

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co

   Hospital Militar Central Colombia  @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	2 de 22		

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	4
	MARCO LEGAL	4
5.	JUSTIFICACIÓN	6
6.	METODOLOGÍA	6
7.	GENERALIDADES	7
8.	COMPONENTES	10
8.1.	Primer Componente: Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgos de Corrupción	11
8.2.	Segundo Componente: Racionalización de Trámites	13
8.3.	Tercer Componente: Rendición de Cuentas –Participación Ciudadana	17
8.4.	Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	19
8.5.	Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información	25
8.6.	Sexto Componente: Iniciativas Adicionales	27
9.	SEGUIMIENTO	28
10.	BIBLIOGRAFÍA	28
11.	ANEXOS	28
12.	CONTROL DE CAMBIOS	29



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [t](#) [i](#) [c](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	3 de 22		

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la formulación del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023** 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 y demás documentos guías implementados para el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El Plan formulado recoge las principales recomendaciones que se han dictado por el Departamento Administrativo de la Función Pública en las evaluaciones realizadas al modelo a través de los resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión - FURAG y teniendo en cuenta las siguientes disposiciones normativas:

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 que 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 2023 PAAC, se considera parte integral del Plan de Acción Institucional acorde con lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 y es un instrumento que traza acciones de tipo preventivo para el control de la gestión que permite realizar ejercicios de auto control y prevención con el fin de prevenir y 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 garantizar espacios de participación ciudadana y control social.



PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	4 de 22		

2. OBJETIVO

Establecer actividades que promuevan la transparencia institucional, la participación ciudadana y lucha contra la corrupción con el fin de fortalecer la confianza de nuestros usuarios y de la ciudadanía en la gestión institucional por medio de la ejecución y seguimiento de los 6 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 referentes a la implementación de la Política de Integridad y del Sistema Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

3. ALCANCE

La Estrategia y las actividades que se relacionan en los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 aplican para todos los procesos de la entidad.

4. MARCO LEGAL

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Ley	2052	2020	Externo	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley	1755	2015	Externo	Congreso de la República	Derecho fundamental de petición. Art. 1°. Regulación del derecho de petición.
Ley	1757	2015	Externo	Congreso de la República	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.
Ley	1712	2014	Externo	Presidencia de la República	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.
Ley	1474	2011	Externo	Congreso de la República	Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Estatuto Anticorrupción. 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	489	1998	Externo	Congreso de la República	Artículo 33°.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación,



PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	5 de 22		

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					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.
Decreto	1499	2017	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por medio de la cual se articula el Sistema de Gestión, Política de Gestión y Desempeño Institucional Integral y Planeación y Gestión MIPG. Articulación Sistema
Decreto	1499	2017	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	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
Decreto	124	2016	Externo	Presidencia de la República	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
Decreto	1081	2015	Externo	Presidencia de la República	Decreto Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.
Decreto	1083	2015	Externo	Presidencia de la República	Decreto Único Función Pública. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control.
Decreto	1469	2014	Externo	Presidencia de la República	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	019	2012	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	6 de 22		

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Resolución	455	2021	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por la cual establecen lineamientos generales para la autorización de trámites existentes en el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020,
Circular	100-010-2021	2021	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Directrices para fortalecer el lenguaje claro
CONPES	3654	2010	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Manual Único de Rendición de Cuentas	MURC V2	2019	Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC V2.

5. JUSTIFICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario 2023, elaborado acorde a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a lo establecido en el Decreto 612 de 2018, se constituye en la respuesta a un mandato legal en el marco de las prácticas de buen gobierno, como instrumento de tipo preventivo y formativo que brinda herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho al control social y a la institución para desarrollar el esquema de líneas de defensa para obtener los resultados óptimos en la gestión.

6. METODOLOGÍA

La Institución para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano atiende lo establecido en la metodología que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y 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*,. En atención, a lo mencionado anteriormente la Institución elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con los componentes establecidos en la normatividad.

Previo a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el marco del contexto estratégico se realizó la consulta de diferentes fuentes, a saber: resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión – FURAG, reportes o informes de PQRS, monitoreo e informes de seguimiento de Riesgos Institucionales y de Corrupción, trámites a racionalizar, informes de gestión y/o rendición de cuentas, resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, informe de seguimiento de Audiencia Pública realizado por la Oficina de Control Interno, resultados del Índice de Transparencia y acceso a la información – ITA, informes de plan de mejoramiento, publicados en la página web institucional en la sección de transparencia y acceso a la información pública, fuentes de información de las que se evaluó e identificó necesidades de los ciudadano en materia del ejercicio ciudadano de control social y participación ciudadana.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

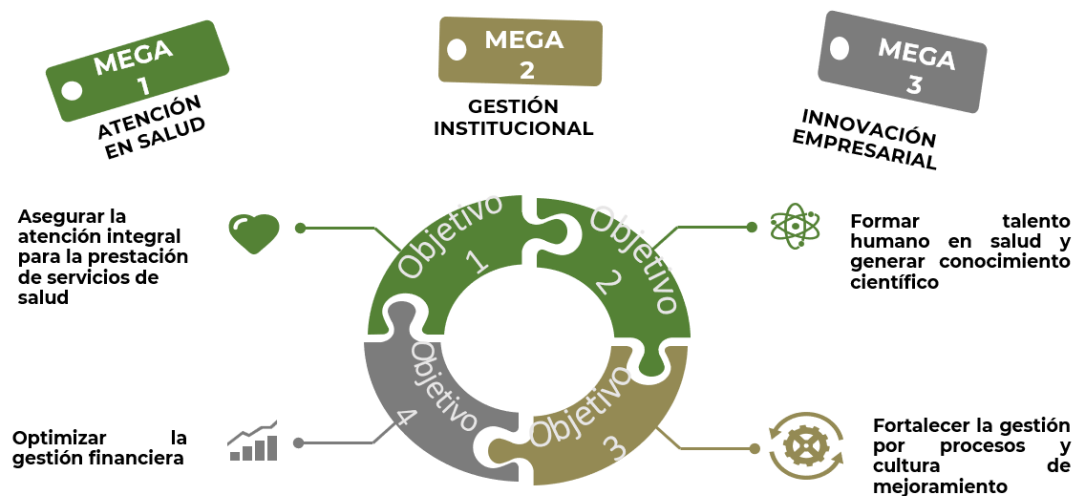
PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	7 de 22		

7. GENERALIDADES

Alienación Estratégica

En el marco de las disposiciones de un nuevo periodo de Gobierno y alineados a las bases del Plan de Desarrollo 2022-2026, “Colombia, potencia mundial de la vida”, el Hospital Militar Central ha diseñado una plataforma estratégica que orientará la gestión institucional, a la cual responde las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 y que a continuación se enuncia:

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2023 - 2026



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2023	MEGA 2 Gestión Institucional
--	---------------------------------

Presupuesto

Para la formulación, elaboración, actualización y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, se cuenta de manera transversal con los recursos asignados los cada uno de los líderes y responsables de los procesos involucrados en cada uno de los componentes.

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.

Responsables

En cada uno de los del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023, en el cual se establecieron los líderes y responsables de cada una de las acciones, las cuales se plasman en el documento detallado.

Metas



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co

[Facebook](#) [Twitter](#) [Instagram](#) Hospital Militar Central Colombia [@HOMILCOL](#)



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	8 de 22		

Se establecieron las metas y plazos en la formulación de actividades del plan PAAC 2023 respecto a cada uno de los componentes del Plan, que se pueden verificar en cada uno de los componentes.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023, se publica el 31 de enero de cada año y a la Oficina Asesora de Planeación le corresponde liderar su elaboración y su consolidación según lo presentado por cada responsable del componente.

Modelo Integrado de Planeación y de Gestión: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 se encuentra articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, contemplado en las Políticas de Gestión y Desempeño de cada componente así:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2022	DIMENSIÓN	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
COMPONENTE 1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	Control Interno	Control Interno
COMPONENTE 2 Racionalización de Trámites	Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano)	Racionalización de Trámites
COMPONENTE 3 Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano)	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
COMPONENTE 4 Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía	Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano)	Servicio al Ciudadano
COMPONENTE 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Información y Comunicación	Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
COMPONENTE 6 Iniciativas Adicionales Código de Integridad	Talento Humano	Integridad

Elaboración y consolidación

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023, es elaborado anualmente, siendo la Oficina de Planeación la responsable de liderar el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración y posterior consolidación.

Socialización

Durante su elaboración

La Oficina Asesora de Planeación establece coordinación con las dependencias de la Entidad, con el fin de coordinar las actividades que establecerán en el Plan PAAC 2023.

Antes de su publicación

El Hospital Militar Central pone a disposición el Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 publicado en la página web institucional sección transparencia -Documentos en Consulta Ciudadana, con el fin de que los interesados manifiesten sus consideraciones y propuestas, con el fin de ser analizadas y tenidas en cuentas por la Entidad de acuerdo con su pertinencia.

Se verifica en la página web el Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 puesto a disposición de la ciudadanía para recibir observaciones, pero no se recibió retroalimentación por parte de la ciudadanía.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023, del Hospital Militar Central aprobado es divulgado mediante página web institucional, Intranet corporativa y correo electrónico institucional.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	9 de 22		

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

Publicación

Se realiza la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PACC 2023 del Hospital Militar Central el 31 de enero de 2023 en la página web acorde a lo establecido en el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.8. *Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.*

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

Monitoreo

A partir del 31 de Enero de 2023, cada responsable de actividades, inicia la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes, las cuales son monitoreadas de manera permanente por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Seguimiento

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías y Seguimiento, dando cumplimiento a los términos de Ley.

Promoción y divulgación

Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023, la entidad debe dar a conocer a nivel interno y externo el PAAC 2023 y publicar el respectivo seguimiento en la página web institucional.

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

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

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

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

A. Política de Administración de riesgos



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	10 de 22		

En ejercicio de su labor misional se encuentra comprometido con la adecuada administración de los riesgos, la Institución realizará la revisión y de la **Política Operativa para Administración de Riesgos en el Hospital Militar Central**, con el fin de contar con un documentos orientador que fije los criterios para la identificación, monitoreo y evaluación del riesgo institucional.

B. Mapa de Riesgos de Corrupción

Identificación del Riesgo de Corrupción

Se realizará la identificación del riesgo de corrupción, con la identificación de las fuentes de los riesgos con sus respectivas causas y consecuencias.

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

Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos se realizará el análisis del riesgo inherente de corrupción con el fin de determinar los criterios de medición en cuanto a probabilidad e impacto, estableciendo la zona de riesgo inicial, se definir los controles y se valorar el grado de incidencia y el grado de efectividad de los controles. Adicionalmente, se realizará una evaluación que permita determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto para determinar la zona de riesgo comparando los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final determinando el riesgo residual, priorizando acciones en los que se encuentran en las zonas de riesgo extremas y altas, para los cuales se formulan acciones concretas de mitigación del riesgo con el fin de contrarrestar las causas y evitar la materialización de los eventos de corrupción dentro de la institución

Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.

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

Consulta y Divulgación

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

C. Monitoreo y Revisión

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

Se realiza monitoreo a los riesgos (incluyendo los riesgos de corrupción) se cuenta con el formato Seguimientos y Monitoreo Mapa de Riesgos PL-OAPL-PO-FT-02 Mapa de Riesgos 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.

El Monitoreo periódico a los riesgos es una actividad de gran importancia que está a cargo de los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, permitiendo así asegurar la eficiencia en la administración de los riesgos del HOMIL.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	11 de 22		

D. Seguimiento

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

ANEXO 1: ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN— MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Este Componente pertenece a la Dimensión *Gestión con valores para resultados* (Relación Estado Ciudadano) y se enmarca en la Política Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que adoptó la Institución para facilitar el acceso a los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos y tiempos en la ejecución del trámite, costos y procesos. En este contexto el Hospital Militar Central presenta la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual se registrará en el aplicativo www.suit.gov.co.

Las acciones identificadas dan continuidad a la Estrategia que se han venido desarrollando para la identificación y actualización de los trámites registrado en el 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 → Transparencia y Acceso a la Información pública → Trámites y Servicios, los cuales pueden ser consultados en la URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=17834>, al igual que en el portal www.gov.co.

Identificación de Trámites:

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

- **Certificado nacido vivo:** También se conoce como Certificado Médico de Nacimiento, consiste en obtener la certificación que acredita el hecho que el recién nacido vivo.
- **Atención Inicial de Urgencias:** Son las urgencias médicas, que contempla la atención de las personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
- **Certificado de Defunción:** Trámite que tiene como fin de acreditar legalmente el fallecimiento de una persona.
- **Historia Clínica:** Trámite para a solicitudes de historia clínica de los usuarios de la Institución, cuyo fin es obtener la historia clínica en la cual se registra cronológicamente las condiciones de salud del paciente o familia, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención
- **Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud:** Su propósito es el agendamiento de una cita para acceder a la prestación de servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario. Comprende la solicitud de citas médicas generales y especializadas.
- **Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos:** Entrega de medicamentos ó dispositivos médicos a los pacientes y la a información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.
- **Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios:** Este trámite corresponde al ingreso del paciente al Área de Admisiones para la prestación del servicio de hospitalización, previa verificación de derechos y cumplimiento de los requisitos administrativos y asistenciales pertinentes. También se conoce como Hospitalización de pacientes.
- **Exámenes de Laboratorio Clínico:** Su propósito es la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de los usuarios para el procesamiento y posterior valoración médica
- **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



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co

Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	12 de 22		

Fuente: aplicativo www.suit.gov.co.

Canales de atención 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
- ✓ Atención de Call center
- ✓ Atención al usuario mediante chat.
- ✓ WhatsApp de Atención al Usuario: 321 4400984
- ✓ Redes sociales Facebook, twitter, Instagram.

El Área de Atención al Usuario atiende servicios que no están contemplados como trámites. Recibe y responde a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que son allegadas por diferentes canales: presencial, página web, correo electrónico y físico mediante la radicación del documento en el Área de Registro y Correspondencia de la Institución.

Estrategia Racionalización de Trámites 2023

Teniendo en cuenta aspectos internos y externos que permiten establecer criterios para la mejora de los trámites para el 2023, la Entidad implementará el Portal del Usuario que ha sido diseñado y saldrá en producción en el 2023; este como un proyecto de innovación abierta tiene como objetivo facilitar a los pacientes su interacción con los servicios digitales del Hospital Militar Central; el Portal se enmarca en lo definido en la Política de Gobierno Digital y en el cumplimiento de la normatividad vigente. En este escenario, el uso del Portal del Paciente entrega la satisfacción de necesidades cotidianas de los pacientes, la disponibilidad de múltiples servicios digitales, la masificación de trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos. Los servicios provistos por el Hospital como parte del Portal del Paciente, y a los cuáles tienen derecho de manera gratuita las personas naturales y jurídicas, tendrán características como solicitar corrección de datos, solicitar actualización, autorizar el uso e intercambio de los datos, recibir información de los derechos y obligaciones que tiene con respecto a la información que almacena el Hospital Militar Central, citas Médicas, resultados de Laboratorio, resultados de Imágenes Diagnósticas, resultados de Patología, solicitud Carné de Donantes, solicitud Historia Clínica de Paciente, PQRS.

Interoperabilidad

La Entidad No cuenta con Interoperabilidad en sus trámites y no le aplica acorde a la definición de Interoperabilidad establecida por la Función Pública así: *“Es una fase que tiene como propósito fomentar la visión de gestión interinstitucional, intersectorial e intrasectorial, para aunar esfuerzos en los procesos de simplificación y racionalización de trámites”*. Fuente: material de capacitación del Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

ANEXO 2: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2023



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	13 de 22		

8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Lo anterior, acorde a la Ley 489 de 1998, a lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010, a los lineamientos en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC v2, a lo señalado en la Ley 1757 de 2015, a la Ley de Transparencia N° 1712 de 2014, al Decreto 103 de 2015 y a la Resolución N° 1519 de 2020 emitida por Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones.

Para la vigencia 2023, 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 Entidad realiza divulgación de información y explica los resultados y avances de la gestión en garantía de los derechos, a través de publicaciones en la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co información clara y oportuna generada periódicamente con frecuencias mensuales, trimestrales, cuatrimestrales y anuales según lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, lo que 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 valor.

b. Diálogo:

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

- Canal presencial a través de la Oficina de Atención al Usuario y demás puntos de atención presencial de los servicios asistenciales.
- Reuniones mensuales con la asociación de usuarios ASUHOSMIL.
- Reuniones de análisis estratégico - RAE en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del HOMIL.
- Reuniones en Consejo Directivo del HOMIL: *Conformado por: oficiales, suboficiales del Ministerio de Defensa Nacional o el Viceministro, representantes del Departamento Nacional de Planeación - DNP, de la Dirección Nacional de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, un representante del cuerpo médico o paramédico, Un profesional de la salud como representante de los empleados públicos y trabajadores oficiales del Hospital Militar Central.*
Para el Consejo Directivo del HOMIL, la representación de este personal se realiza por convocatoria.
- Participación del HOMIL en reuniones trimestrales del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional - CSSMP
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad
- Piezas informativas en la página web institucional www.hospitalmilitar.gov.co
- Encuestas y foros en este sitio web
- Correo electrónico:
Atención al Usuario: atencionalusuario@homil.gov.co
Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co
Imágenes Diagnósticas: citas.resonancias@homil.gov.co
- Chat en Línea: Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=10480>



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	14 de 22		

- Redes sociales :
Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>
Twitter: <https://twitter.com/HOMILCOL>
Instagram: [hospitalmilitarcentral](https://www.instagram.com/hospitalmilitarcentral)
- Link PQRSD <https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>

c. Responsabilidades

La Institución acorde a los resultados de la gestión y teniendo en cuenta los compromisos identificados en los escenarios de diálogo, desarrolla actividades enmarcadas en la divulgación de informes de seguimiento y evaluación a través de página web institucional y en reuniones presenciales con la Asociación de Usuarios de la Entidad ASUHOMIL.

Estrategia de Rendición de Cuentas

La Oficina Asesora de Planeación elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2023, teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DEAP mediante el Manual Único de Rendición de Cuentas v2 y la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2015 versión 2.

Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana

- ✓ Publicación del Menú PARTICIPA en la página web institucional, que contiene información sobre las posibilidades de interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor e interés, el cual puede ser consultado en la URL: <https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=70374>
- ✓ Reuniones con Asociación de Usuarios del HOMIL
- ✓ Reuniones en Consejos Directivos y participación de la Entidad en Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía.
- ✓ Dar continuidad a la aplicación de las encuestas de satisfacción de los usuarios
- ✓ Presentar y publicar los informes de resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios Elaborar informe de registros de PQRSD recibidas en la Institución y publicarlas en el sitio web
- ✓ Fortalecer y difundir información mediante los canales de atención habilitados al servicio de la ciudadanía.
- ✓ Diseñar y difundir mensajes y campañas hacia los usuarios y/o clientes externos.
- ✓ Proporcionar información al ciudadano mediante la página web e interactuar mediante chat y redes sociales.

Partes interesadas

La ciudadanía en general, usuarios y grupos de valor y de interés pueden acceder a la información del Hospital Militar Central mediante diferentes canales de atención, con el fin permitir a la ciudadanía el acceso a la información de la entidad, así como participar activamente en la formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de la interacción y diálogo permanente.

ANEXO 3: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	15 de 22		

A. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

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

B. Fortalecimiento de los canales de atención

El Hospital ha fortalecido los canales de atención de forma presencial mediante la atención en la Oficina de Atención al Usuario, oficina adecuada con digiturno y amplios espacios para atención de personas en condición de discapacidad, de igual manera a través de canales electrónicos como: página web, correo electrónico, redes sociales, chat, y servicio de Contac center, facilitando la accesibilidad en los servicios y la comunicación para el servicio al ciudadano, buscando mejorar la calidad en la prestación de los servicios con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios.

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:

- **Procedimiento para el manejo de PQRSDF**
- **Procedimientos e instructivos** publicados en la Intranet
 - ✓ Experiencia en la Atención
 - ✓ Atención al usuario por canal virtual y presencial
 - ✓ Derechos y deberes
 - ✓ Buzón de sugerencias.
- **Medición de la Satisfacción del ciudadano.**
 - ✓ Evaluación de la Satisfacción mediante informes trimestrales los cuales son publicados en la página web institucional sección transparencia
- **Información visible al ciudadano.**

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

El Hospital Militar Central cuenta con los espacios físicos adecuados y de accesibilidad para los usuarios.
- **Cultura del Servicio al Ciudadano**

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

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



PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	16 de 22		

C. Talento Humano

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

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

D. Normativo y Procedimental

El Hospital Militar Central cuenta con un Modelo de Atención al Ciudadano en cumplimiento a lo establecido en los procedimientos establecidos al interior de la Institución con lineamientos para la gestión del servicio al ciudadano, en la cual se enmarcan líneas de atención en salud las cuales son: orientación e información, sistema de peticiones y soluciones, auditoria del servicio prestado al usuario, humanización y participación ciudadana en concordancia a que el Hospital es el centro de referencia de alto nivel de complejidad de atención en salud de las Fuerzas Militares.

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

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

E. Relacionamiento con el ciudadano

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

A continuación, se presenta la estrategia de Atención al Ciudadano:

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-



PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	17 de 22		

Según lo señalado en el documento establecido para la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, se tienen en cuenta los siguientes términos así:

➤ DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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
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 PQRS por página web



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	18 de 22		

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

- **Correo Electrónico:**
atencionalusuario@homil.gov.co
asignacioncitas@homil.gov.co
citas.resonancias@homil.gov.co
- **Chat en Línea:** Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
<https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=10480>
- Redes sociales :
Facebook: <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral>
Twitter: <https://twitter.com/HOMILCOL>
Instagram: [hospitalmilitarcentral](https://www.instagram.com/hospitalmilitarcentral)

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

➤ Presentación de Peticiones

Para la presentación de las peticiones los usuarios pueden hacerlo de forma escrita o verbal, para ello, la 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 PQRSDF por página web”**.

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

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 PQRSDF atendidas mensualmente, la fecha de ingreso el número de registro, tipo de solicitud, la dependencia responsable, el número y fecha de respuesta y el número de días de la respuesta.

➤ Seguimiento y Trazabilidad a las Peticiones

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

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

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

➤ Respuesta a las Peticiones

Las respuestas a las peticiones presentadas por los usuarios se realizan en cumplimiento a los tiempos y términos de Ley, para ello el Hospital cuenta con el sistema de información Control Doc, mediante el cual se da respuesta al usuario.

➤ Controles

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



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	19 de 22		

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.

ANEXO 4: ESTRATEGIA MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

De igual manera en cumplimiento a lo indicado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el Departamento Nacional de Planeación -DNP, el Archivo General de la Nación, y el Decreto Reglamentario N° 1081 de 2015

A. Transparencia Activa

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

B. Transparencia Pasiva

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

- Link al Formulario electrónico de Solitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSDF por página web. <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>
- Divulgación de los canales de atención publicados en la página web



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	20 de 22		

- 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 y 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.

El área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Entidad tiene a cargo la publicación de los documentos en la página web institucional

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

Por lo anterior se formula la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información, en el anexo 5.

ANEXO 5: ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	21 de 22		

8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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

El Hospital Militar Central, cuenta con el Código de Integridad, en donde se establecen los valores de la Institución así: Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia, Justicia, Pertenencia Institucional y Excelencia y se imparten pautas de comportamiento para servidores públicos o contratistas, los cuales han sido divulgados a usuarios internos y externos, acciones planteadas acorde a la Estrategia para la adopción del Código de Integridad.

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

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

ANEXO 6: ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consolidación

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó por la Oficina Asesora de Planeación de la Institución, quien actuó como facilitadora para la elaboración del documento mencionado y su publicación 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.

Modelo Seguimiento:

Para el año 2023 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

11. ANEXOS

- ANEXO 1: Mapa de Riesgos Institucionales y de Corrupción
- ANEXO 2: Estrategia de Racionalización de Trámites
- ANEXO 3: Rendición de Cuentas y participación ciudadana
- ANEXO 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ANEXO 5: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información
- ANEXO 6: Iniciativas Adicionales



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co
Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL

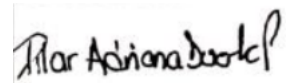


PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	22 de 22		

12. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS		OBSERVACIONES DEL CAMBIO	MOTIVOS DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
ID	ACTIVIDAD			
--	Primera versión del Documento	N.A.	N.A.	Enero 2023

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Dra. Mary Ruth Fonseca Becerra	Jefe de Oficina Asesora del Sector Defensa Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2023	
REVISÓ				
APROBÓ	Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de Enero de 2023			
PLANEACIÓN –CALIDAD Revisión Metodológica	SMSM. Pilar Adriana Duarte Torres	Servidor Misional de Sanidad Militar - Área Gestión de Calidad	Enero de 2023	



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador (601) 348 68 68
www.hospitalmilitar.gov.co

   Hospital Militar Central Colombia  @HOMILCOL



PL-OAPL-PR-10-FT-01 V4