



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 V2



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 v2

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

HOSPITAL MITAR CENTRAL – HOMIL

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

[www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

CÓDIGO: PL-OAPL-PR-04-FT-04\_V1

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	<u>3</u>
2. OBJETIVO .....	<u>7</u>
3. ALCANCE .....	<u>7</u>
4. MARCO LEGAL .....	<u>7</u>
5. JUSTIFICACIÓN .....	<u>8</u>
6. METODOLOGÍA .....	<u>8</u>
7. GENERALIDADES .....	<u>8</u>
8. COMPONENTES .....	<u>11</u>
8.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	<u>12</u>
8.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites.....	<u>17</u>
8.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas – Participación Ciudadana.....	<u>21</u>
8.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano .....	<u>25</u>
8.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	<u>35</u>
8.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales .....	<u>39</u>
9. SEGUIMIENTO .....	<u>39</u>
10. BIBLIOGRAFÍA .....	<u>40</u>

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		3 de 39	

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la adopción del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2020 V2** 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 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC V2.

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 39	

## JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 V2

El Hospital Militar Central se permite realizar la versión 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, con el fin de fortalecer acciones al interior de la Entidad acorde a los lineamientos gubernamentales; para lo cual se realizaron los siguientes cambios:

### **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción**

#### **Actividad 1.1 Difundir la Política Administración de Riesgos:**

Se realiza cambio en la fecha programada del 30/07/2020 al 31/07/2020, de igual manera, la meta o producto se modifica de "Listado de Asistencia Jefes de Unidad" a "Correo a Jefes de Unidad y Líderes de Procesos", teniendo en cuenta que debido a la emergencia sanitaria COVID – 19, no ha sido posible realizar la difusión de manera presencial, lo anterior acorde a lo solicitado mediante correo N° 311 DIGE-OAPL 30-07-2020.

Mediante correo de fecha 9 de octubre de 2020, se realiza modificación en la actividad:

*Actualización y Socialización de la Política de Administración de Riesgos* para el 30 de octubre de 2020, así como la meta o producto: *1 Correo masivo al HOMIL y Actas de reunión líderes de proceso y Jefes de unidad.*

Este cambio se solicita, dado a que actualmente se está trabajando en la actualización metodológica de la Política de Administración de Riesgos el cual estará finalizado para el 30 de Octubre de 2020, consecutivamente se iniciarán mesas de trabajo con líderes de proceso y Jefes de unidad para la identificación de riesgos, causas, consecuencias y controles; posteriormente se realizará la consolidación del mapa de riesgos institucional para publicación en página web e intranet.

De acuerdo al correo N° 548 DIGE-OAPL de fecha 28 de diciembre de 2020, se realiza cambio de fecha en la actividad Actualización y Socialización de la Política de Administración de Riesgos para el 31 de diciembre de 2020, lo anterior debido a que la Política de Operación para la Administración del Riesgo del Hospital Militar Central fue actualizada y subsiguientemente aprobada por Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 30 de Noviembre de 2020, dando continuidad a la realización de mesas de trabajo con líderes de proceso y Jefes de unidad con el fin de identificar riesgos, causas, consecuencias y controles.

#### **Actividad 2.2. Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción:**

Se realiza modificación a la fecha de la actividad Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción para el 30 de noviembre de 2020, la cual se encontraba programada para la 15 de agosto de 2020, teniendo en cuenta que el monitoreo y seguimiento se realizará durante el transcurso del año, esto con el fin de actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción que formará parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la próxima vigencia. Solicitud realizada mediante correo N° 311 DIGE-OAPL 30-07-2020.

En atención al Correo N° 548 DIGE-OAPL de fecha 28 de diciembre de 2020, se realiza el cambio de fecha a la actividad: Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción para el día 31 de enero de 2021 la cual se encontraba programada para el día 31 de Diciembre de 2020 del año en curso.

#### **Actividad 3.1 Realizar la publicación del mapa de riesgo institucional mediante la intranet y la página web institucional**

Como consecuencia del cambio de fecha de la actividad: Actualizar el Mapa de Corrupción, se modifica la fecha de la actividad publicación del mapa de riesgo institucional mediante la intranet y la página web institucional para el día 04 de Diciembre de 2020, la cual se encontraba para el 30 de agosto de 2020.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		5 de 39	

En consecuencia con la actividad Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción que se programó para el 31 de diciembre de 2020 según Correo N° 548 DIGE-OAPL de fecha 28 de diciembre de 2020 se realizó el cambio de fecha en la actividad: Publicación del Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción en la intranet y la página web institucional para el día 31 de enero de 2021, la cual se encontraba programada para el 4 de diciembre de 2020.

#### Actividad 4.1 Monitorear los riesgos vigentes por proceso en la plataforma SUITE VISION

Actividad cuya meta establecida es: 1 *Reporte de Septiembre a Diciembre/2020*, se realizó cambio de fecha del 05 de enero de 2021 al 15 de enero de 2021, teniendo en cuenta las actividades que se están adelantando con las mesas de trabajo con los líderes de proceso y jefes de unidad quienes realizarán el diligenciamiento del formato Monitoreo N° 3 del Mapa de Riesgos vigencia 2020.

Lo anterior se encuentra soportado en los 15 correos institucionales del número 506 al 520 enviados por la Oficina Asesora de Planeación a los Jefes de Unidad HOMIL indicando la nueva fecha.

### Componente 3: Rendición de cuentas

#### Actividad 2.3:

- **Convocatoria a grupos de interés para participar en evento de Audiencia Pública de rendición de cuentas:**

La actividad estaba programada para el 30 de junio de 2020 pero fue realizada con anticipación al 03 de abril de 2020, en razón a que la Audiencia Pública que se llevó a cabo el 06 de abril de 2020 mediante Facebook Live, Actividad realizada antes de la fecha prevista debido a la pandemia COVID-19 que está atravesando el País que impidió que se ejecutara de forma presencial. Lo anterior acorde al correo N° 053 de 30 de marzo de 2020, emitido por la Ayudantía de la Dirección General de la Entidad.

- **Realizar Facebook Live sobre la gestión en salud:** se realiza modificación de la actividad, la cual se encontraba programada para el 5 de diciembre de 2020 así: Publicación de piezas informativas que divulgan la gestión de la Entidad en 2020 e Informe con la interacción de los ciudadanos. Este cambio obedece a los lineamientos de la Dirección General indicados a la Oficina Asesora de Planeación y soportado con los correos institucionales enviados por el Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Entidad.

La Institución acorde a la estrategia de rendición de cuentas, brinda información de avances y los resultados de la gestión, garantizando el derecho de la ciudadanía a solicitar información, generando espacios de diálogo y retroalimentación a los usuarios con acciones de mejora, realizó publicaciones de piezas audiovisuales informativas que reflejan la gestión de la entidad de la vigencia 2020, en donde se incluye información de obras y acciones realizadas frente a la pandemia COVID-19, videos institucionales difundidos mediante página web institucional, redes sociales: Facebook, twitter y YouTube, lo cual permitió al ciudadano estar informado y realizar seguimiento a la gestión de la Institución, fomentando la participación ciudadana con los grupos de interés. Así mismo, se elaboró y se publicó Informe que evidencian los videos publicados y la interacción con los usuarios.

#### Actividad 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.),

Con fecha de programación trimestral, acorde a solicitud del Área de Atención al Usuario mediante Oficio ID 75583, se retira la actividad del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 teniendo en cuenta que será reportada en el Plan de Acción Institucional mediante las acciones de la gestión humanizada del talento humano como parte de la Política de humanización, los talleres de Prácticas Humanizantes y Deshumanizantes, las cuales corresponden a divulgación con el usuario interno, informado al Área de Atención al Usuario mediante Oficio ID 77880.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		6 de 39	

### Actividad 2.7 Presentación del documento de Política de Participación Ciudadana:

Acorde a Oficio ID 76949 remitido por el Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, se retira la actividad que se encontraba programada para el 30 de mayo de 2020 y teniendo en cuenta que esta actividad es una Política transversal que genera impacto institucional y en consideración a que la entidad debe desarrollar acciones para diseñar, mantener, promover y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana. Oficio contestado por parte de la Oficina Asesora de Planeación mediante Oficio Id. 87075.

**Actividad: 3.2 Difusión y evaluación de los deberes y derechos de los clientes internos y externos de la institución:** Se realiza modificación en la redacción del título eliminando la palabra evaluación quedando así: **“Difundir los deberes y derechos de los clientes internos y externos de la institución”** Acorde a Oficio Id 76761, remitido por al Área de Atención al Usuario se realiza la modificación de la actividad de acuerdo a la estrategia adoptada por el área de Atención al Usuario con la divulgación por medio de correo electrónico y documento soporte donde se nombran los deberes y derechos de los clientes internos para el segundo trimestre del año 2020: abril, mayo y junio de 2020, teniendo en cuenta que el desarrollo de la actividad no se puede realizar de manera presencial a como inicialmente estaba planeada con los usuarios internos y externos, lo cual fue informado al área solicitante mediante Oficio ID. 77880.

En cuanto a la actividad **“Difundir los deberes y derechos de los clientes internos y externos de la institución”** y teniendo en cuenta el Oficio enviado por el área de Atención al Usuario ID 88376, en el tercer trimestre, se realiza modificación de meta eliminando la socialización a 400 usuarios mensuales y quedando así: para el Cliente Interno: divulgación semanal de los Deberes y Derechos mediante correo electrónico institucional para los funcionarios de la Entidad y Cliente Externo: publicación de piezas informativas en las redes sociales y televisores dispuestos en las salas de espera de la Institución, lo cual se acepta mediante Oficio ID 92877.

Para el cuarto trimestre de 2020, se recibió solicitud por parte del área de Atención al Usuario mediante Oficio ID. 102592 de 2020 indicando que se dará continuidad a la **Divulgación semanal de los Deberes y Derechos correspondiente mediante correo electrónico institucional para los funcionarios de la Entidad y publicación de piezas informativas en las redes sociales y televisores dispuestos en las salas de espera de la Institución**, Modificación aceptada mediante oficio ID 106726

### Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

#### Actividad 5.2 Elaborar video institucional con información en lenguaje de señas:

A través de Oficio Id 84694 enviado por el área de Comunicaciones se realizó el cambio de fecha de la actividad elaborar video institucional con información en lenguaje de señas para el 31 de agosto de 2020, la cual se encontraba programa para el 30 de junio de 2020, debido a que el personal no pudo realizar sus labores de forma presencial debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Oficio que se dio respuesta por parte de la Oficina Asesora de Planeación mediante Oficio 87579

Mediante Oficio Id 93182, se realiza cambio de fecha de la actividad quedando para el 15 de noviembre de 2020, teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por la Dirección General en la elaboración del video con el fin de que sean incluidas en la pieza, las obras terminadas de infraestructura y grabaciones con dron y que demandan más de tiempo para surtir los procesos de preproducción, producción, posproducción y aprobación de la entrega final del video institucional lo cual fue aceptado mediante oficio 94101.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que el día 15 de noviembre se tenía proyectada otra actividad. Se elimina una, quedando únicamente la elaboración de un solo video institucional para el 15 de noviembre de 2020.

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

<b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	<b>Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 73.</b> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
	<b>Decreto 1649 de 2014. Art .15. Funciones de la Secretaría de Transparencia:</b> 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
	<b>Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes.</b> Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". <b>Decreto 124 del 26 de enero/16,</b> el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081/15. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	<b>Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República Artículo 2.1.4.8.</b> Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.
	<b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.</b> Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	<b>Decreto 1499 de 2017:</b> Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
<b>Trámites</b>	<b>Mandatos Decreto Ley Antitrámites 2106 de 2019</b> <b>Decreto Ley 019 de 2012.</b> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<b>Ley 962 de 2005.</b> Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b>	<b>Decreto 943 de 2014 MECI.</b> Arts. 1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	<b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública.</b> Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		8 de 39	

## 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 que trata 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 Versión 2”

## 7. GENERALIDADES

### 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.

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

<b>PLAN</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PL-OAPL-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>Página:</b>		<b>9 de 39</b>	

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

## **ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

### **Presupuesto**

Para poner en práctica las actividades contempladas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 v2, se cuenta con respaldo presupuestal así:

Se dispuso un presupuesto para recursos físicos, digitales en página web institucional, intranet corporativa y talento humano en cuanto a personal misional de las oficinas de Atención al Usuario, Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y staff directivo de la Institución

### **Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 v2**

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

### **Elaboración y consolidación**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2020 v2, es elaborado anualmente. A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde:

- Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
- Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Acción Integral y articulada:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra articulado con el Decreto 612 de 2018, que integra los planes institucionales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción.

### **Socialización**

#### *Durante su elaboración*

La entidad establece coordinación con las dependencias de la Entidad, con el fin de coordinar las actividades a establecer en el Plan PAAC 2020.

#### *Antes de su publicación*

El Hospital Militar Central pone a disposición el Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PACC 2020 publicado en la página web institucional sección transparencia numeral 6.5. Participación en la Formulación de Políticas / 6.5.1. Documentos en Consulta Ciudadana, con el fin de que los interesados manifiesten sus consideraciones y propuestas. Las observaciones realizadas son analizadas y tenidas en cuentas por la Entidad de acuerdo a su pertinencia en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		10 de 39	

Tanto para el Proyecto del Plan PAAC 2020 como para el Plan PAAC 2020 del Hospital Militar Central aprobado es divulgado mediante página web, Intranet corporativa, correo electrónico institucional, pantallas al interior del Hospital, piezas gráficas en redes sociales.

Divulgación 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 Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC, Hospitales, estudiantes y ciudadanos en general, a través de intranet corporativa, correos electrónicos, pantallas al interior de la Institución y piezas gráficas enviadas a través de redes sociales.

### Publicación y monitoreo

Se realiza la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PACC 2020 del Hospital Militar Central 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](http://www.hospitalmilitar.gov.co) → Transparencia y acceso a información pública, numeral 6.1.7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

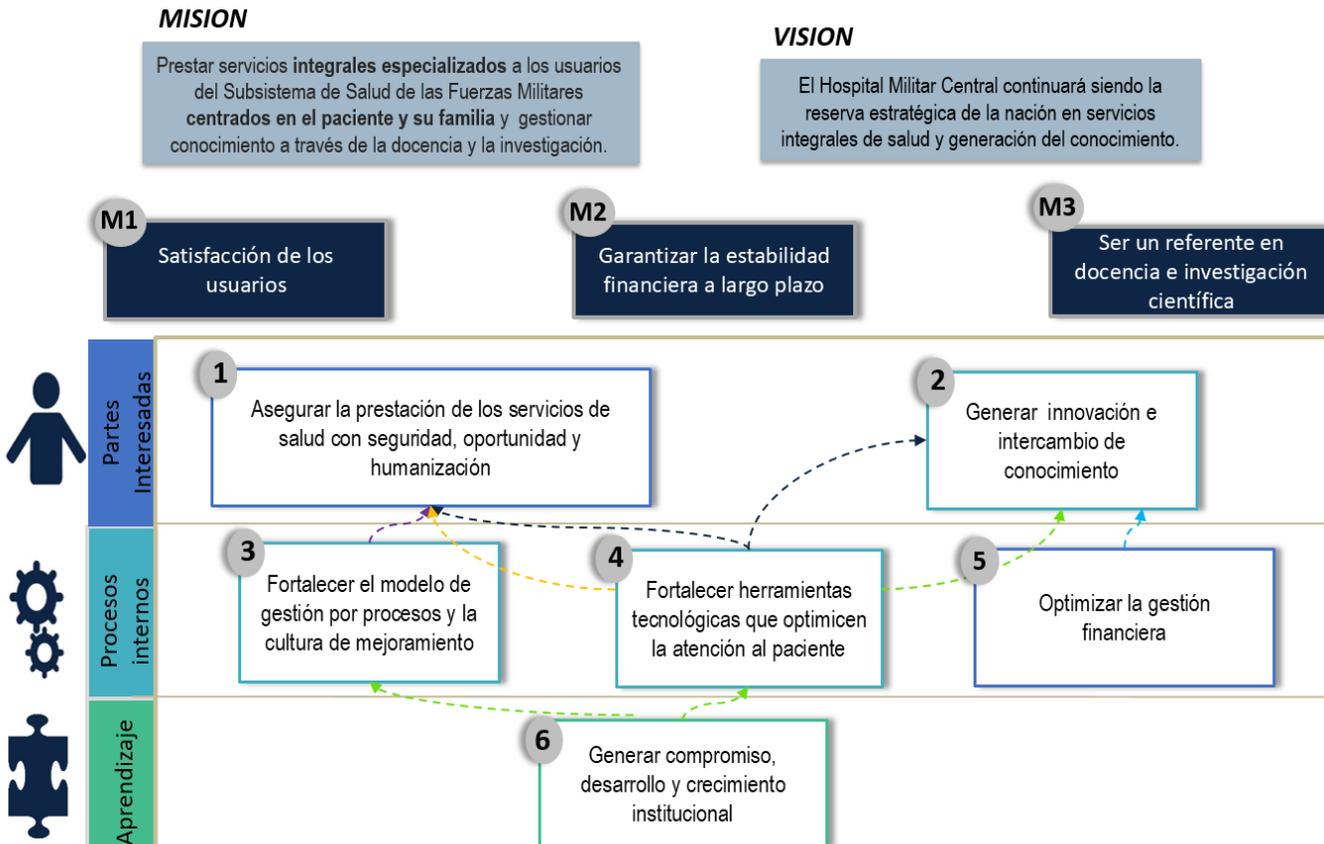
### Monitoreo

A partir del 31 de Enero de 2020, cada responsable 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

### 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.

#### • 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

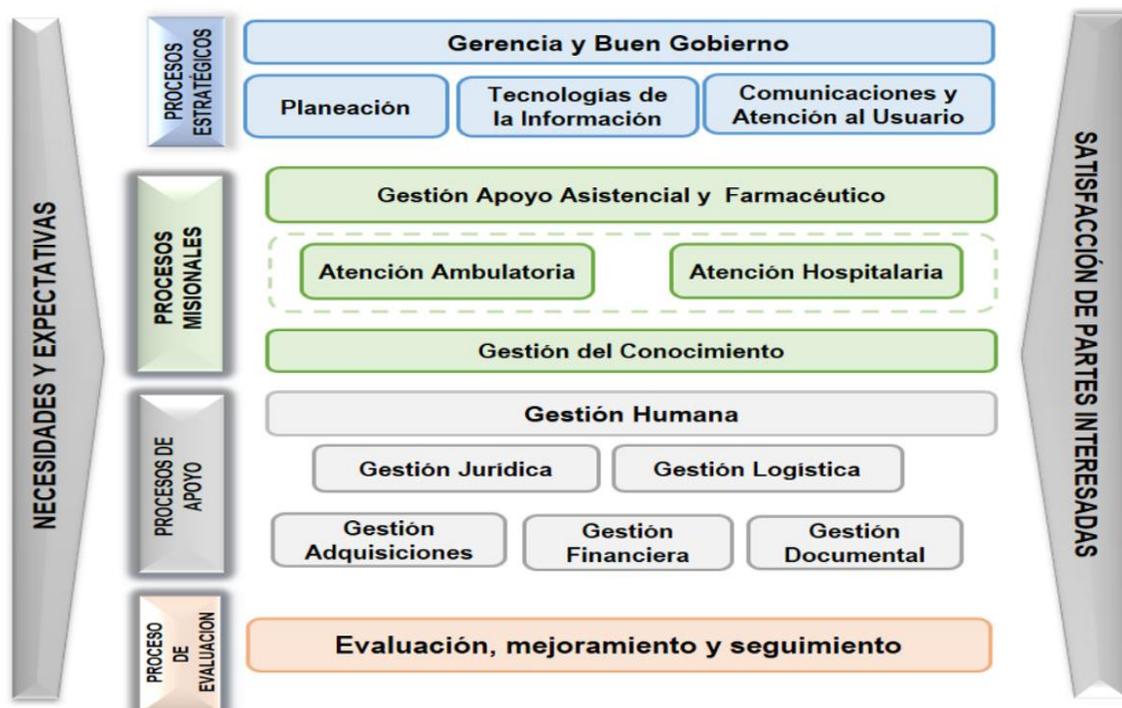
## 8.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

### 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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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:		13 de 39	

## 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.

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-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>

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

### Listado Riesgos de Corrupción Vigencia 2019-2020

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	Pérdida 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	Pérdida 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

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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		15 de 39	

### A. Consulta y Divulgación

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

### B. Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión de la gestión del riesgo se realiza de acuerdo a la periodicidad establecida en la **Política Operativa para Administración de Riesgos del el Hospital Militar Central** aprobada el día 30 de noviembre de 2020 mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad.

Se realiza 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 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.

### C. Seguimiento

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

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN— MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 V2</b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente /proceso 1/ Política de Administración de Riesgos</b>	1.1 Actualización y Socialización de la Política de Administración de Riesgos	1 Correo masivo al HOMIL	Oficina Asesora de Planeación	30/03/2020
		1 Correo a Jefes de Unidad y Líderes de los Procesos		31/07/2020
		Documento actualizado y 1 Correo masivo al HOMIL		31/12/2020
<b>Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.2 Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2021
<b>Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación</b>	3.1 Realizar la publicación del Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción en la intranet y la página web institucional	Publicación del Mapa de Riesgo Institucional en la intranet y la página web institucional	Comunicaciones y Relaciones Públicas	31/01/2021
<b>Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión</b>	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	5/05/2020
		1 Reporte de Mayo a Agosto/2020		5/09/2020
		1 Reporte de Sep. a Diciembre/2020		
	4.2 Elaborar reporte de riesgos de procesos y de corrupción	1 Reporte de Enero a Abril/2020	Oficina Asesora de Planeación	30/05/2020
		1 Reporte de Mayo a Agosto/2020		30/09/2020
		1 Reporte de Sep. a Diciembre/2020		15/02/2021
<b>Subcomponente/proceso 5 Seguimiento</b>	5.1 Realizar seguimiento a la estrategia y al Mapa de Riesgos de Corrupción del Hospital Militar Central	1 informe de seguimiento con corte 30 de abril.	Oficina Control Interno	15/05/2020
		1 informe de seguimiento con corte 31 de agosto		14/09/2020
		1 informe de seguimiento con corte 31 de diciembre		18/01/2021

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		17 de 39	

## 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](http://www.hospitalmilitar.gov.co) → Atención al Ciudadano → en el enlace Transparencia y Acceso a la Información pública → Trámites y Servicios y en el portal [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co) así:

### 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](http://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
- **Estudios 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

HOMIC CLAUDIA ROCIO RAMIREZ QUESADA (CRAMIREZ813) Cerrar sesión

Administración | Formato integrado | **Racionalización** | Cadenas de Trámites Mi cuenta

**Opciones de menú**

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización

**Datos de operación para formatos integrados**

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

Ver ▾ | Exportar a Excel | Separar

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

Total registros: 10

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

- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página web. Link: <https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>
- ✓ correo electrónico de atención al usuario [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)
- ✓ Atención de Call center
- ✓ Atención al usuario mediante chat.
- ✓ WhatsApp de Atención al Usuario: 321 4400984
- ✓ 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. 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.

### Priorización de Trámites

Como fase de priorización, para la vigencia 2020 el Hospital Militar y acorde a los necesidades de los usuarios y a las PQRS radicadas en la Institución, se realizó análisis al Trámite Estudios Anatomopatológicos, el cual presenta 5 puntos en el aplicativo SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), puntaje que nos permitió realizar la mejora del trámite así: "Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos mediante página web", evaluación previa realizada con el Área de Patología y el apoyo de la Unidad de Informática.

### 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 realizó la racionalización del Trámite: *Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos por página web* en la plataforma [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) con fecha 31 de marzo de 2020. Estrategia que fue diligenciada en el aplicativo en mención.

### Interoperabilidad

Dentro de la interoperabilidad se consideran las ventanillas únicas, la Institución no cuenta con cadena de trámites, pero pone a disposición de los usuarios y/o ciudadanos información de trámites y servicios mediante página web : Citas médicas, Resultados de exámenes de patología y de laboratorio clínico, expedición de carné de donantes de sangre, Donación de órganos y tejidos, formulario para radicación de PQRSD e información de transparencia institucional y gestión antes el COVID, lo cual puede ser consultado en la URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/>



## Estrategia Racionalización de Trámites 2020

El servicio público es de todos

Función Pública

Fecha generación : 2019-12-26

---

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:  Orden:

Departamento:  Año vigencia:

Municipio:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Único	8933	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Inscrito	Entrega de resultados de estudios anatomopatológicos de forma presencial en la recepción del servicio de Patología del Hospital Militar Central	Habilitar desde la página web del Hospital Militar Central el acceso a la consulta e impresión de los resultados de estudios anatomopatológicos: Biopsias, especímenes quirúrgicos y citologías.	Oportunidad del paciente al acceso de los resultados mediante el sitio web institucional <a href="http://www.hospitalmilitar.gov.co">www.hospitalmilitar.gov.co</a> 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](http://www.suit.gov.co). Pantallazo estrategia de racionalización de trámites Hospital Militar Central

El 31 de marzo de 2020, se realizó mejora al trámite racionalización del Trámite: *Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos por página web institucional*, el cual fue actualizado en la plataforma [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) de la Función Pública y puede ser consultado en la página web en el botón *Resultados de Patología* URL: [https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=11&cat\\_origen=141&archivo\\_origen=index.php&msg=5](https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=11&cat_origen=141&archivo_origen=index.php&msg=5)

Se realizó difusión del trámite en mención mediante la red social Facebook  
 Consulte y descargue sus exámenes de patología desde nuestra página web. Formato: Pieza estática; Personas alcanzadas: 2.542; Interacciones: 105; Compartido: 16; Reacciones: 25 Enlace: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/photos/a.332902960253989/1407094422834832/>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 V2				
Componente 2: Racionalización de Trámites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Racionalización de Trámites	Racionalización del Trámite: Consulta e impresión de resultados de estudios anatomopatológicos por página web en la plataforma <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a> con fecha 31 de marzo de 2020	Trámite racionalizado	Área de Patología / Unidad de Informática	31/03/2020

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		21 de 39	

### 8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS – PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La entidad mediante la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG mediante el Decreto 1499 de 2017 y requisitos indicados en el Formulario Único Avances de la Gestión – FURAG, realiza el proceso de rendición de cuentas a través de la tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados – Relación Estado Ciudadano, la cual incluye la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Lo anterior, acorde a la Ley 489 de 1998, a lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010, a los lineamientos en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC, a lo señalado en Ley de Transparencia N° 1712 de 2014, al Decreto 103 de 2015 y a la Resolución N° 3564 de 2015 emitida por Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones, fomenta la participación ciudadana con los diferentes actores

la Institución 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 estructurantes: información, diálogo y responsabilidad.

#### 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 -DAFP

##### a. Información:

La Institución realiza publicaciones en la página web institucional con información clara y oportuna generada periódicamente, lo que le 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 interés.

Publicaciones en la sección transparencia de la página web institucional que brinda información de interés para el usuario como informes de gestión, resultados de rendición de cuentas, canales de atención, información de trámites y servicios, presupuesto, contratación, planes institucionales, proyectos de inversión, instrumentos de gestión de información pública, información de PQRSD, publicaciones de normatividad, noticias, campañas y en especial información de ejercicios de rendición de cuentas, de igual manera transparencia pasiva que comprende Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.

##### b. Diálogo:

Se realizan acciones de diálogo mediante el uso de canales presenciales a través de la Oficina de Atención al Usuario y demás servicios en donde se realiza la prestación del servicio, se realizan reuniones mensuales con la asociación de usuarios ASUHOSMIL, reuniones de análisis estratégico - RAE en el marco del Comité de Gestión y Desempeño, reuniones en Consejo Directivo del HOMIL. De igual forma se hace uso de tecnología como página web institucional y encuestas y foros en este sitio web, correo electrónico, chat, redes sociales, Link PQRSD, App Lavado de manos entre otros reuniones virtuales, webinars por medio de plataformas virtuales,

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		22 de 39	

En cuanto a ejercicios de Rendición de Cuentas, se llevó a cabo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por Facebook Live el día 06 de abril de 2020 donde se expuso los avances y los resultados de la gestión institucional, prestación de servicios, a los grupos de interés: 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 Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC, Hospitales, estudiantes y ciudadanos en general, a través de intranet corporativa, correos electrónicos, pantallas al interior de la Institución y piezas gráficas enviadas a través de redes sociales, por lo cual se describe a continuación el desarrollo de la Audiencia Pública realizada así:

### Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por Facebook Live 06 de abril de 2020

Se expuso el avance de la gestión de la Institución, que incluye temas como prestación de servicios de salud, caracterización de usuarios, la satisfacción de los usuarios, información de contratación y aspectos financieros según lo indicado en la Circular 0000008 de 2018 entidad por la Superintendencia de Salud SUPERSALUD.

Dentro de las etapas se realizó:

#### Alistamiento

- Mesa de trabajo realizada con la Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones con el fin de establecer las actividades y de roles a realizar por parte de los responsables en la ejecución de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se establecerán mediante Directiva Interna, en donde se definió fecha y lugar de realización del evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el año 2020 del Hospital Militar Central.
- Se realizó consulta sobre los temas de interés sobre la Audiencia Pública mediante encuestas aplicadas en página web institucional por parte del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó encuesta mediante página web así:
- Campaña de expectativa (previo al Facebook Live)
- Se elaboró y publicó en la página web y/o canales digitales de la entidad, encuesta sobre temas de interés a tener en cuentas para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Encuesta mediante página web.

#### Diseño

- Expedición de Directiva N° 001 de fecha 09 de marzo de 2020, en donde se determinaron las instrucciones de cada uno de los responsables y en donde se incluyeron actividades en el Cronograma de actividades antes, durante y después de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Diseño de volantes y afiches informativos sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a usuarios

#### Preparación

- Definición de aspectos logísticos para llevar a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Institución: Video Beam, espacio, equipos, punto de red libre para la transmisión y acceso vía wifi, así como los equipos respectivos.
- Se estableció el tema a presentar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de 2020 de la Institución así: Resultados de la gestión institucional de la vigencia 2019 que comprende los 6 objetivos estratégicos y lo indicado en la Circular Externa 000008 de 2018 emitida por la Supersalud.
- Reuniones de seguimiento de la Directiva que contiene el cronograma para el Desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Publicación de Informe de Gestión y/o Rendición de Cuentas de la institución el día 03 marzo de 2020, 30 días antes de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas acorde a la normatividad vigente Informe de Gestión y Rendición de Cuentas que puede ser consultado en la página web institucional URL.; [https://www.hospitalmilitar.gov.co/recursos\\_user/informe\\_de\\_gestion\\_2019\\_v2\\_homil.pdf](https://www.hospitalmilitar.gov.co/recursos_user/informe_de_gestion_2019_v2_homil.pdf)

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		23 de 39	

- Realización del proceso de convocatoria a través de canales externos e internos, la actividad se realizó de la siguiente manera:
  - ✚ Publicación en las redes sociales
  - ✚ Publicación de banner informativo en la página web institucional
  - ✚ Convocatoria mediante correos electrónicos institucionales dirigidos a: grupos de interés: asociación de usuarios, veedurías, personal del Grupo Social Empresarial del Sector Defensa GSED, de entidades del Ministerio de Defensa Nacional, Universidad Militar y servidores públicos y contratistas de la Institución entre otro.
  - ✚ Invitaciones digitales remitidas por medio de correo electrónico
  - ✚ Publicación de la convocatoria en medio impreso de alta circulación (Diario Oficial), 2 veces y con un intervalo de 10 días (10 de marzo y 20 de marzo de 2020)
  - ✚ Publicación de parámetros de participación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

### Ejecución

- Presentación de Rendición de Cuentas del Hospital Militar Central expuesta por parte de la Directora y sus Subdirectores el día 06 de abril de 2020 con resultados de la gestión 2019, realizada mediante Facebook Live.
- Diálogo con la Ciudadanía: Finalizando la presentación se dio respuesta por parte de la Directora General del Hospital Militar Central sobre inquietudes de los ciudadanos durante la transmisión y las solicitudes de interés particular serán remitidas a la Oficina de Atención al Usuario para dar respuesta personalizada y oportuna.
- Recepción de preguntas e inquietudes allegadas durante la transmisión del evento y las allegadas mediante el correo [rendiciondecuentas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@hospitalmilitar.gov.co).
- Participantes: la presentación de Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la Institución realizada por Facebook Live contó con : 11.134 Personas alcanzadas, 1.962 Interacciones, 165 Reacciones , 33 compartidos y puede ser consultado en el enlace <https://www.facebook.com/watch/?v=254748919026301>
- Respuesta a comentarios de usuarios hechos durante la transmisión:

La información de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 realizada el 06 de abril de 2020 en donde se presentó la gestión de la vigencia 2019, puede ser consultada en la URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=69417>,

### Seguimiento y evaluación:

- Como parte de la implementación y el resultado de los espacios de diálogo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se elaboran los siguientes documentos desde la Oficina Asesora de Planeación y el área de Comunicaciones de la Entidad:
- Acta de resultados de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizado por Facebook Live, la cual incluye las respuestas a las preguntas allegadas por la Asociación ASUSALUD, mediante el correo [rendiciondecuentas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@hospitalmilitar.gov.co) , Acta que se encuentra publicada en la página web institucional de la Entidad y puede ser consultada en la URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=67349>,
- Respuestas a Preguntas formuladas en Facebook Live Rendición de Cuentas del Hospital Militar Central realizado el 06 de Abril de 2020, las cuales fueron contestadas por la red social Facebook y publicadas en la página web institucional y pueden ser consultadas en el siguiente link: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=67394>

La Oficina de Control Interno realiza informe de seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas, el cual se publica en la página web de la institución.

<b>PLAN</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PL-OAPL-PL-01</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>Página:</b>		<b>24 de 39</b>	

### 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 diálogo.

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 al Manual Único de Rendición de Cuentas v2.

### Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana

- ✓ Divulgar los derechos y deberes a usuarios internos y externos
- ✓ Reuniones con Asociación de Usuarios del HOMIL
- ✓ 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, 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.

## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2020**  
**Componente 3: Rendición de cuentas – Participación Ciudadana**

Elementos	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Etapas					Cuatrimestre			Fecha		Responsable	Fecha Programada						
				Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	1	2	3	Inicio	Fin								
Información	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 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 Min TIC 3564 de 2015	4 Informes corte trimestral	X						X	X	X	2/01/2020	29/12/2020	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/04/2020					
					5/07/2020																
					5/10/2020																
					20/12/2020																
Diálogo	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar encuesta en la página web institucional con el fin de conocer los temas de interés de los usuarios	4 Informes corte trimestral			X			X	X	X	2/01/2020	29/12/2020	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/04/2020						
				5/07/2020																	
				5/10/2020																	
				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				X			X	2/01/2020	31/01/2020	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.				X			X	2/01/2020					30/06/2020	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	03/04/2020					
2.3 Publicación de piezas informativas que divulgan la gestión de la Entidad en 2020 e Informe con la interacción de los ciudadanos	Publicación de piezas informativas e Informe con la interacción de los ciudadanos					X											X	2/01/2020	31/12/2020	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31/12/2020

Responsabilidades	Subcomponente 3 Responsabilidades	2.6	Aplicar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios por parte del área de Atención al Usuario de la Entidad.	12 Reportes mensuales y 4 Informes Trimestrales de Satisfacción											2/01/2020	5/12/2020	Área de Atención al Usuario	5/01/2020	
																		5/02/2020	
																		5/03/2020	
																		5/04/2020	
																		5/05/2020	
																		5/06/2020	
																		5/07/2020	
																		5/08/2020	
																		5/09/2020	
																		5/10/2020	
	5/11/2020																		
	5/12/2020																		
	Subcomponente 3 Responsabilidades	3.1	Realizar 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
																			30/07/2020
																			27/08/2020
24/09/2020																			
29/10/2020																			
26/11/2020																			
17/12/2020																			
Subcomponente 3 Responsabilidades	3.2	Difundir los deberes y derechos de los clientes internos y externos de la institución	3 Actas de Capacitación y Listados de Asistencia (mensual)															Área de Atención al Usuario	5/01/2020
																			5/02/2020
			5/03/2020																
			5/04/2020																
			5/05/2020																
Subcomponente 3 Responsabilidades	3.2	Divulgación por medio de correo																Área de Atención al Usuario	5/01/2020
																			5/02/2020
																			5/03/2020
																			5/04/2020
																			5/05/2020





## 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. La Entidad cuenta con la Oficina de Atención al Usuario, la cual sirve como garante en la prestación del servicio a los usuarios que reciben los servicios asistenciales y administrativos en los diferentes servicios de la entidad, fomentando 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 y a la Política de Gestión y Desempeño Servicio al Ciudadano establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión bajo el Decreto 1499 de 2017.

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

- **Procedimientos** publicados en la Intranet
  - ✓ Ruta y Manejo de la Documentación PQRSD
- **Protocolos:**
  - ✓ Atención presencial y virtual
  - ✓ Atención al usuario por canal virtual
- **Instructivos**
  - ✓ Derechos y petición
  - ✓ Circular Interna N° 014 de 12 de agosto de 2020: Procedimiento para el manejo de las PQRSD

Así mismo la entidad pública en la página web institucional la carta del trato digno que contiene los derechos y deberes de los pacientes así como los canales de atención, la cual puede ser consultada en la sección de transparencia en la URL: [https://www.hospitalmilitar.gov.co/recursos\\_user/documentos/Atencion-al-Usuario-2020/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-2020-05-27-2-.pdf](https://www.hospitalmilitar.gov.co/recursos_user/documentos/Atencion-al-Usuario-2020/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-2020-05-27-2-.pdf)

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		2 de 39	

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

- ✓ Evaluación de la Satisfacción mediante informes trimestrales los cuales son publicados en la página web institucional

- **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 N° 1712 de 2014.

- **Espacios Físicos**

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

- **Cultura del Servicio al Ciudadano**

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

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

### C. Talento Humano

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

De otra parte se generan espacios con el personal que interactúa con el usuario y/o ciudadano y se fortalecen los espacios para mejorar los procesos en cuanto a la cultura del servicio, así mismo se generan estímulos mediante felicitaciones en las ordenes semanales, publicación en el cuadro de honor, reconocimiento a trabajos de investigación, celebración de cumpleaños y condecoraciones al personal por tiempo de servicio, incentivos establecidos por la Alta Dirección acorde al impacto que se tenga del servidor público.

### D. Normativo y Procedimental

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

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

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

### E. Relacionamiento con el ciudadano

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

A continuación, se muestra la estrategia de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020:

### ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 V2								
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano								
Subcomponente	Actividades		Meta o 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 Propuestas corte 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 trimestrales	Consulta Externa /Unidad de Servicios Ambulatorios	5/04/2020			
					5/07/2020			
					5/10/2020			
					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	Implementar 2 Kioskos de digiturno para servicio de medicina nuclear e imágenes diagnósticas	Implementación de Kioskos digiturno	Área Imágenes Diagnósticas	2/02/2020
								2.4
15/11/2020								
Subcomponente 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 trimestrales	Jefe Unidad de Talento Humano	5/04/2020
								5/07/2020
								5/10/2020
20/12/2020								

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar el Registro Público de Peticiones que comprende Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSD.	4 Reportes Trimestrales.	Área de Atención al Usuario	5/04/2020
					5/07/2020
					5/10/2020
					20/12/2020
	4.2	Elaborar Informe con análisis y estadística de PQRSD y PQRSD de 10 trámites inscritos en el DAFP.	4 Informes trimestrales	Área de Atención al Usuario	5/04/2020
					5/07/2020
					5/10/2020
					20/12/2020
4.3	Elaborar carta de trato digno	1 Carta de trato digno	Área de Atención al Usuario	30/04/2020	
4.3	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	Área de Atención al Usuario	30/06/2020
	5.2	Elaborar Informe de Percepción de la Satisfacción al Usuario	4 Informes trimestrales	Área de Atención al Usuario	5/04/2020
					5/07/2020
					5/10/2020
					20/12/2020

## 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 Estrategias para la construcción 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		5 de 39	

**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.

**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.”

### ➤ 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 C N° 49-02 Bogotá D.C.
- **Canal Telefónico:**  
Conmutador (57 1) 3486868 Bogotá D.C.  
Call Center: 359 88 88  
Oficina Atención al Usuario (57 1) 3486868 Ext. 3025.
- **WhatsApp Atención al Usuario:** 321 4400984
- **Canal Escrito / Documentos radicados:**  
Área de Registro y Correspondencia: Transversal 3 C N° 49-02 Bogotá D.C.
- **Página web:** [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)  
Sitio donde se pone a disposición de la ciudadanía la información acorde a la transparencia y acceso a la información pública indicado en la normatividad vigente.
- **Link al Formulario electrónico de Solitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD por página web**  
<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>
- **Correo Electrónico:**  
[atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)  
[asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)  
[citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co)

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		6 de 39	

- **Chat en Línea:** Lunes, miércoles y Viernes 3:00 p.m. a 4:00 p.m.
- **Redes Sociales:** Facebook, twitter  
Actualmente la entidad cuenta con dos redes sociales activas:  
Twitter: @HOMIC\_ y Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>, a través del buen uso de las mismas se pretende hacer publicaciones permanentes que inviten al ciudadano a dejar sus inquietudes además de conocer las diferentes actividades que se realizan en el Hospital.

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

### ➤ **Presentación de Peticiones**

Para la presentación de las peticiones los usuarios pueden hacerlo de forma escrita o verbal, para ello, la Institución cuenta con varios canales y dispone en la página web de un enlace de fácil acceso, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, acorde con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia N° 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 N° 014 de 12 de agosto de 2020 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, por ello el Hospital cuenta con el sistema de información control doc, mediante el cual se da respuesta al usuario.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		7 de 39	

## ➤ 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 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.

Y de conformidad con el Decreto 491 de 2020 en el artículo 5:

**Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		8 de 39	

## 8.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el Departamento Nacional de Planeación -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, brindando el derecho de acceso a la información a los usuarios.

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](http://www.hospitalmilitar.gov.co) la información que se encuentra en las categorías en el enlace 'Transparencia y acceso a la información pública' en donde se brinda al ciudadano información sobre:

La Entidad realiza actividades de publicación y divulgación de información en la página web institucional, acorde a las categorías establecidas en la Ley de Transparencia N° 1712 de 2014 así:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.
2. Información de interés.
3. Estructura orgánica y talento humano.
4. Normatividad.
5. Presupuesto.
6. Planeación.
7. Control.
8. Contratación.
9. Trámites y servicios.
10. Instrumentos de gestión de información pública.
11. Transparencia Pasiva.
12. Criterio Diferencial de Accesibilidad
13. Protección de Datos Personales

### 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		9 de 39	

- 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 Institución 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 o la normatividad vigente.

### D. Criterio diferencial de accesibilidad

La Institución adopta lineamientos de accesibilidad a los espacios físicos para población en discapacidad acorde a la Política Amigos de la Inclusión liderada por el Área de Medicina Física y Rehabilitación con el acompañamiento del Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central, 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 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 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 V2					
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o 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 Min TIC 3564 de 2015	4 Informes corte trimestral	(N° de informes presentados/ 4) x 100	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/04/2020
					5/07/2020
					5/10/2020
					20/12/2020
	1.2 Publicar datos abiertos de la Institución el Inventario Activos de Información e Información clasificada y reservada en la plataforma www.datos.gov.co	2 publicaciones en Datos abiertos publicados	2 publicaciones en Datos abiertos publicados	Unidad Informática	30/08/2020
	1.3 Presentar reporte de adjudicación de procesos de contratación acorde al cronograma	4 Reportes trimestrales	(N° de reportes presentados/ 4) x 100	Jefe Unidad Compras, Licitaciones y Bienes Activos	5/04/2020
5/07/2020					
5/10/2020					
20/12/2020					
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Registro Público de Peticiones que comprende Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades PQRSD.	4 Reportes Trimestrales.	(N° de reportes realizados/4) x 100	Área de Atención al Usuario	5/04/2020
					5/07/2020
					5/10/2020
					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 la Información e Información Clasificada y Reservada actualizado y publicado	Inventario de Inventario de Activos de la Información e Información Clasificada y Reservada actualizado y publicado	Unidad Informática	30/08/2020
					Actualización y publicación de Esquema de Publicación de Información
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	5.1 Elaboración y publicación en la página web de Informe de todas las PQRSD y solicitudes de acceso a la información recibidas	4 Informes con corte trimestral	( 4 Informes realizados/4) x 100	Área de Atención al Usuario	5/04/2020
					5/07/2020
5/10/2020					
20/12/2020					
5.2 Elaboración video institucional con información en lenguaje de señas	1 video institucional lenguaje de señas:	1 video	Atención al Usuario y Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	15/11/2020	

## 8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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

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

### ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 V2						
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1	Difundir acciones de transparencia y Lucha contra la corrupción	4 Reportes trimestrales	4 Reportes seguimiento	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno/ Jefe de la Unidad de Talento Humano	5/04/2020
						5/07/2020
						5/10/2020
						20/12/2020
	1.2	Socializar el Código de Integridad	3 Reportes	3 Reportes seguimiento	Área de Ética y Buen Gobierno	5/05/2020
						5/09/2020
						20/12/2020

## 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.

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	CÓDIGO	PL-OAPL-PL-01	VERSIÓN	01
		Página:		12 de 39	

### 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.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

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

Aprobó: 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