



La seguridad
es de todos

Mindefensa



PROYECTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

HOSPITAL MILITAR CENTRAL – HOMIL

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

www.hospitalmilitar.gov.co

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

CÓDIGO: PL-OAPL-PR-10-FT-01_V3

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		2 de 29	

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	4
	MARCO LEGAL	4
5.	JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.4
6.	METODOLOGÍA	6
7.	GENERALIDADES	7
8.	COMPONENTES	8
8.1	Primer Componente: Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgos de Corrupción	10
8.2	Segundo Componente: Racionalización de Trámites	11
8.3	Tercer Componente: Rendición de Cuentas –Participación Ciudadana.....	14
8.4	Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	17
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	28

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		3 de 29	

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central realizó la adopción del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022** acorde a lo establecido en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 “Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano y en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC V2.

Documento en el cual se establecieron acciones de mejora acorde a los resultados del Formulario Único Reporte Avances de la Gestión - FURAG y teniendo en cuenta el Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes en donde se señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” así como el Artículo 2.1.4.8 Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción, Decreto 124 del 26 de enero/16, Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos y Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Así mismo se contempló la Ley N° 498 de 1998 Artículo 33° Audiencias públicas, el CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 1712 de 2014, artículo 52 de la Ley Estatutaria N° 1757 de 2015 promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión mediante la Política de Planeación Institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 PAAC es parte integral del Plan de Acción Institucional acorde al Decreto 612 de 2018 y es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión que nos permite autorregular, controlar, evitar actos corruptos y establecer las medidas enmarcadas dentro de la normatividad vigente. El Plan es formulado anualmente y contempla los siguientes componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, orientadas a la participación ciudadana entre otras.

2. OBJETIVO

Establecer actividades que promuevan la transparencia fomentar la participación ciudadana y lucha contra la corrupción con el fin de fortalecer la confianza de nuestros usuarios, esto con el fin de monitorear y realizar seguimiento a las estrategias implementadas en 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 y Divulgar y evaluar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Hospital Militar Central.

3. ALCANCE

La Estrategia y las actividades que se relacionan en los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 aplican para todas las dependencias 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,

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		5 de 29	

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas
Ley	489	1998	Externo	Congreso de la República	Artículo 33°.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter 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

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		6 de 29	

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					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.
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.

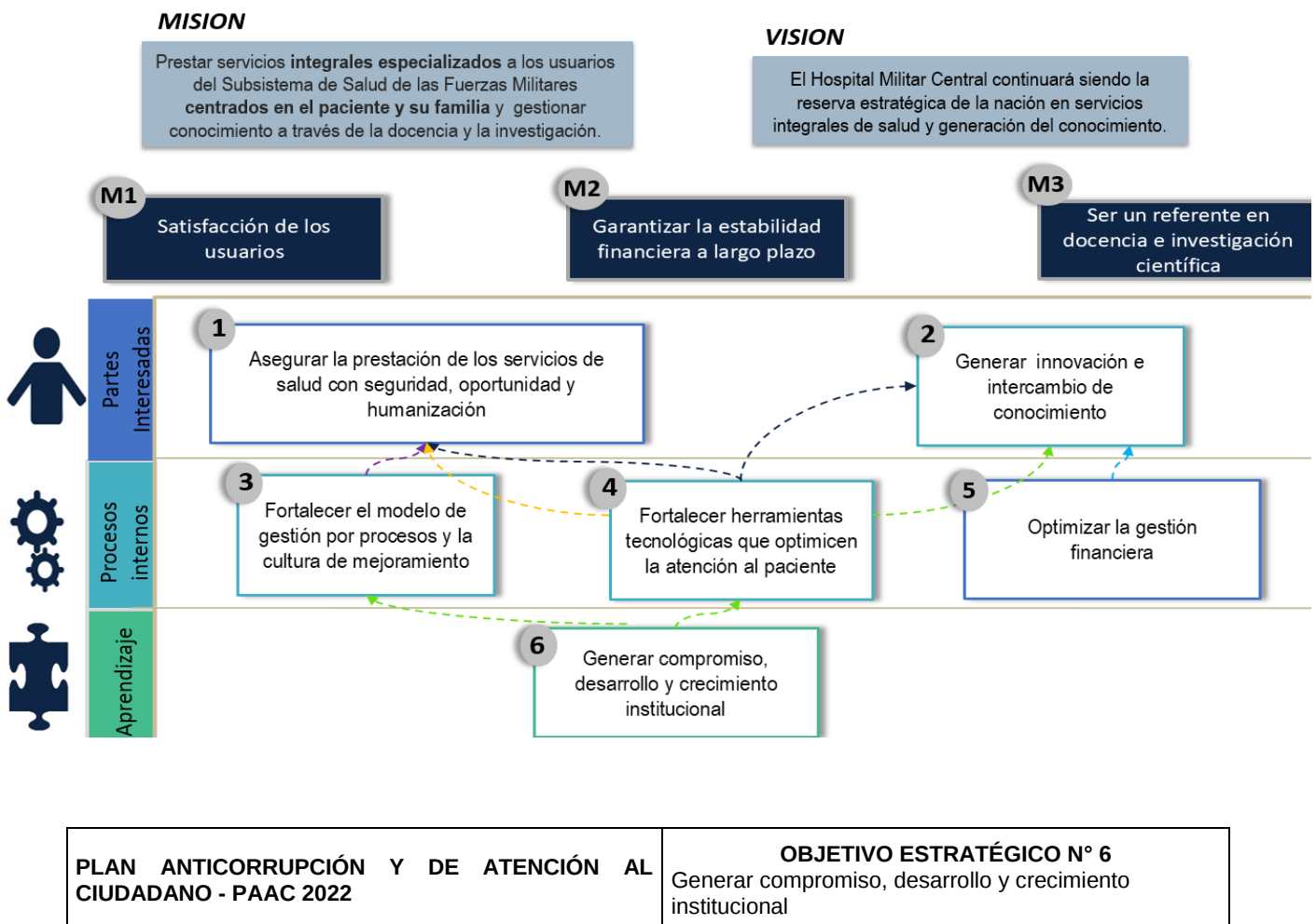
5. JUSTIFICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario 2022 es elaborado acorde a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a lo establecido en el Decreto 612 de 2018, para el control de la gestión así como instrumento de tipo preventivo que nos permite autorregular, controlar, evitar actos corruptos en la Institución y establecer las medidas que mitiguen riesgos de corrupción.

6. METODOLOGÍA

La Institución para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano establece la metodología que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y teniendo en cuenta el Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República. Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de los Artículos 2.1.4.1 y siguientes, en donde se señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción contenida en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública*, la Institución elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con los componentes ya mencionados.

Plataforma Estratégica 2019-2022



PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		8 de 29	

7. GENERALIDADES

ACCIONES PRELIMINARES Y ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Antes de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el marco del contexto estratégico se hizo necesario la realización de las siguientes actividades:

La Institución realizó la consulta de fuentes como son: 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, que permite interactuar con los usuarios con el fin de conocer las necesidades de los usuarios, 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, insumos que aportaron la elaboración del Plan PAAC 2022.

Presupuesto

Para la formulación, elaboración, actualización y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 se cuenta de manera transversal con los recursos asignados a la Oficina Asesora de Planeación.

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

Se estableció la estrategia en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022, en el cual se establecieron los líderes de cada una de las acciones del PAAC 2022

Metas

Se establecieron las metas con la formulación de actividades del plan PAAC 2022 respecto a cada uno de los componentes del Plan, en donde se establecieron plazos de ejecución.

ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Entidad elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 como el creación de una estrategia por parte de la entidad orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 es realizada por parte de la Alta Dirección y la socialización del Plan es efectuada antes de su publicación, con el fin de que los grupos de interés formulen sus observaciones y propuestas., de igual manera la Entidad realiza la divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano implementado. Puede articularse con la estrategia de rendición de cuentas

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 se publica el 31 de enero de cada año y a la Oficina Asesora de Planeación le corresponde liderar su elaboración y su consolidación y cada responsable del componente respectivo con su equipo de trabajo presentará las actividades para el Plan PAAC 2022.

Modelo Integrado de Planeación y de Gestión: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 se encuentra incluido en el marco del 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 2022, es elaborado anualmente. A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde:

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

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

Socialización

Durante su elaboración

La entidad establece coordinación con las dependencias de la Entidad, con el fin de coordinar las actividades que establecerán en el Plan PAAC 2022.

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		10 de 29	

Antes de su publicación

El Hospital Militar Central pone a disposición el Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PACC 2022 publicado en la página web institucional sección transparencia numeral 6.5. Participación en la Formulación de Políticas / 6.5.1. Documentos en Consulta Ciudadana, con el fin de que los interesados manifiesten sus consideraciones y propuestas. Las observaciones realizadas son analizadas y tenidas en cuentas por la Entidad de acuerdo a su pertinencia en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Tanto para el Proyecto del Plan PAAC 2022 como para el Plan PAAC 2022 del Hospital Militar Central aprobado es divulgado mediante página web institucional, Intranet corporativa, correo electrónico institucional.

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

Publicación y monitoreo

Se realiza la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PACC 2022 del Hospital Militar Central el 31 de enero de 2022 en la página web de la Entidad acorde a lo establecido en el *Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.*

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

Monitoreo

A partir del 31 de Enero de 2022, cada responsable inicia la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes, las cuales son monitoreadas de manera permanente por parte de la Oficina Asesora de Planeación

Promoción y divulgación

Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022, la entidad debe dar a conocer a nivel interno y externo el PAAC 2022 y publica 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

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		11 de 29	

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.

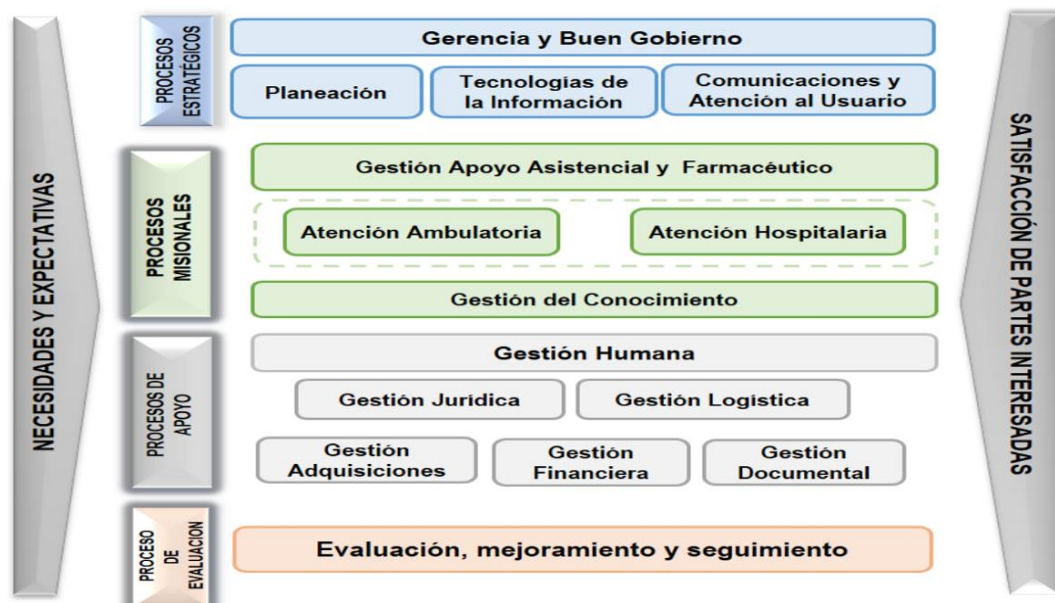
A. Política de Administración de riesgos

En ejercicio de su labor misional se encuentra comprometido con la adecuada administración de los riesgos, la Institución actualizó la **Política Operativa para Administración de Riesgos en el Hospital Militar Central**, aprobada el 07 de septiembre de 2021, mediante el Comité de Control Interno de la Entidad la cual establece los lineamientos y parámetros necesarios para llevar a cabo la adecuada gestión del riesgo en la Entidad.

Para la vigencia 2022 se realizará la actualización y publicación de la Política Operativa de Administración de Riesgos acorde a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 de diciembre de 2020 emitida por el DAFP.

Mapa de Procesos

Resolución N° 588 del 8 de junio de 2018



- **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 2015 v2

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		12 de 29	

B. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Identificación del Riesgo de Corrupción

En la identificación del riesgo de corrupción se establecen las fuentes de los riesgos con sus respectivas causas y consecuencias.

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

Construcción del Riesgo de Corrupción

Se identifican los riesgos de corrupción del HOMIL asociados a la misionalidad 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 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP

De acuerdo con lo anterior, en el periodo 2019-2020 se identificaron un total de 12 riesgos de corrupción asociados a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales pueden ser consultados en la página web institucional en la URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=69461>

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

La descripción y consolidación de los riesgos de corrupción se encuentran establecidos en el Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción, los cuales se ponen a disposición de la ciudadanía en la página web institucional en la sección de transparencia en la categoría de Planeación numeral 6.1.7 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano / Mapas de Riesgos/ 2021 y puede ser consultado en la página web institucional en la siguiente URL: <https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=69855>

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		13 de 29	

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 realiza de acuerdo a la periodicidad establecida en la "Política de Operación para la Administración del Riesgo en el Hospital Militar Central", aprobada mediante Acta No. 3 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el 07 de septiembre de 2021

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.

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.

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

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		14 de 29	

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Es de gran importancia resaltar que este Componente pertenece a la Dimensión Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano) y enmarca la Política Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que adoptó la Institución con el fin de facilitar el acceso a los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos y tiempos en la ejecución del trámite, costos y procesos.

Es por ello que el Hospital Militar Central atendiendo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública realiza la planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites a través del aplicativo www.suit.gov.co

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 → 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>
De igual forma pueden ser consultados en el portal www.gov.co así:

Identificación de Trámites:

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

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

- **Donación voluntaria de Sangre:** Donación de Sangre para el bienestar de usuarios, beneficiarios y sus familias del Hospital Militar que la requieran

www.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/homeGestionRacionalizacion.jsf?_adf.ctrl-state=3o2wbvwhk_3

Suite Visión Empresarial

SUIT **FUNCIÓN PÚBLICA** **TODOS POR UN NUEVO PAÍS**

HOMIC CLAUDIA ROCIO RAMIREZ QUESADA (CRAMIREZ813)

Administración Formato integrado **Racionalización** Cadenas de Trámites

Cerrar sesión Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización

Datos de operación para formatos integrados

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

Ver Exportar a Excel Separar

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

Total registros: 10

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

Servicios Anti trámites en el Hospital Militar Central:

- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página web.
Link: <https://www.pqr.hospitalmilitar.gov.co/pqr-hmc/?idcategoria=68>
- ✓ Correo electrónico de atención al usuario atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co
- ✓ 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.

Priorización de Trámites

Como fase de priorización, para la vigencia 2022 el Hospital Militar y acorde a las necesidades de los usuarios y a las PQRSD radicadas en la Institución, se realizó análisis al trámite Número 24620: "Historia Clínica" el cual se encuentra de manera presencial.

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		16 de 29	

Racionalización de Trámites

Con el fin de implementar acciones de mejora a los trámites mediante reducción de pasos, costos, documentación, procesos mediante acciones de mejora de tipo tecnológica, normativa y/o administrativa, que faciliten el acceso al trámite por parte de los usuarios, en la vigencia 2021, la Institución realizó la racionalización del Trámite: "Habilitar la asignación de citas médicas especializadas mediante la página web para un total de 14 especialidades así: Endocrinología, Medicina Interna, Cardiología, Gastroenterología, Reumatología, Nefrología, Cirugía de Seno, Cirugía Maxilofacial, Oftalmología, Cirugía Cardiovascular, Prótesis y Amputados, Medicina Física y Rehabilitación, Nefropediatría y Cirugía General-Trauma y emergencia del Hospital Militar Central", el cual se encuentra actualizado en la plataforma www.suit.gov.co.

Interoperabilidad

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



Estrategia Racionalización de Trámites 2022

ANEXO 2: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS – PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		17 de 29	

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

Lo anterior, acorde a la Ley 489 de 1998, a lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010, a los lineamientos en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC v2, a lo señalado en la Ley 1757 de 2015, 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, fomenta la participación ciudadana con los diferentes actores

En la vigencia 2022, la Institución proyectó la estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana enmarcada dentro de las etapas de Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución y seguimiento y Evaluación, buscando la transparencia y la adopción de los principios de Buen Gobierno,, como proceso continuo, acorde a sus elementos estructurantes: información, diálogo y responsabilidad

Elementos de la Rendición de Cuentas

Se establecen teniendo en cuenta el documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2*, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP

a. Información:

La Institución realiza publicaciones en la página web institucional con información clara y oportuna generada periódicamente, lo que le permite al ciudadano estar informado, realizar seguimiento a la gestión de la Institución, así como conocer previamente y posteriormente toda la información de Audiencias Públicas y ejercicios de rendición de cuentas realizadas por la entidad, fomentando la participación ciudadana con los grupos de interés.

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

b. Diálogo:

Se realizan acciones de diálogo mediante el uso de canales presenciales a través de la Oficina de Atención al Usuario y demás servicios en donde se realiza la prestación del servicio, se llevan a cabo 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. De igual forma se hace uso de tecnología como página web institucional, encuestas y foros en este sitio web, correo electrónico, chat, redes sociales, Link PQRS, App Lavado de manos entre otros reuniones virtuales, webinars por medio de plataformas virtuales.

En cuanto al ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada por la Entidad mediante **Facebook Live el día 07 de mayo de 2021**, como acciones de mejora se identifican las siguientes:

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		18 de 29	

fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas, involucrar a los usuarios fomentando la participación en los eventos y retroalimentar a la ciudadanía sobre los resultados de su participación

c. Responsabilidades

La Entidad desarrolla actividades enmarcadas en planes de mejora, fortaleciendo el proceso de rendición de cuentas frente a los resultados, seguimiento y acciones de mejora a la gestión, a los planes establecidos en la entidad y a los compromisos generados de las reuniones realizadas en el ejercicio de rendición de cuentas.

Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

La Oficina Asesora de Planeación elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2022, teniendo en cuenta la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2015 versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo alineada al Manual Único de Rendición de Cuentas v2.

Estrategias para la ejecución de acciones de Participación Ciudadana

- ✓ Reuniones con Asociación de Usuarios del HOMIL
- ✓ 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.

Para la vigencia 2022 se realizó la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas así:

ANEXO 3: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS – PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022

8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		19 de 29	

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” cuyo objetivo es 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, fomentado la satisfacción de las necesidades de los usuarios, para lo cual se cuenta la Oficina de Atención al Usuarios y 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.

Lo anterior se encuentra enmarcado 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 y a la Política de Gestión y Desempeño Servicio al Ciudadano establecida bajo el Decreto 1499 de 2017.

A. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La institución cuenta con una Área de Atención al Usuario que lidera la atención y la mejora del servicio, así como desarrolla dentro de sus acciones una comunicación directa entre las dependencias y Alta Dirección, lo cual redundo 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:

- **Circular 016 del 29 de Octubre de 2021: 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.

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		20 de 29	

- **Espacios Físicos**

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

- **Cultura del Servicio al Ciudadano**

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

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

C. Talento Humano

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

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

D. Normativo y Procedimental

El Hospital Militar Central cuenta con un Modelo de Atención al Ciudadano en cumplimiento a lo establecido en 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

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		21 de 29	

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 2022:

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

Acorde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Institución realiza la gestión de las peticiones, quejas sugerencias y reclamos allegadas al Hospital-

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

➤ DEFINICIONES

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

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

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

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

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.

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		22 de 29	

- ✓ 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
<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.
- **Redes Sociales:** Facebook, twitter, Instagram
Actualmente la entidad cuenta con las siguientes 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 funcionan como herramienta para la difusión de la información que la Ley de Transparencia y Gobierno Digital, las cuales determinan el lineamiento de publicaciones dirigidas a la opinión pública, además esta herramienta será un apoyo fundamental en las campañas que se realicen de manera externa.

➤ Presentación de Peticiones

Para la presentación de las peticiones los usuarios pueden hacerlo de forma escrita o verbal, para ello, la Institución cuenta con varios canales y dispone en la página web de un enlace de fácil acceso, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, acorde con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia N° 1712 de 2014 así: **“Link al Formulario electrónico de Solitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRS 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)

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		23 de 29	

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, por ello el Hospital cuenta con el sistema de información control doc, mediante el cual se da respuesta al usuario.

➤ Controles

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

La *Oficina de Control Interno* evalúa que la atención del Área de Atención al Usuario se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos en cuanto a la oportunidad de respuesta de la PQRSDF y rinde un informe semestral a la Dirección General del Hospital.

➤ Veedurías Ciudadanas

El Hospital ha facilitado el acceso a la información para la vigilancia de su gestión a las Veedurías Ciudadanas que lo requieran, recibiendo de ellas los informes y recomendaciones, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora.

➤ Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las Peticiones

Términos: Se da cumplimiento a los tiempos y términos de Ley establecidos en la normatividad legal vigente Ley 1755 del 30 de junio de 2015, así:

- Peticiones en interés general y particular dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- Peticiones de documentos e información dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
- Consultas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
- Peticiones entre autoridades dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Peticiones de Riesgo Vital: Involucran riesgo inminente para la vida (2) días.

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

Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		24 de 29	

artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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

ANEXO 4: ESTRATEGIA MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		25 de 29	

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

La Entidad divulga la información pública y se genera una cultura de transparencia, brindando el derecho de acceso a la información a los usuarios con base en 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 al Decreto Reglamentario N° 1081 de 2015 y lo contemplado en la Resolución 1519 de 2020 emitida por 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

Para este componente se formuló la estrategia compuesta por:

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

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

- Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.
- Información de interés.
- Estructura orgánica y talento humano.
- Normatividad.
- Presupuesto.
- Planeación.
- Control.
- Contratación.
- Trámites y servicios.
- Instrumentos de gestión de información pública.
- Criterio Diferencial de Accesibilidad
- Protección de Datos Personales

A. Transparencia Activa

Como parte de la transparencia activa, la Institución brinda información por canales físicos y electrónicos a través de la divulgación de información de datos abiertos en el portal del estado colombiano así como públicos en el sitio web www.hospitalmilitar.gov.co la información que se encuentra en las categorías en el enlace ‘Transparencia y acceso a la información pública’ en donde se brinda al ciudadano información sobre:

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		26 de 29	

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 PQRS por página web. <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=51935>
- Divulgación de los canales de atención publicados en la página web
- Seguimiento a las solicitudes de información pública

C. Instrumentos de gestión de la información

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

- **Registro o inventario de activos de Información:** Se actualizó el inventario de activos de información por subdirecciones acorde a su estructura organizacional publicada en el sitio web institucional y en datos abiertos.
- **Esquema de publicación de información:** Actualizado y publicado en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública.
- **Índice de Información Clasificada y Reservada.** Actualización del Índice de Información Clasificada acorde a la normatividad vigente el cual se publicó en el sitio web institucional y en datos abiertos.

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

D. Criterio diferencial de accesibilidad

La Institución adopta lineamientos de accesibilidad a los espacios físicos para población en discapacidad acorde a la Política Amigos de la Inclusión liderada por el Área de Medicina Física y Rehabilitación con el acompañamiento del Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central, así como la publicación de información en el sitio web institucional en la sección de transparencia en el numeral 12.1 Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad visual, que contiene videos institucionales en lenguaje de señas, lo cual puede ser consultado en la URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/planeacion-gestion-y-control/121-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual>

E. Monitoreo del acceso a la información pública

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

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

ANEXO 5: ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		27 de 29	

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 están adelantando acciones establecidas en la Política de Integridad del HOMIL acorde a lo establecido en la Estrategia para la Gestión de conflicto de intereses

ANEXO 6: ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		28 de 29	

9. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Consolidación

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 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 cuatrimestral y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.

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 2022 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

PLAN	XXXXXXX	CÓDIGO	XX-XXXX-PN-XX	VERSIÓN	01
		Página:		29 de 29	

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 2022

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ				
REVISÓ				
APROBÓ	El presente plan se encuentra aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ver acta de aprobación, a continuación)			
PLANEACIÓN –CALIDAD Revisión Metodológica				