



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión 2- Octubre/17

**BRIGADIER GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión 2

BRIGADIER GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central

MODIFICACIÓN N° 1

JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

En atención a lo establecido en la Ley de Transparencia N° 1712 de 2014, el Hospital Militar Central se permite realizar la versión 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para fortalecer acciones al interior de la Entidad acorde a los lineamientos gubernamentales; se realizaron los siguientes ajustes:

En el título “**acciones preliminares y aspectos generales del plan anticorrupción y de atención al ciudadano**”, se indica las fuentes consultadas para la elaboración y formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Estas fuentes corresponden a Auditorías realizadas, informes de organismos externos, consultas a la ciudadanía, informes y reportes de PQRS, canal de denuncias, informes de veedurías, informes de organizaciones no gubernamentales.

En cuanto al **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**, Subcomponente 1/proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción, se realiza la modificación en la redacción de la actividad N° 1.1: quedando así:

Actividad: Divulgar la Política de administración de Riesgos adoptada en la Resolución 512 de 2016.

Meta o Producto: *Correo institucional, *Publicación en página web www.hospitalmilitar.gov.co, *Publicación en la Intranet Institucional.

Responsable: Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Fecha Programada: 31 de octubre de 2017

En el mismo **Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción**, Subcomponente 1/proceso 3 Consulta y divulgación, el Hospital Militar Central.

La Oficina Asesora de Planeación lideró la actualización y consolidación de los riesgos de corrupción versión 2 de la Institución, en la versión (1) contaba con 47 riesgos de corrupción, en la versión actual quedaron 23 riesgos de corrupción y en atención a la Guía Riesgos de Corrupción se ajustó el formato en el cual se registraron los riesgos (identificación, análisis, evaluación, plan de mitigación). Acorde a la actualización de la matriz de riesgos y su divulgación, actividad N° 3.1 del plan Anticorrupción queda así:

Actividad: Divulgar la Matriz de Riesgos de Corrupción versión 2 del Hospital Militar Central

Meta o Producto: *Correo institucional, *Publicación en página web www.hospitalmilitar.gov.co, *Publicación en la Intranet Institucional.

Responsable: Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Fecha Programada: 31 de octubre de 2017.



Así mismo, se actualiza la matriz de riesgos de corrupción los cuales pueden ser visualizados en el Anexo A del presente documento.

Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites, se realiza modificación de la fecha final racionalización del Trámite: Habilitar desde la página web del Hospital Militar Central el acceso a la consulta e impresión de los resultados de exámenes de Laboratorio a través de la página web, por lo siguiente:

La Institución determinó la modificación de la fecha registrada en el trámite SUIT, quedando para el día **14 de diciembre de 2017**, soportado mediante actas de reunión realizadas con las Oficinas Jurídica, Control Interno, Planeación, Unidad de Informática y Área de Laboratorio Clínico, así mismo la Unidad de Informática indica la necesidad de desarrollar un portal en la página web para el registro de personas, acceso a consulta e impresión que permita tener el mayor grado de nivel de seguridad y que sea visible institucionalmente. Por ser un desarrollo requiere de un proceso de análisis, desarrollo, pruebas e implementación que hace que la fecha de entrega sea el 14 de diciembre de 2017.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información, se realiza modificación en esta vigencia de la actividad N° 3.2 quedando así: *Consultar a los subdirectores, a través del formato aplicabilidad de los estándares para publicar información correspondiente al Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, los lineamientos de publicación en las herramientas digitales (Página Web y Redes Sociales) de la institución, como insumo para el proyecto de Directiva que unifica y actualiza la Directiva Transitoria N° 012 de Diciembre de 2015 Página Web*. Sin embargo, no se realizará la actualización de la Directiva N° 03 de Mayo de 2015 Intranet debido a que esta herramienta debe ser sometida a un proceso de evaluación de su uso, organización de la información, roles de administración y re diseño, a través del contrato que se encuentra en ejecución con Micrositios SAS y tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de este año; por este motivo, no es posible establecer una fecha durante esta vigencia para dar inicio al mencionado proceso.

Meta o Producto: Formato aplicabilidad de los estándares para publicar información (Anexo 1 – Res.3564/2015)

Responsable: Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Fecha Programada: 15 de diciembre de 2017.

Aprobó

Nombre: **B. G. Clara Esperanza Galvis Díaz**

Cargo: Directora de la Entidad Descentralizada Adscrita al Ministerio de Defensa
Hospital Militar Central

Revisó:

Nombre: **Ing. Luisa Johanna Palacios Velosa**

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación



INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 2017, como acciones de mejora acorde a los resultados enviados en Abril de 2017 por el Índice de Transparencia Nacional ITN para el Hospital Militar Central vigencia 2015-2016 y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley N° 1712 de 2014, artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Audiencias públicas de la Ley N° 498 de 1998, lo señalado en el Artículo 33°, en el CONPES 3654 de 2010 : Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, artículo 52 de la Ley Estatutaria N° 1757 de 2015 promoción y protección del derecho a la participación democrática, Guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y al Decreto Único Reglamentario N° 1083 de 2015 que contiene el Decreto N° 2482 de 2012, "por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión mediante la política administrativa: transparencia, participación y servicio al ciudadano", en. Artículo 1° regulación del derecho de petición de la Ley N°1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.

El presente documento 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 y 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.

[Handwritten signature]



TABLA DE CONTENIDO

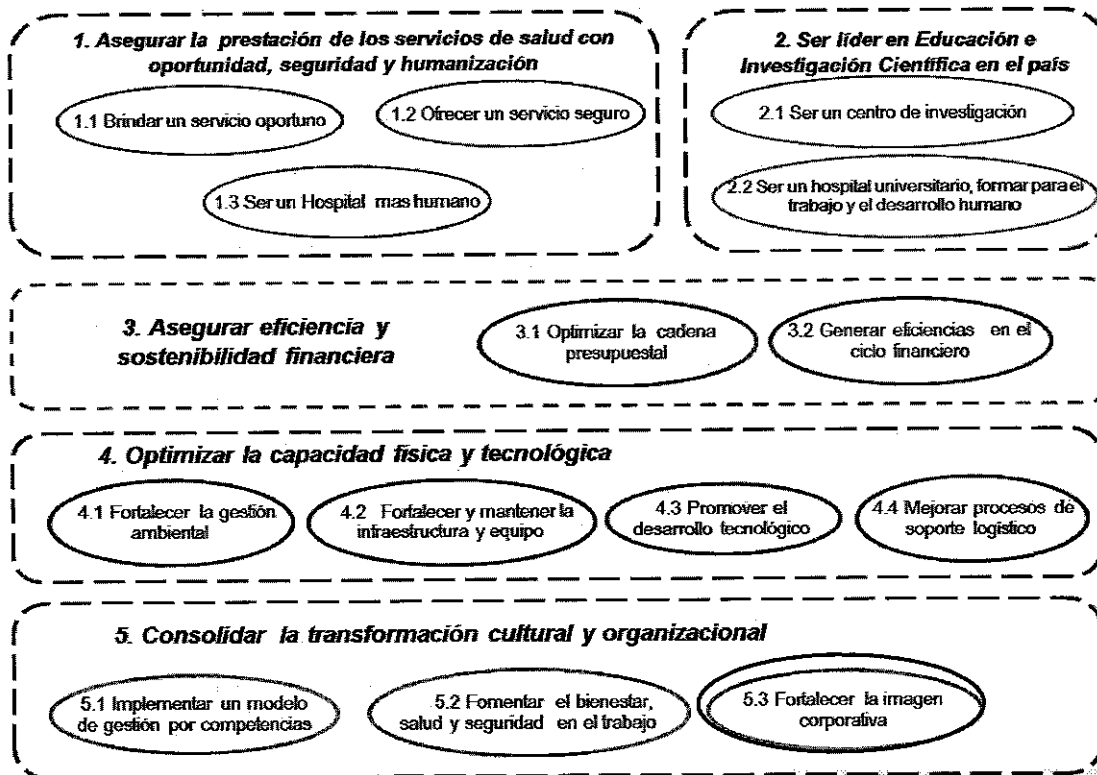
INTRODUCCIÓN.....	7
I. MARCO NORMATIVO.....	10
II. OBJETIVO.....	10
III. ALCANCE.....	10
IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	20
2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:	22
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:	24
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	28
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:	35
6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	38
V. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	40

I. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Decreto 1649 de 2014. Art .15. Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Decreto 124 del 26 de enero/16, el cual sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081/15. Relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Arts.2.2.22.1 y siguientes. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 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.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Ley 962 de 2005. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI. Arts. 1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública. Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.
Rendición de Cuentas	Ley 498 de 1998: Artículo 33º.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada. Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. CONPES 3654 de 2010 : Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos Manual Único de Rendición de Cuentas
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1º. Regulación del derecho de petición.



PLATAFORMA ESTRATÉGICA



POLÍTICAS INSTITUCIONALES

El Hospital Militar Central ha adoptado al interior las siguientes políticas las cuales están enunciadas en el Código de Ética y Buen Gobierno adoptado mediante resolución 343 de 2015.

• Política de Administración del Riesgo

Identificar, valorar, controlar y mitigar probables situaciones negativas que afecten el cumplimiento de la plataforma estratégica de la Entidad, estableciendo niveles de responsabilidad y planes de actuación ante incidentes, emergencias y/o desastres naturales.

• 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.

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

Previo a la elaboración del documento el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la Institución realizó la consulta de fuentes como son: resultados de indicadores de los diferentes planes y programas, reportes o informes de PQRS, 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 2017, con la formulación de actividades para las 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 v2 2017, se cuenta con respaldo presupuestal así:

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: \$163.772.260

Racionalización de Trámites: \$ 25.000.000

Rendición de Cuentas: \$ 4.000.000

Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía: \$21.620.000

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: 130.900.00

ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Entidades que lo elaboran

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y a la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitido por el Departamento Administrativo de la

Función Pública, la Institución elabora anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con los componentes ya mencionados.

Elaboración y consolidación del Plan

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

Divulgación

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

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

Publicación y monitoreo

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 versión 1 fue publicado el 31 de enero de esta vigencia en la página web de la Entidad acorde a la normatividad vigente, así mismo se indica que se publicará la versión 2 en el mes de Octubre de 2017 del presente documento con las observaciones y modificaciones respectivas siguiendo lo observado por el Índice de Transparencia Nacional y los resultados del FURAG-Formulario Único Reporte Avances de la Gestión y posteriormente se publicará la versión 2 del Plan debidamente aprobado.

Por lo anterior, a partir de las fechas determinadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, el responsable de cada una de las actividades descritas en cada componente realizará las acciones respectivas las cuales serán monitoreadas por la Oficina Asesora de Planeación

Seguimiento

El seguimiento se realizará cuatrimestralmente por la Oficina de Control Interno de la Institución, con corte al 30 de abril/17, 31 de agosto/17 y al 31 de agosto/17 y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

II. OBJETIVO

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

Las actividades establecidas en la estrategia del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2 2017, se integran y se articulan en los seis componentes del Plan en mención las cuales están contempladas en el Plan de Acción Institucional 2017.

III. ALCANCE

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

IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

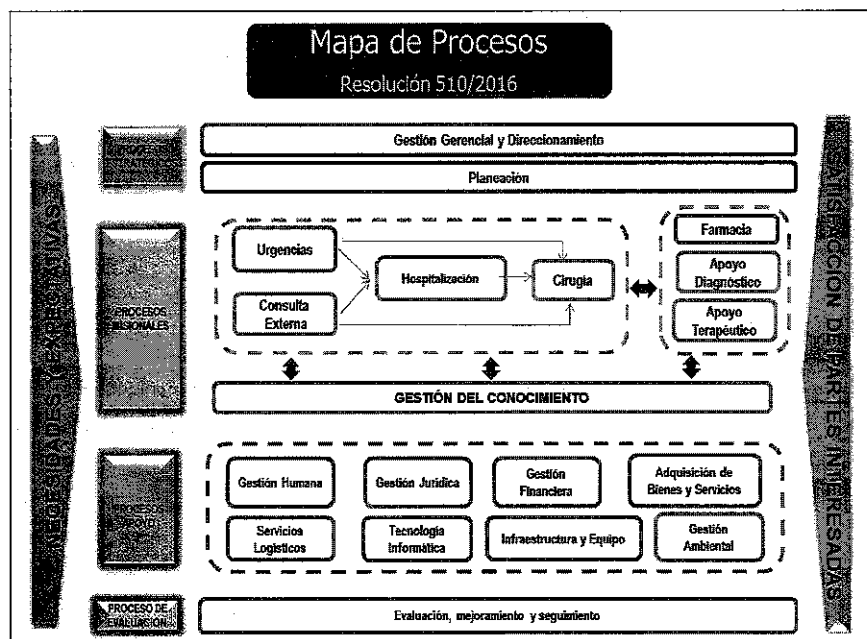
1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

El Hospital ha adoptado la política de Administración del Riesgo la cual está enunciada en el Código de Ética y Buen Gobierno adoptado mediante resolución 343 de 2015 y también se ha desplegado a través de la resolución 512 de/2016, indicando los roles de las dependencias de acuerdo a su nivel (estratégico, táctico y operativo).

A. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Identificar, valorar, controlar y mitigar probables situaciones negativas que afecten el cumplimiento de la plataforma estratégica de la Entidad, estableciendo niveles de responsabilidad y planes de actuación ante incidentes, emergencias y/o desastres naturales.





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

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

¹ Definiciones tomadas de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Transversal 3ª No. 49-00 - Conmutador 3486868 Ext.3002 - www.hospitalmilitar.gov.co

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.

Se realiza la *Identificación del contexto* en donde se establece el contexto externo mediante las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con un enfoque a los riesgos de corrupción de la entidad y el *contexto interno* se realiza mediante el análisis de los riesgos de corrupción aplicados a los procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación establecidos en el mapa de procesos de la Institución.

MATRIZ FODA

En aras de determinar el estado actual del Hospital Militar en su entorno interno y externo, la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con los Jefes de Unidad y sus equipos de trabajo desarrollaron el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de cada una de las unidades que están establecidas dentro de la estructura orgánica de la entidad bajo el Decreto 4780 de 2008 y las cuales son: Unidad de Servicios Ambulatorios, Unidad de Apoyo y Diagnóstico Terapéutico, Unidad de Farmacia, Unidad Médico Hospitalaria, Unidad Clínico Quirúrgica, Unidad de Investigación Científica, Unidad de Formación y Docencia, Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación, Unidad Financiera, Unidad de Talento Humano, Unidad de Apoyo Logístico, Unidad de Compras Licitaciones y Bienes Activos, Unidad de Informática.

ANÁLISIS INTERNO

La matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos), técnica que permite evaluar y resumir las fortalezas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de una entidad, permitiendo identificar relaciones entre dichas áreas.

✓ PONDERACIÓN

A cada uno de los factores de éxito identificados (Fortalezas y Debilidades), se les asigna un peso que indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la entidad; 0% (no importante) a 100% (absolutamente importante); el total de todos los pesos debe de sumar 100%.

✓ CALIFICACIÓN

Posteriormente, se asigna una calificación entre 1 y 4 teniendo en cuenta los siguientes criterios: 1= Debilidad mayor, 2= Debilidad menor, 3= Fortaleza menor, 4= Fortaleza mayor



✓ VALOR PONDERADO

Multiplicación entre la ponderación y la calificación, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1,0 a un máximo de 4,0, siendo la calificación promedio de 2,5. Los totales ponderados muy por debajo de 2,5 caracterizan a las entidades que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2,5 indican una posición interna fuerte.

✓ CONCLUSIÓN

El valor ponderado alcanzado por el Hospital Militar es de 2.76 siendo un puntaje cercano a la calificación promedio que evidencia que las fortalezas y debilidades están en equilibrio lo que se reforzará en el Plan estratégico 2014 -2018, es que en una segunda evaluación de los criterios la entidad alcance una posición fuerte con las fortalezas identificadas.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

No	FORTALEZAS - F	PONDERACIÓN %	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
F1	FINANCIERA El Hospital presenta una situación económica fortalecida y sostenible, que permite el respaldo financiero al plan estratégico, y reinversión de recursos de exdentes financieros en proyectos de inversión	15%	4	0,6
F2	RECONOCIMIENTO E IMAGEN El Hospital es reconocido a nivel Nacional como líder en el ámbito médico y una de las mejores instituciones de salud del país	8%	4	0,32
F3	TALENTO HUMANO Talento Humano idóneo que garantiza el cumplimiento de las actividades asignadas.	10%	4	0,4
F4	TECNOLOGÍAS El Hospital cuenta con equipos biomédicos de última generación para la prestación de servicios especializados y de alta complejidad.	8%	4	0,32
F5	INFRAESTRUCTURA FÍSICA Actualización de las instalaciones del Hospital dando cumplimiento a los parámetros del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad	7%	4	0,28

No	DEBILIDADES - D	PONDERACIÓN %	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
D1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Precarias políticas de inducción, reintroducción, capacitación, comunicación interna, remuneración salarial, - honorarios que no son competitivos en el mercado laboral	10%	1	0,1
D2	CONTRATACIÓN Procesos contractuales desarticulados con el planeamiento operativo, logístico y de gestión del Hospital Militar Central	10%	1	0,1
D3	INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y EQUIPOS (MANTENIMIENTO) Precario análisis situacional del estado de la infraestructura y el equipo médico científico e industrial que limita las proyecciones para la renovación tecnológica	10%	2	0,2
D4	PROCEDIMIENTOS Falta de adherencia a procedimientos y documentación emitida en el sistema de calidad, las actividades y forma de trabajo deben ajustarse procedimentalmente a la forma en que se desarrollan	8%	2	0,16
D5	TECNOLOGÍA Sistema de información con falencias en el registro, captura de datos, sistematización, cobertura e integración funcional en tiempo real.	7%	2	0,14
D6	GESTIÓN DOCUMENTAL Falencia en definición y aplicación de las políticas y criterios de manejo de archivo, registro y correspondencia.	7%	2	0,14
		100%		2,76

ANÁLISIS EXTERNO

La matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos), permite evaluar y resumir las amenazas y oportunidades más importantes dentro de las áreas funcionales de una entidad, permitiendo identificar relaciones entre dichas áreas.

✓ PONDERACIÓN

A cada uno de los factores de éxito identificados (Amenazas y Oportunidades), se les asigna un peso que indica la importancia relativa de dicho factor en el éxito de un sector o industria; 0% (no importante) a 100% (absolutamente importante); el total de todos los pesos debe de sumar 100%.

✓ CALIFICACIÓN

Posteriormente, se asigna una calificación entre 1 y 4 teniendo en cuenta los siguientes criterios: 1= Una respuesta mala, 2= Una respuesta media, 3= Una respuesta superior a la media, 4= Una respuesta superior



✓ VALOR PONDERADO

Multiplicación entre la ponderación y la calificación, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1,0 a un máximo de 4,0; siendo la calificación promedio de 2,5. Un resultado 4.0 indicará que una entidad compite en un ramo atractivo y responde de manera sorprendente a las oportunidades y amenazas presentes en su sector. Mientras que un resultado 1.0 significa que las estrategias de la entidad no aprovechan las oportunidades ni evitan las amenazas externas.

✓ CONCLUSIÓN

El valor ponderado alcanzado por el Hospital Militar es de 2.64 siendo un puntaje cercano a la calificación promedio que evidencia que las oportunidades y amenazas están en equilibrio.

Matriz de Factores Externos (MEFE)

No	OPORTUNIDADES - O	PONDERACIÓN %	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
01	POSICIONAMIENTO Entidad acreditada en salud y acreditada como hospital universitario, líder en investigación científica y prestador de Servicios de Salud de alta complejidad.	10%	4	0,4
02	CAPACIDAD INSTALADA Asignación de los recursos por parte de la nación o alianzas estratégicas que fortalezcan institucionalmente el Hospital Militar Central. (Infraestructura, técnicos, humanos y financieros)	8%	3	0,24
03	TECNOLOGÍAS De cara al usuario optimización del sistema de información, actualización de equipos biomédicos e industriales, sistemas de información para los residentes	6%	4	0,24
04	INSTITUCIONALIDAD Estudiar, analizar viabilidad de cambio de la estructura organizacional del Hospital Militar Central.	5%	3	0,15
05	PROCESOS DE REFERENCIACIÓN Análisis de la capacidad de oferta de la entidad y de la demanda con el fin de establecer procedimientos asistenciales que pueda vender y servicios de docencia servicio asistencial que pueda ofertar	5%	4	0,2
06	ALIANZAS INTERINSTITUCIONALES Realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o empresas privadas que permita fortalecimiento institucional.	6%	4	0,24
07	COMUNICACIÓN EXTERNA Fortalecer la comunicación con asociaciones y usuarios en general para dar a conocer la gestión, rol y competencia del Hospital Militar	8%	4	0,32
08	INCLUSION POBLACION EN DISCAPACIDAD Programas de inclusión de discapacitados - mujer - infancia	5%	4	0,2



No	AMENAZAS - A	PONDERACIÓN %	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
A1	ENTORNO ECONÓMICO DEL SISTEMA Posible afectación de la viabilidad financiera del Hospital en caja, de acuerdo a resultados económicos del Subsistema de las Fuerzas. (tiempo de cartera prolongado)	10%	1	0,1
A2	MERCADO OBJETIVO Alto grado de dependencia frente a un único cliente (DIGSM). Población atendida corresponde al grupo etario de adultos mayores, incrementando los costo de tratamientos de salud.	7%	1	0,07
A3	INSUMOS MÉDICOS La suspensión o cancelación de procesos y procedimientos por causas de terceros que afecten la disponibilidad y oportunidad de la prestación de los servicios.	3%	1	0,03
A4	EQUIPOS Y RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Continuo cambio en la tecnología que pone en obsolescencia la tecnología con la que cuenta la entidad.	5%	2	0,1
A5	ENTORNO DEL SISTEMA Reforma del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, que establezca el cambio de naturaleza jurídica del Hospital Militar Central.	5%	1	0,05
A6	NORMATIVIDAD Los cambios o modificaciones que se presenten en la legislación, decisiones sectoriales, gerenciales a nivel nacional o internacional que puedan afectar la el desarrollo de los procesos y procedimientos institucionales	4%	1	0,04
A7	SEGURIDAD Alta probabilidad de sufrir ataques que afectan la seguridad informática por hackers y seguridad física por pacientes psiquiátricos	3%	2	0,06
A8	IMAGEN Falta de claridad de los roles y competencias de cada uno de los actores que componen el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares - poca comunicación ante los usuarios	6%	2	0,12
A9	Deserción de profesionales, técnicos, auxiliares y talento humano en general por mejores oportunidades competitivas en salario en el mercado	4%	2	0,08
		100%		2,64

Esta identificación está soportada mediante el Direccionamiento estratégico, en los procedimientos, estructura organizacional, auditorías realizadas por Control Interno y las dependencias con gran impacto de riesgo de corrupción





ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS FO (Fortalezas - Oportunidades)	ESTRATEGIAS (Debilidades - Oportunidades)
• Lograr "SIG", la habilitación y acreditación en salud (F1 - F2 - O1 - O2 - O3 - O6) Financieramente el Hospital ha generado excedentes lo que ha permitido realizar inversiones que fortalecen la infraestructura y dan cumplimiento con los estándares de habilitación y acreditación. • Ofrecer un servicio seguro (F3 - F4 - F5 - O1 - O2 - O3) El Programa de seguridad está directamente relacionado con el Talento Humano, Infraestructura y Equipos (capacidad instalada) y es fundamental para fortalecer la imagen corporativa. • Ser un centro de investigación (F2- F3 - O1 - O3 - O6) COLCIENCIAS apoya financieramente proyectos de investigación, el Hospital tiene talento humano con potencial para el desarrollo de los mismos • Ser un hospital universitario acreditado (F2-O1-O2-O3- O5) Fortalece la imagen corporativa y las alianzas interinstitucionales permitiendo mejorar las tecnologías blandas (conocimiento). • Optimizar los ingresos (F1 - F2 - F3 - F4 - F5 - O4 - O5 - O6) Los ingresos son proporcionales al cupo de apropiación en la Entidad y estos a su vez en reinversión de excedentes en proyectos de inversión en pro de mayor capacidad de atención asistencial. • Ser un hospital más humano (F3 - O1 - O6- O7 - O8) El personal es fundamental para humanizar el servicio brindando oportunidad, trato amable, información oportuna y también las acciones encaminadas a incluir y facilitar trámites a la población en discapacidad.	• Brindar un servicio oportuno (D1 - O1 - O6) La entidad realiza alianzas – contrataciones de servicios para brindar un servicio oportuno, se debe fortalecer la inducción y reinducción, que impacte en la estandarización y mejora continua. • Fortalecer y mantener la infraestructura y equipo (D3-O1- O2 - O6) Mejorar la implementación de la política de renovación tecnológica contemplando la capacidad instalada, así como las hojas de vida de los equipos biomédicos e industriales. • Fortalecer y promover el desarrollo tecnológico (D4- D5 - O1- O2 - O3 - O6) En cumplimiento a Gobierno en Línea las políticas deben fortalecer aspectos como la seguridad informática y los sistemas de información apoyados en la actualización del hardware y mantenimiento del software • Fomentar la salud ocupacional en el trabajo (D1 - O1) El Sistema de Seguridad y salud en el trabajo, permite al personal desarrollar actividades protegidos de accidentes laborales previniendo posteriores enfermedades ocupacionales • Mejorar procesos de soporte logístico (D4 - D6 - O1 - O4) Gestión documental es un proceso institucional en el cual participa el personal de la Entidad y se debe mejorar la aplicación de políticas archivísticas.

ESTRATEGIAS (Debilidades - Amenazas)	ESTRATEGIAS (Fortalezas - Amenazas)
• Optimizar la cadena presupuestal (D2 - D4- A3 - A6) Desarrollar mejores prácticas que permitan celeridad en la aplicación de las normas de contratación y por ende mejores resultados en la ejecución presupuestal • Implementar un modelo de gestión por competencias (D1 - A9) Fortalecer políticas de inducción, reinducción; verificar salarios del sector salud en pro de generar mayor sentido de pertenencia en el personal; fortalecer programa de bienestar y capacitación.	• Mejorar la imagen corporativa (F1-F2-F3-F4-F5-A1-A8 - A2) Continuar desarrollo de las fortalezas que tiene la Entidad, en pro de evaluar viabilidad de ampliar la oferta de servicios y generar ingresos de fuentes diferentes a las actuales. • Fortalecer la gestión ambiental (F4 -F5 -A4) Fortalecer mecanismos aplicados en la entidad para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

En la *Construcción del Riesgo de Corrupción* se identifican los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad, identificando el proceso y estableciendo sus causas, riesgos y consecuencias que pueden llegar a afectar los objetivos o procesos de la entidad.



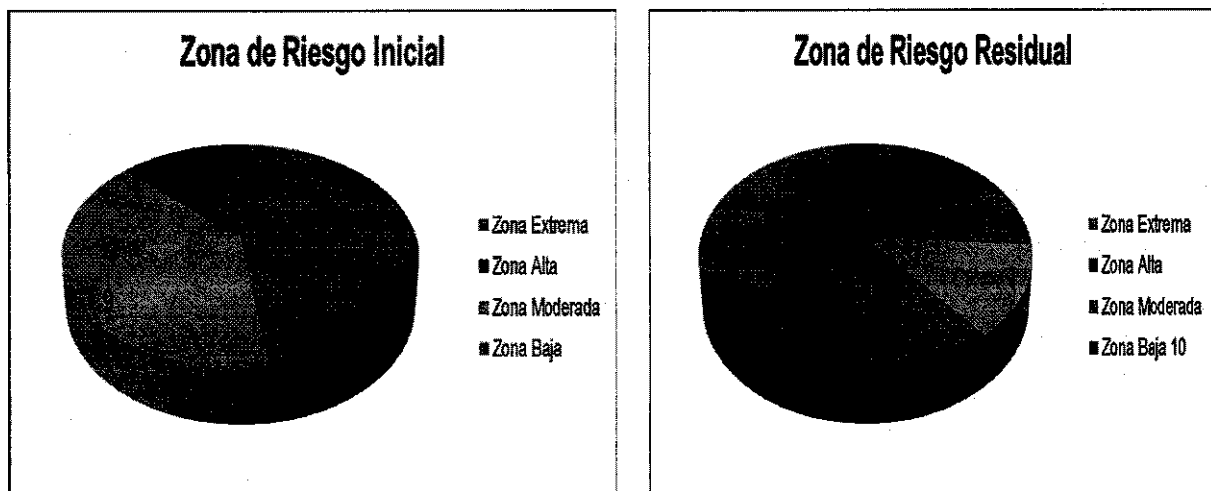
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

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 2015 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP

De acuerdo con lo anterior, para 2017 se identificaron un total de 23 riesgos de corrupción asociados a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. **Ver ANEXO A.**



A

Listado Riesgos de corrupción vigencia 2017

Nº	Proceso	Riesgo
1	Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación	Manipulación o alteración de resultados en indicadores e informes de gestión
2	Planeación (Atención al usuario)	Negación de respuesta a las PQRD en el tiempo establecido.
3	Apoyo Diagnóstico (Laboratorio Clínico)	Fuga intencional de inventarios en Laboratorios
4	Gestión del Conocimiento	Suspensión del escenario de practica
5	Gestión del Conocimiento	Ingreso de aspirantes sin el cumplimiento de requisitos por influencia de terceros.
6	Infraestructura y Equipo	Legalización de servicios de mantenimiento a equipos biomédicos dado de baja, garantía, comodato o apoyo tecnológico.
7	Infraestructura y Equipo	Desaparición de los equipos médicos y repuestos
8	Todos los servicios e Infraestructura y equipo	Daño intencional de los equipos biomédicos
9	Servicios Logísticos	Desviación de ingresos por uso de parqueadero e infracciones
10	Servicios Logísticos	Pérdida intencional de la Historia Clínica soporte de un proceso conciliatorio judicial.
11	Servicios Logísticos	Violación de la información reservada
12	Financiera (Contabilidad)	Emisión de estados financieros no acordes con la realidad
13	Consulta Externa.	Manejo de influencias en la asignación de citas médicas.
14	Farmacia	Fuga Intencional de inventarios en las Farmacias
15	Farmacia	Falsificación y adulteración de fórmulas medicas
16	Adquisición de Bienes y Servicios (Activos Fijos)	Favorecimiento a ofertas atendiendo intereses personales de grupos políticos, empresas privadas o funcionarios.
17	Gestión Financiera	Recepción, trámite y pago de facturas con información errada para el favorecimiento propio o a terceros.
18	Adquisición de Bienes y Servicios (Activos Fijos)	1.Desaparición de bienes activos (muebles, equipos) Desaparición intencional de documentación de ingreso del equipos con sus respectivos insumos u accesorios
19	Tecnología Informática	1.Manipulación y/o perdida de los datos por la gestión de los sistemas de información en las bases de datos de la entidad
20	Gestión Ambiental	1.Manipulación intencionada de los residuos hospitalarios para generar contaminación
21	Gestión Ambiental	1.Lucro por venta indebida de residuos a gestores externos sin vínculos contractuales vigentes



22	Gestión Humana (Nómina)	Pago de sueldos, honorarios y/o mesadas pensionales a personal no existente
23	Gestión del Conocimiento Investigación	Pérdida de recursos debido a selección amañada de proyectos de investigación financiada

C. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

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

D. MONITOREO Y REVISIÓN.

El monitoreo y revisión de la gestión del riesgo se encuentra establecido mediante resolución interna N° 512 de 2016 en los numerales 4,5,6 y 7 donde le corresponde a los jefes de Unidad lo siguiente:

- Desarrollar las actividades establecidas planteadas en los Mapas de Riesgos por procesos, de acuerdo a los controles que se deben realizar y los indicadores para medir el desarrollo de las acciones implementadas.
- Realizar el seguimiento, evaluación y valoración de los resultados de la gestión adelantada en relación con el instrumento "Mapa de Riesgos"
- Presentar informe semestral del avance sobre las acciones de mitigación de los riesgos a la Oficina de Control Interno.
- Monitorear la realización de las acciones de mitigación de riesgo planteadas con respecto a las fechas de ejecución.

E. SEGUIMIENTO.

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

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


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Divulgar la Política de administración de Riesgos adoptada en la Resolución 512 de 2016.	*Correo institucional, *Publicación en página web www.hospitalmilitar.gov.co *Publicación en la Intranet Institucional.	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de Octubre de 2017
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar en coordinación con los Subdirectores, Jefes de Oficina y Unidad la actual matriz de Riesgos de Corrupción y establecer si es necesario actualizarla.	1 Informe en el cual se indique el resultado de la revisión. En caso de que la Matriz de Riesgos de Corrupción sea modificada se anexa la matriz versión 2	Jefe Oficina de Planeación	10 abril de 2017
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgar la Matriz de Riesgos de Corrupción versión 2 del Hospital Militar Central	*Correo institucional, *Publicación en página web www.hospitalmilitar.gov.co , *Publicación en la Intranet Institucional.	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas y	31 de Octubre de 2017
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Presentar informe semestral del avance sobre las acciones de mitigación de los riesgos a la Oficina de Control Interno	3 Informes de Monitoreo a Riesgos de Corrupción	Jefes de Unidad	11 diciembre de 2017
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar el análisis de la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción, En el proceso de auditoría de acuerdo al Plan Anual de Auditorías.	48 Informes de auditoría en la vigencia 2017	Oficina de Control Interno	(23) Informes Primer Semestre (25) Informes Segundo Semestre

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

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

INVENTARIO DE TRÁMITES:

1. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios
2. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud
3. Atención Inicial de Urgencias
4. Donación voluntaria de Sangre
5. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
6. Exámenes de Laboratorio Clínico
7. Exámenes anatomopatológicos y/o citología
8. Certificado de Defunción
9. Certificado nacido vivo
10. Historia Clínica

Servicios Anti trámites en el Hospital Militar Central:

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

Adicionalmente el Área de Atención al Usuario responde a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que son allegadas por diferentes canales: presencial, página web, correo electrónico y físico mediante la radicación del documento en el Área de Registro y Correspondencia de la Institución. Así mismo cuenta con buzones de sugerencias.

PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES:

Para la vigencia 2017 el Hospital Militar ha decidido racionalizar el trámite: Exámenes de laboratorio Clínico el cual presenta 40 puntos en el aplicativo SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), con el fin de brindar mayor accesibilidad al usuario para la consulta e impresión de los resultados de laboratorio clínico mediante la página web, esperando así brindar mayor facilidad a los usuarios, disminución de costos, tiempos, documentos y a su vez descongestión de la Entidad.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se realiza modificación de la fecha final racionalización del Trámite: Habilitar desde la página web del Hospital Militar Central el acceso a la consulta e impresión de los resultados de exámenes de Laboratorio a través de la página web, por lo siguiente:

La Institución determinó la modificación de la fecha registrada en el trámite SUIT, quedando para el día **14 de diciembre de 2017**, soportado mediante Actas de Reunión realizadas con las Oficinas Jurídica, Control Interno, Planeación, Unidad de Informática y Área de Laboratorio clínico y ratificación de la Unidad de Informática quien indica que se debe definir la necesidad de desarrollar un portal en la página web para el registro de personas, acceso a consulta e impresión que permita tener el mayor grado de nivel de seguridad y que sea visible institucionalmente. Por ser un desarrollo requiere de un proceso de análisis, desarrollo, pruebas e implementación que hace que la fecha de entrega sea el 14 de diciembre de 2017.



Estrategia Racionalización de Trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:	HOSPITAL MILITAR CENTRAL
Sector administrativo:	Defensa
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	BOGOTÁ

Orden:	Nacional
Año vigencia:	2017

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 presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	7050	Exámenes de laboratorio clínico	Inscrito	Entrega de resultados de exámenes de Laboratorio de forma presencial en la recepción del área de Laboratorio Clínico del Hospital Militar Central. Costos en tiempo y desplazamientos al usuario. Costo mensual aproximado de \$240.000 en impresión de resultados	Habilitar desde la página web del Hospital Militar Central el acceso a la consulta e impresión de los resultados de exámenes de Laboratorio a través de la página web.	El paciente tendrá mayor facilidad de acceso a resultados de exámenes de Laboratorio de manera virtual lo que reduce los costos en tiempo y desplazamientos. Brindar mayor seguridad. Mejorar la calidad del servicio en comodidad y oportunidad. Reducción de costos administrativos de \$240.000 aproximadamente.	Tecnológica	Respuesta y/o notificación electrónica	02/05/2016	31/12/2016	14/12/2017	Área de Laboratorio Clínico

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS – PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para la vigencia 2017, la Institución ha proyectado la estrategia de Rendición de Cuentas enmarcada dentro las acciones de información, explicaciones y su respectiva evaluación de la gestión buscando la transparencia y la adopción de los principios de Buen Gobierno, por lo cual se formuló la práctica permanente de audiencia pública y rendición de cuentas a la ciudadanía como proceso continuo, en donde se brinde acceso a la información, diálogo con los usuarios y/o grupos de interés y los incentivos hacia los servidores públicos y la ciudadanía en general.



a) Elementos de la Rendición de Cuentas

Componentes de la Rendición de Cuentas



a. Información:

Información: El Hospital Militar Central publica en la página web institucional la información generada periódicamente con el fin de que la ciudadanía se entere y haga seguimiento a la gestión, de igual forma se presenta detalladamente en las Audiencias Públicas que se realizan anualmente en cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea y a la Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Institución pone a disposición de la ciudadanía la información acorde a los lineamientos de la Ley de Transparencia N° 1712 de 2014, a la Estrategia de Gobierno y a la información a publicar establecida en la Resolución N° 3564 de 2015 la cual puede ser consultada en www.hospitalmilitar.gov.co → Módulo Atención al Usuario → Transparencia y acceso a información pública.

b. Diálogo:

Se establecieron acciones de diálogo en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016 realizada el **día 7 de abril de 2017** por los siguientes grupos de interés: representantes de las asociaciones, del Ministerio de Defensa Nacional, militares en uso de buen retiro, militares activos, estudiantes, usuarios, funcionarios y ciudadanos en general, en donde se presentó la gestión de la entidad, información de servicios asistenciales, proyectos de inversión, obras, estados financieros, resultado de facturación, obras y el resultado del plan de acción vigencia 2016 entre otros.

En estas reuniones los grupos de interés participan indicando dudas, consultas las cuales son atendidas y también han agradecido la gestión de la Entidad.

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

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

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

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

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

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

c. Incentivos y sanciones

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

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

Estrategia de Rendición de Cuentas

La Oficina Asesora de Planeación elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2017, teniendo en cuenta los pasos : Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad, Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia, Implementación de las acciones programadas, Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas, establecidos en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2015 versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo alineada a la normatividad vigente.:

Para la vigencia 2017 se realizó la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas así:


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad en lenguaje comprensible	1.1	Publicar información establecida en la estrategia de Gobierno en línea y Transparencia acorde a la normatividad vigente.	43 ítems a publicar en el año 2017 en la página WEB del Hospital	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	1.2	Entregar plan de comunicaciones que incluye cronograma de actividades comunicación interna y externa (incluye divulgación en medios masivos)	1 Plan de Comunicaciones	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de Enero de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer una encuesta permanente en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios.	4 actualizaciones de la encuesta, presentación de pantallazo y reporte de votos	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	2.2	Reportar el desarrollo de actividades programadas en el Plan de Comunicaciones (internas y externas)	4 Informes del desarrollo del plan de comunicaciones	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	2.3	Reportar estadísticas de las visitas realizadas a la página web y redes sociales del Hospital Militar Central	4 reportes	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y percepción de cuentas	3.2	Reportar número de campañas realizadas para dar a conocer a los usuarios los derechos y los deberes	4 campañas	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	3.2	Informar resultado en informe consolidado de percepción del usuario frente al servicio	4 informes de percepción del usuario frente al servicio	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar informe y conclusiones de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y coordinar la publicación en la página web	Informe y Conclusiones de la Audiencia	Oficina de Control Interno	De Abril/17 a Mayo/17
	4.2	Elaborar el informe de evaluación del Sistema de Control Interno Institucional vigencia 2016 al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y coordinar la publicación en la página web	Informe de evaluación del Sistema de Control Interno	Oficina de Control Interno	Anual 28 de febrero/17



	4.3	Elaborar el informe de gestión de la vigencia 2016 y coordinar publicación en la página web	Informe de gestión vigencia 2016.	Oficina Asesora de Planeación	Anual 31 enero de 2017
--	-----	---	-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

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

A. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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

B. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Actualmente el Hospital cuenta con canales de atención que facilitan la interacción del ciudadano con los funcionarios de la entidad, tales como:

- ✓ Atención personalizada (en la cual se brinda información de interés general y particular del funcionamiento de la Entidad).
- ✓ Atención telefónica.
- ✓ Atención escrita.
- ✓ Atención por correo electrónico.
- ✓ Atención por Chat
- ✓ Atención por redes sociales
- ✓ Página web

Como resultado de esta interacción se obtiene información que permite identificar necesidades y establecer acciones de mejora en la prestación de los servicios para sus usuarios.

El Hospital Militar Central ha puesto a disposición a los grupos de interés, los diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a la información de la institución, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interacción tal como:

- ✓ Encuestas en el sitio web de la Entidad www.hospitalmilitar.gov.co
- ✓ Sección Foros, Chat
- ✓ Redes Sociales

Cono desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano, el Hospital Militar busca mejorar la calidad en la prestación de sus servicios con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, con la implementación de procedimientos internos que dan cumplimiento a lo referido en la Directiva citada con la Resolución Interna N° 825 de 2006 reglamenta el trámite interno de los derechos de petición e información, consulta, quejas y reclamos, adicionalmente se desarrollan otros procedimientos conducentes a garantizar la adecuada prestación del servicio, así:

- **Procedimiento de entrega de servicios.**

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

- **Procedimientos de solicitudes del ciudadano.**

- ✓ Aplicativo de Atención al Ciudadano – PQR, en la página WEB de la Entidad
<http://www.hospitalmilitar.gov.co>

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

- ✓ Evaluación de la Satisfacción
- ✓ Buzones de Sugerencias

- **Información visible al ciudadano.**

Con el fin de garantizar el acceso y la prestación del servicio la Institución cuenta con la Resolución Interna N° 825 de 2006 en donde se definen los tiempos de respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos para dar cumplimiento a los términos y tiempos de Ley. De igual forma el ciudadano puede acceder a la información publicada en el sitio web de la Institución acorde a lo establecido en la Ley de Transparencia y a la Estrategia de Gobierno en Línea.

- **Espacios Físicos**

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

- **Cultura del Servicio al Ciudadano**

Se cuenta con un programa enfocado a la Humanización de los Servicios de Salud, el cual es liderado por el Área de Atención Al Usuario, quien realiza charlas y sensibiliza al personal asistencial y administrativo en temas relacionados con el buen trato a los usuarios externos (pacientes y familias) e internos.

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

C. TALENTO HUMANO

En la institución 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 General 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 su cumplimiento normativo relacionado la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, accesibilidad y publicación de información, entre otros, al igual que se aplican 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

De igual forma la Institución genera informes de PQRSD en 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.

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 2017:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1 Presentar a la Dirección estadísticas de: 1. Buzones de sugerencias - análisis 2. Estadística de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones 3. Quejas de usuarios por maltrato de funcionarios 4. Quejas del personal por maltrato por pacientes	4 reportes estadísticos cuadros	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	2.1 Medir la Productividad y presentar a la Dirección el resultado del sistema de asignación de citas call center, servicio telefónico, presencial, internet.	4 reportes estadísticos cuadros	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	3.1 Reportar el número de colaboradores a los cuales se les ha expuesto los derechos y los deberes de los pacientes	1000 colaboradores capacitados (incluyen residentes)	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Cada cuatrimestre de 2017
	3.2 Reportar estadística de inducción al personal nuevo que ingresa a la Institución	4 reportes que incluyen listado asistencia de las inducciones	Unidad de Talento Humano Área de Bienestar y Capacitación	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	3.3 Realizar actividades de reintroducción al personal de la Institución	Una (1) reintroducción al personal de la entidad	Unidad de Talento Humano Área de Bienestar y Capacitación	Anual Julio de 2017
Subcomponente 3 Talento humano	4.1 Reportar la estadística de PQRS relacionadas con los 10 trámites inscritos en el aplicativo SUITE de la Función Pública	4 reportes estadísticos	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
Subcomponente 4 Normativa y procedimental	5.1 Actualizar la caracterización de los usuarios - grupos de interés, e incluirlos en el Código de Ética u Buen Gobierno.	Una (1) Actualización de la Caracterización	Jefe Oficina de Planeación	30 Agosto de 17
	5.2 Informar resultado en informe consolidado de percepción del usuario frente al servicio	4 informes de percepción del usuario frente al servicio	Responsable Gestión de Calidad – Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)

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

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 la Institución realiza la gestión de las peticiones, quejas sugerencias y reclamos allegados al Hospital, según establece el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

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

➤ DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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 en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica acorde a la misionalidad de la Institución.

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

- ✓ El personal que labora en el Área de Atención al Ciudadano 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 fortaleciendo la comunicación y el uso de canales de atención donde los usuarios pueden presentar sus peticiones por varios canales así:

- **Canal Presencial:** Atención personalizada
Oficina Atención al Usuario: Transversal 3 N° 49-00 Bogotá D.C.
- **Canal Telefónico:**
Conmutador (57 1) 3486868 Bogotá D.C.
Oficina Atención al Usuario (57 1) 3486868 Ext. 3025.
Call Center: 359 88 88
- **Canal Escrito:** Área de Registro y Correspondencia: Transversal 3 N° 49-00 Bogotá D.C.
- **Página web:** www.hospitalmilitar.gov.co
Tiene como objetivo dar a conocer a niños, niñas y adolescentes, a través de una herramienta digital, los valores institucionales del Hospital Militar Central, recomendaciones en salud y conocimiento de la infraestructura y procesos del Hospital, por medio de publicaciones interactivas y dinámicas, con base a las normas vigentes.
- **Página web para niños:** www.hospitalmilitar.gov.co
Tiene como objetivo dar a conocer a niños, niñas y adolescentes, a través de una herramienta digital, los valores institucionales del Hospital Militar Central, recomendaciones en salud y conocimiento de la infraestructura y procesos del Hospital, por medio de publicaciones interactivas y dinámicas, con base a las normas vigentes.
- **Solicitud Citas Médicas:** www.hospitalmilitar.gov.co link <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=69>
- **Correo Electrónico:** Atención al Usuario: atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co
- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias:** www.hospitalmilitar.gov.co link PQRD <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/>
- **Solicitud Citas Médicas:** www.hospitalmilitar.gov.co link <http://www.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/index.php?idcategoria=69>
Solicitud Citas Médicas: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co
- **Chat:** www.hospitalmilitar.gov.co link <http://www.hospitalmilitar.gov.co/es/chat>
- **Redes Sociales:** Facebook, twitter
Actualmente la entidad cuenta con dos redes sociales activas:
Twitter: @HOMIC_ y Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>, a través del buen uso de las mismas se pretende hacer publicaciones permanentes que inviten al ciudadano a dejar sus inquietudes además de conocer las diferentes actividades que se realizan en el Hospital.

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

➤ PRESENTACIÓN DE PETICIONES

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

Así mismo el Área de Atención al Usuario realiza atención presencial y cuenta con un registro público de los derechos de petición y elabora un informe trimestral sobre las quejas y reclamos con el fin de facilitar a la Institución la toma de decisiones, los cuales son publicados en la página web de la Institución.

➤ SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A LAS PETICIONES

Para el seguimiento y control de la gestión de la documentación, el Área de Atención al Usuario estableció los procedimientos internos definidos como: Ruta y Manejo de la Documentación y Control de la Documentación en donde el Área de Registro y Correspondencia, realiza la radicación bajo un número consecutivo y se lleva el archivo documental con el fin de facilitar el control y el seguimiento para dar respuesta oportuna a los ciudadanos; los cuales permiten realizar la trazabilidad y el seguimiento a las respuestas oportunas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000.

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

➤ RESPUESTA A LAS PETICIONES

Para las respuestas a las peticiones presentadas, la Institución cuenta el formato para realizar las peticiones quejas reclamos y denuncias que podrá ser descargado por los usuarios para su impresión, diligenciamiento y posterior radicación en el Hospital militar Central. En la Sección Atención al Ciudadano/Formato PQRD, Es de resaltar que las solicitudes no requieren uso exclusivo del formato para su presentación y posterior gestión por la Entidad.

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

➤ 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 se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos en cuanto a la oportunidad de respuesta de la PQRS y rinde un informe semestral a la Dirección General del Hospital.

➤ VEEDURÍAS CIUDADANAS

El Hospital ha facilitado el acceso a la información para la vigilancia de su gestión a las Veedurías Ciudadanas que lo

requieran, recibiendo de ellas los informes y recomendaciones, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora.

Para lo cual el Hospital presenta ante la Veeduría respectiva el plan de mejoramiento a cada uno de los hallazgos, estableciendo las metas y plazos para su cumplimiento.

➤ 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.

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

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

Para este componente se formuló la estrategia compuesta por:

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

A. TRANSPARENCIA ACTIVA

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

- ✓ Estructura Orgánica (Plataforma Estratégica, Sedes y Horarios, Directorio de Funcionarios)
- ✓ Presupuesto (Ejecución Presupuestal, Proyectos de Inversión)
- ✓ Normatividad
- ✓ Metas e Indicadores
- ✓ Adquisiciones y Compras (Plan de Adquisiciones, Contratación)

- ✓ Trámites y Servicios
- ✓ Planes
- ✓ Procedimientos y Lineamientos
- ✓ Informes (Informes de Gestión, Informes de Ley, Informes de Rendición de Cuentas, Informes de Empalme, Informes de Defensa Judicial).
- ✓ Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia
- ✓ Instrumentos de la Gestión de Información Pública (Esquema de Publicación de Información, Gestión documental, Datos Abiertos)
- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD y Solicitudes de acceso a la información pública)

B. TRANSPARENCIA PASIVA

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

C. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

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

D. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

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

E. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Mecanismos de Transparencia Activa	1.1	Publicar información establecida en la estrategia de Gobierno en línea y Transparencia acorde a la normatividad vigente.	43 ítems a publicar en el año 2017 en la página WEB del Hospital	(Documentos publicados/ 43 x 100	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	1.2	Presentar informe del cumplimiento al cronograma contractual. (Estado y avance de los procesos - Estadística de adjudicaciones	4 reportes que contemplan cumplimiento y estadística de adjudicaciones	(N° de informes presentados/ 4) x 100	Jefe de la Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	1.3	Publicar datos abiertos de la Institución en la plataforma www.datos.gov.co	Una (1)Divulgación de datos abiertos de la Institución	Publicación de Datos Abiertos	Unidad de Informática	Noviembre 30 de 2017
Subcomponente 2 Mecanismos de Transparencia Pasiva	2.1	Responder las PQRD (Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias), en los tiempos de ley.	4 Informes Registro Público de Peticiónes PQRD	(Informe Registro Público de Peticiónes realizados/ 4) x 100	Responsable Gestión Calidad - Área de Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
Subcomponente 3 Elaboración los mecanismos de Gestión de la Información	3.1	Implementar acciones que den cumplimiento a los requisitos establecidos en el componente Seguridad de la Información en el Decreto 2573 de 2014 - Política protección datos personales Ley 1581 Habeas Data - Actualización Activos de la Información - Clasificación de activos y publicación - Reporte decisiones estratégicas del comité de Seguridad	4 reportes que contemplan cumplimiento de componente de Seguridad y privacidad de la información	(N° de informes presentados/ 4) x 100	Jefe de la Unidad de Informática	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)



	3.2	Consultar a los subdirectores, a través del formato aplicabilidad de los estándares para publicar información correspondiente al Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, los lineamientos de publicación en las herramientas digitales (Página Web y Redes Sociales) de la institución, como insumo para el proyecto de Directiva que unifica y actualiza la Directiva Transitoria N° 012 de Diciembre de 2015 Página Web.	Formato aplicabilidad de los estándares para publicar información correspondiente al Anexo 1 de la Resolución 3564	(N° formato diligenciado/ 1) x 100	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	15 de diciembre de 2017
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Reportar número de actividades realizadas que permitan implementar el programa amigos de la inclusión (NOTA: en Enero de 2017 se deben presentar las acciones a realizar)	2 reportes del programa amigos de la inclusión dirigidos a usuarios en condición de discapacidad	(N° de Informe realizados/2) x 100	Grupo Medicina Física y Rehabilitación	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
Subcomponente 5: Mecanismos del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar el reporte público de solicitudes de acceso a la información	4 reportes de solicitudes acceso a la información	(4 reportes/ 4) x 100	Área de Atención al Usuario	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)

6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

El Hospital Militar Central, realizó actualización del Código de Ética y Buen Gobierno para el Hospital Militar Central mediante la Resolución Interna N° 343 del 3 de Mayo de 2016 y la Resolución Interno N° 948 del 6 de Octubre de 2016, en donde se imparten pautas de comportamiento para servidores públicos o contratistas con lineamientos claros sobre de conflicto de intereses y en donde se establecen los principios y valores éticos.

De otra parte, acorde a los lineamientos establecidos por la normatividad ha venido adelantando el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual ha presentado como avance la elaboración del procedimiento de conflicto de intereses, el cual se encuentra publicado en la Intranet y en la página web institucional, así mismo se está fortaleciendo la política al interior de la Institución y mediante la inducción y la reinducción al personal

Atendiendo a los principios de democracia participativa y de gestión pública, la Institución abre espacios de participación ciudadana a sus grupos de interés implementando espacios o mecanismos institucionales para facilitar la participación, generando interacción y diálogo entre las partes y acorde a la normatividad en cuanto a la entrega de:



Información al ciudadano: mediante diferentes canales de comunicación y medios electrónicos, atendiendo la Planeación Participativa: en espacios institucionales basados en la misionalidad, mediante eventos, foros y encuestas, lo cual genera concertación y toma de decisiones en conjunto con los ciudadanos.

Control Social: Mediante mecanismos que faciliten a las veedurías ciudadanas

Como parte de las acciones de mejora en cuanto a la rendición de cuentas y participación ciudadana la Institución ha realizado planes de mejora de acuerdo al Formulario Único de Registro de Avances a la Gestión – FURAG así:

- Convocar a la ciudadanía en general, a los usuarios, grupos de interés, veedurías ciudadanas, asociaciones, órganos de control, organizaciones no gubernamentales a participar en los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana en forma permanente a través de los canales con los que cuenta la Institución.
- Identificar y realizar encuestas de opinión sobre los temas a tratar en la Rendición de Cuentas, realizadas previamente a la ejecución del evento.

Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana

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

Partes interesadas

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

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

Horarios

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



Puntos de Atención:

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

Estrategia Iniciativas Adicionales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1	Entregar el documento de estrategia, política o lineamiento de Transparencia y lucha contra la corrupción incluye cronograma de actividades	Una (1) estrategia anticorrupción	Estrategia anticorrupción	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno Jefe de la Unidad de Talento Humano	31 enero de 2017
	1.2	Reportar seguimiento al avance de la política de Transparencia y Lucha contra la corrupción	4 reportes indicando seguimiento de avance de acuerdo al cronograma	(N° reportes/4)*100	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno Jefe de la Unidad de Talento Humano	Trimestral (cinco primeros días de cada trimestre)
	1.3	Establecer procedimiento para la declaración del conflicto de interés que contenga: identificación en que ocasiones se declara conflicto de interés, instancia o responsables para el trámite, sanciones por la no declaración del conflicto	Un (1) procedimiento	Procedimiento para declaración del conflicto de interés	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno Jefe de la Unidad de Talento Humano	30 Junio de 2017

V. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consolidación

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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

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 2017 el Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptará el modelo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Atentamente,


Brigadier General **Medico Clara Esperanza Galvis Díaz**
Directora de la Entidad Descentralizada Adscrita al Ministerio de Defensa
Hospital Militar Central


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

Proyectó: Claudia R. Ramirez Quesada
PD. Oficina Asesora de Planeación


Claudia R. Ramirez Quesada
Proyectó