31 de Marzo de 2020, la implementación se encuentra en desarrollo del software respectivo. Debido al proceso "mantenimiento para la intranet corporativa y para las tecnologías de trámites y servicios en ambiente web con los nuevos estándares de gobierno en línea, incluido el servicio de hosting para el hospital militar central", que desplegará en producción el sitio web"

Fuente: aplicativo www.suit.gov.co. Pantallazo estrategia de racionalización de trámites vigencia 2018 Hospital Militar Central

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		20 de 43	

Estrategia de Racionalización de Trámites publicada en la página web institucional en el numeral 6.1.3.7 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- **Tercer Componente: Rendición de Cuentas – Participación Ciudadana**

Para la vigencia 2020, 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, acorde a sus elementos estructurantes: información, diálogo y responsabilidad

- **Elementos de la Rendición de Cuentas**

a. 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, información de contratación, aspectos financieros, entre otros temas de interés acorde a lo establecido en la Circular 008 de 2018 emitida por la Supersalud.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		21 de 43	

Documento que puede ser consultado en 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 29 de marzo de 2019 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, porcentaje de satisfacción de los usuarios 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 10 de diciembre de 2019, 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 de los avances a noviembre de 2019. 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.

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

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		22 de 43	

- 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. Responsabilidades

La Institución cuenta dentro de su estrategia, la sensibilización en temas de humanización a todos los usuarios, capacitación a sus servidores públicos en contenidos que fortalecen la gestión, realizar seguimiento y acciones de mejora a la gestión, a los planes establecidos en la entidad y a los compromisos generados de las reuniones efectuadas con la Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central generando espacios de dialogo.

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 2020, 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		23 de 43	

- **Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana**

- Capacitar y fortalecer a los colaboradores de la Institución y a los usuarios en derechos y deberes
- 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 2020 se realizó la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas así:

- Estrategia Rendición de Cuentas**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a las 11 categorías establecidas en la matriz de Cumplimiento V.4 emitida por la Procuraduría acorde a la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	4 Informes corte trimestral	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
Subcomponente 2 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 corte trimestral	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
	2.2	Coordinar, consolidar y elaborar el informe de gestión de la vigencia anterior y coordinar publicación en la página web	1 Informe de gestión y rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020
	2.3	Convocatoria a grupos de interés para participar en evento de Audiencia Pública de rendición de cuentas.	Convocatoria en Informe de Gestión y/o Rendición de cuentas.	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30/06/2020 05/12/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha Programada
		Realizar Facebook live sobre la gestión en salud	Transmisión por facebook Live		
	2.4	Realización de Campañas Educativas y de sensibilización de Humanización en la atención, (consulta externa, urgencias, laboratorio, medios diagnósticos, Banco de sangre, hospitalización y cirugía.)	12 Actas de Capacitación y Listados de Asistencia (mensual)	Área de Atención al Usuario	05/01/2020 05/02/2020 05/03/2020 05/04/2020 05/05/2020 05/06/2020 05/07/2020 05/08/2020 05/09/2020 05/10/2020 05/11/2020 05/12/2020
	2.6	Proporción de encuestas en la evaluación global de los servicios Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico, Cirugía y Banco de Sangre.	12 Reporte mensual y 4 trimestral	Área de Atención al Usuario	05/01/2020 05/02/2020 05/03/2020 05/04/2020 05/05/2020 05/06/2020 05/07/2020 05/08/2020 05/09/2020 05/10/2020 05/11/2020 05/12/2020
	2.7	Presentación del documento de Política de Participación Ciudadana	1 Presentación del documento Política de Participación Ciudadana	Comunicaciones	30/05/2020
Subcomponente 3 Responsabilidades	3.1	Reuniones con la Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central	12 Actas de Reunión (mensual)	Área de Atención al Usuario	30/01/2020 27/02/2020 26/03/2020 30/04/2020 28/05/2020 25/06/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha Programada	
				30/07/2020 27/08/2020 24/09/2020 29/10/2020 26/11/2020 17/12/2020 5/12/2020	
				05/01/2020 05/02/2020 05/03/2020 05/04/2020 05/05/2020 05/06/2020 05/07/2020 05/08/2020 05/09/2020 05/10/2020 05/11/2020 05/12/2020	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 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	12 Actas de Capacitación y Listados de Asistencia (mensual)	Área de Atención al Usuario	15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia	

8.4. 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

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		27 de 43	

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 redundará 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 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>

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		28 de 43	

- Correo electrónico: atenciónalusuario@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,

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		29 de 43	

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 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

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		30 de 43	

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 2020:

- **Estrategia Servicio al Ciudadano**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Presentar a la Alta Dirección resultados, análisis y propuestas de acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la medición de Atención al Ciudadano	2 Propuesta (semestral)	Área de Atención al Usuario	15/07/2020 15/12/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Estadística de las atenciones en Consulta Externa: Estadística del medio por donde solicitaron los pacientes las consultas (Call center, presencial entre otros)	4 reportes	Consulta Externa /Unidad de Servicios Ambulatorios	5/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
	2.2	Difusión del portafolio de servicios : correo masivo, publicación en página web e intranet	Evidencia de envío de correo y publicación en la página web e intranet	Comunicaciones y Relaciones Públicas	30/04/2020
	2.3	Implementación de 2 Kioskos de digiturno para servicio de medicina nuclear e imágenes diagnósticas	Implementación de Kioskos digiturnos	Área Imágenes Diagnósticas	2/02/2020
	2.4	Reporte de estadísticas de 2 kioskos digiturno del servicio medicina	2 Reportes	Área Imágenes Diagnósticas	15/06/2020 15/11/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha programada
		nuclear e imágenes diagnósticas			
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Formular y publicar Plan de Capacitación	1 Plan de Capacitación	Jefe Unidad de Talento Humano	31/01/2020
		Realizar reportes al cumplimiento del Plan de Capacitación	4 reportes	Jefe Unidad de Talento Humano	5/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Registro Público de Peticiones que comprende Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRS.	4 Informes (trimestral)	Área de Atención al Usuario	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
	4.2	Informe con análisis y estadística de PQRS de los 10 trámites inscritos en el DAFP.	4 Informes (trimestral)	Área de Atención al Usuario	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
	4.3	Elaborar carta de trato digno	1 Carta de trato digno	Área de Atención al Usuario	30/04/2020
	4.4	Publicar en página web institucional la carta de trato digno	1 Carta de trato digno	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30/05/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar la caracterización de los usuarios.	1 Actualización de la Caracterización del año anterior	Atención al Usuario	30/06/2020
	5.2	Informe de Percepción de Satisfacción al Usuario	4 Informes (trimestral)	Área de Atención al Usuario	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		32 de 43	

8.5. 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.”*
- **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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		33 de 43	

- **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

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		34 de 43	

- **Canal Escrito / Documentos radicados:** Área de Registro y Correspondencia: Transversal 3 N° 49-00 Bogotá D.C.
- **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.
- **Sección en Página web para niños:** 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 link <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=69>
- **Correo Electrónico:** Atención al Usuario: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co
 - **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias:** www.hospitalmilitar.gov.co link PQRD <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/>
Solicitud Citas Médicas: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co
 - **Chat:** 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		35 de 43	

- **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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		36 de 43	

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](#)

• 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		37 de 43	

8.6. 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:

- Transparencia Activa
- Transparencia Pasiva
- Instrumentos de Gestión de la Información
- Criterio diferencial de accesibilidad
- 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 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:

- 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

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		38 de 43	

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 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.

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 se publicó 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, lo cual puede ser consultado en la URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/planeacion-gestion-y-control/121-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual>

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		39 de 43	

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 información de 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.

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 2020					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a las 13 categorías establecidas en la matriz de Cumplimiento V.4 emitida por la Procuraduría acorde a la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto 1081 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	4 Informes de corte trimestral	(N° de informes presentados/ 4) x 100	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
	1.2 Publicar datos abiertos de la Institución el Inventario Activos de Información e Información	2 publicaciones en Datos abiertos publicados	2 publicaciones en Datos abiertos publicados	Unidad Informática	30/08/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	clasificada y reservada en la plataforma www.datos.gov.co				
	1.3 Presentar reporte de adjudicación de procesos de contratación acorde al cronograma	4 Reportes	(N° de reportes presentados/4) x 100	Jefe Unidad Compras, Licitaciones y Bienes Activos	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Registro Público de Peticiones que comprende Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRS. D.	4 reportes (trimestral)	(N° de reportes realizados/4) x 100	Área de Atención al Usuario	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualización y publicación en la página web del inventario de activos de la información e Información clasificada y reservada de la entidad	Inventario de activos de información e Información clasificada y reservada actualizada y publicada en la web	Inventario de activos de información e Información clasificada y reservada actualizada y publicada en la web	Unidad Informática	30/08/2020
	Actualización y publicación de Esquema de Publicación Información	Esquema de publicaciones actualizado y publicado	Un Esquema de publicaciones	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30/05/2020
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	5.1 Elaboración y publicación en la página web de Informe de todas las PQRS. D. y solicitudes de acceso a la información recibidas	4 Informes (trimestral)	(4 Informes realizados/4) x 100	Área de Atención al Usuario	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	5.2 Elaboración video institucional con información en lenguaje de señas	2 videos (semestral)	1 video 1 video	Atención al Usuario y Comunicaciones	30/06/2020 15/11/2020

8.7. 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 2020					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1 Difusión de acciones de transparencia y Lucha contra la corrupción	4 Reportes	4 Reportes seguimiento	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno/ Jefe de la Unidad de Talento Humano	5/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020
	1.2 Socializar el Código de Integridad	3 Reportes	3 Reportes seguimiento	Área de Ética y Buen Gobierno	5/05/2020 05/09/2020 20/12/2020

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		42 de 43	

9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

- **Consolidación**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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**

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 2020.

- **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 2020 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.

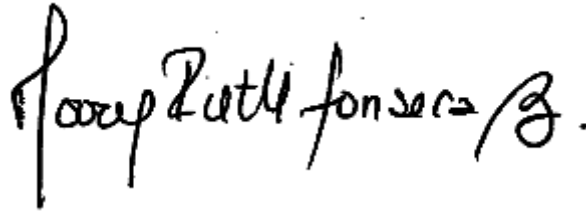
PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		43 de 43	

10.BIBLIOGRAFÍA

“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2 2015” Departamento Administrativo de la Función Pública.

11.CONTROL DE CAMBIOS

8. 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.	Enero de 2020



Dra. Mary Ruth Fonseca Becerra
Jefe de Oficina Asesora del Sector Defensa
Oficina Asesora de Planeación



Proyectó: Claudia R. Ramírez Quesada
P.D.Oficina Asesora de Planeación