

 La seguridad es de todos		 						
Entidad:	Hospital Militar Central							
Vigencia:	2020							
Cuatrimestre	Septiembre - Diciembre/20							
Fecha de publicación	13de Enero/21							
Componentes:	1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción -2. Estrategia Racionalización de Trámites -3. Rendición de Cuentas -4. Servicio al Ciudadano -5. Transparencia y Acceso a la Información -6. Iniciativas Adicionales							
Seguimiento 1 Oficina de Control Interno								
Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Metas a cumplir	Indicador	Responsable	Fecha Programada	%	Seguimiento Oficina de Control Interno
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente 1 Política Administración del Riesgo	1.1 Difundir la Política Administración de Riesgos.	Correo masivo al HOMIL, Listado de asistencia a Jefes de Unidad		Oficina Asesora de Planeación	30/03/2020 31/07/2020	100%	Actividades cumplidas en el primer semestre/20 y divulgadas mediante correo Institucional N°109 DIGE-OAPL del 02 de abril/20, según link se dio a conocer: ftp://10.10.144.21/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20(Control%20Documental)/1.%20DIRECCION%20GENERAL6.%20POLITICAS/ , así mismo se realizó la socialización a través del mismo correo.
	Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2 Actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción		Oficina Asesora de Planeación	31/12/2020	100%	Actualización de la Política Administración de Riesgos aprobada mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño de fecha 30 de noviembre de 2020, la cual fue actualizada aplicando la metodología en sus respectivas fases (Identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y seguimiento a riesgos), Adicionalmente se realizó divulgación mediante correo electrónico institucional HOSMIIC N° 551 DIGE-OAPL 30-12-2020 Se evidencia: Política de Operación para la Administración del Riesgo en el Hospital Militar Central, aprobada mediante acta No. 6 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del pasado 30 de Noviembre de 2020. Formato: Mapa de Riesgos por proceso L-OAPL-PR-05-FT-02. Correo a HOSMIIC N° 551 DIGE-OAPL 30-12-2020
	Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Realizar la publicación del mapa de riesgo institucional mediante la intranet y la pagina web Institucional.	Divulgación del mapa de riesgo institucional.		Comunicaciones y Relaciones Públicas	31/01/2021	Meta programada para el 31 /01/2021 Se realizara seguimiento de cumplimiento en el primer cuatrimestre 2021	Según Correo N° 548 DIGE-OAPL del 28 de diciembre de 2020, se realiza el cambio de fecha a la actividad: Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción para el día 31 de enero de 2021 la cual se encontraba programada para el día 31 de Diciembre de 2020 del año en curso. Estos cambios se solicitan, debido a que la Política de Operación para la Administración del Riesgo del Hospital Militar Central fue actualizada y aprobada y se debe dar continuidad a las mesas de trabajo con líderes de proceso y Jefes de unidad con el fin de identificar riesgos, causas, consecuencias y controles, posteriormente se realizará la consolidación del mapa de riesgos institucional para publicación en página web e intranet. se modifica la fecha de publicación del Mapa de Riesgos Institucional para el 31 de enero de 2021. Según Correo N° 548 DIGE-OAPL del 28 de diciembre de 2020.
	Subcomponente 4 Monitoreo o Revisión	4.1 Monitorear los riesgos vigentes por proceso en la plataforma SUITE VISION	1 Reporte de Sep. a Diciembre/2020		Líderes de Proceso y/o Jefes de Unidad	15/01/2021	Meta programada para el 15/02/2021 Se realizara seguimiento de cumplimiento en el primer cuatrimestre 2021	La Oficina Asesora de Planeación envió solicitud a los líderes de proceso y/o Jefes de Unidad recordando el cargue del Monitoreo Actividad cuya meta establecida es: Un reporte de Septiembre a Diciembre/2020. Se realizó cambio de fecha del 05 de enero de 2021 al 15 de enero de 2021, teniendo en cuenta las actividades que se están adelantando con las mesas de trabajo con los líderes de proceso y jefes de unidad quienes realizarán el diligenciamiento del formato Monitoreo N° 3 del Mapa de Riesgos vigencia 2020. Lo anterior se encuentra soportado en los 15 correos institucionales del número 506 al 520 enviados por la Oficina Asesora de Planeación a los Jefes de Unidad HOMIL indicando la nueva fecha
		4.2 Elaborar reporte de riesgos de procesos y de corrupción	1 Reporte de Sep. a Diciembre/2020		Oficina Asesora de Planeación	30/05/2020 30/09/2020 15/02/2021	Meta programada para el 15/02/2021 Se realizara seguimiento de cumplimiento en el primer cuatrimestre 2021	Se reportó en el segundo cuatrimestre/2020 Se reportó en el segundo cuatrimestre/2020 Se reportará en el Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario de 2021
	Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento a la estrategia y al Mapa de Riesgos de Corrupción del Hospital Militar Central	1 informe de seguimiento con corte 31 de diciembre/20		Oficina de Control Interno	31/12/2020	100	Se elaboro informe de seguimiento a la estrategia y al Mapa de Riesgos de Corrupción y por Procesos de la Entidad según Id 112594 del 04 de diciembre/20, publicado en la pagina Web de la Entidad, según Link https://www.hospitalmilitar.gov.co/recursos_user/documentos/control-interno/Informe-Riesgos-Institucional-y-de-corrupcin-Diciembre-2020.pdf
2. Racionalización de Trámites.	Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	2.1 Trámite Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos.	Habilitar desde la página web del Hospital Militar Central el acceso a la consulta e impresión de los resultados de estudios anatomopatológicos: Biopsias, especímenes quirúrgicos y citologías.		Servicio de Patología	20/12/2020	100	Actividad Cumplida en el primer cuatrimestre de 2020, se incluyen las atenciones mensuales de los 10 trámites del Hospital Militar Central. En seguimiento realizado, los Usuarios acceden mediante la página web institucional a los resultados del trámite de Patología: consulta e impresión de los mismos relacionados con estudios anatomopatológicos, especímenes quirúrgicos y citologías.
	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a la Resolución 3564/2015 de MINTIC y Ley 1712/14.	4 informes Trimestral		Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	05/10/2020 20/12/2020	100	Se evidencian las publicaciones realizadas en la página web institucional así: Tercer trimestre/2020: 47 publicaciones (Julio: 94, Agosto: 47, Septiembre: 106) Cuarto trimestre/2020: 224 publicaciones (Octubre: 151, Noviembre 51, Diciembre: 22) Publicaciones en la sección de transparencia de la página web institucional lo cual contribuyó a la actualización del aplicativo ITA-índice de Transparencia y Acceso a la Información Ley N° 1712 de 2014, en cumplimiento a la Directiva N° 26 de 2020 emitida por la Procuraduría General de la Nación quien realiza la respectiva auditoría. Se evidencian informes tercer y cuarto trimestre/2020
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar encuesta permanente en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios.	4 Informes Trimestral		Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/10/2020 20/12/2020	100	Se observó, la publicación de encuestas permanentes en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios. para el tercer trimestre/2020: Se realizaron preguntas, tales como: ¿Sabes cuáles son las siglas del Hospital Militar Central? Votación: HOMIL 22% 62 votantes HOMIC: 24% 68 votantes HMC 17% 49 votantes HOSMIC 19% 54 votantes HOSMIL 16% 46 votantes Enlace: https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=67591 En el cuatro trimestre/2020: Cuál es el trámite HOMIL más complejo? Se observó que los tres trámites considerados más complejos son los siguientes. Citas Médicas: 37.9% Resultados exámenes de laboratorio: 34.1% Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos: 12.1% Enlace: https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=69518
		2.2 Coordinar, consolidar y elaborar el informe de gestión de la vigencia anterior y coordinar publicación en la página web	1 Informe de Gestión y Rendición de Cuentas		Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020	100	Se reportó en el primer Cuatrimestre/2020
		2.3 Convocatoria a grupos de interés para participar en evento de Audiencia Pública de rendición de cuentas.	Convocatoria en Informe de Gestión y/o Rendición de cuentas.		Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30/06/2020	100	Se reportó en el segundo Cuatrimestre/2020

Seguimiento 1 Oficina de Control Interno								
Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Metas a cumplir	Indicador	Responsable	Fecha Programada	%	Seguimiento Oficina de Control Interno
3. Rendición de cuentas		2.3 Publicación de piezas informativas que divulgan la gestión de la Entidad en 2020 e Informe con la interacción de los ciudadanos	Publicación de piezas informativas que divulgan la gestión de la Entidad en 2020 e Informe con la interacción de los ciudadanos		Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31/12/2020	100	Actividad Realizar Facebook Live sobre la gestión en salud modificada por Publicación de piezas informativas que divulgan la gestión de la Entidad en 2020. El área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Entidad realizó publicación de piezas audiovisuales informativas que reflejan la gestión de la entidad de la vigencia 2020, que incluye información de obras y acciones realizadas frente a la pandemia COVID-19. Estas piezas audiovisuales fueron difundidas en la mediante página web, redes sociales: Facebook, twitter y YouTube, lo cual permitió al ciudadano estar informado y realizar seguimiento a la gestión de la Institución, fomentando la participación ciudadana con los grupos de interés Se anexa Informe de pizas informativas sobre la gestión del HOMIL 2020 en donde se evidencian los videos publicados.
		2.4 Realización de Campañas Educativas y de sensibilización de Humanización en la atención, (consulta externa, urgencias, laboratorio, medios diagnósticos, Banco de sangre, hospitalización y cirugía.)	12 Actas de Capacitación y Listados de Asistencia (mensual)		Área de Atención al Usuario	05/09/2020 05/10/2020 05/11/2020 05/12/2020		Actividad eliminada en el primer cuatrimestre/2020 acorde a solicitud del Área de Atención al Usuario mediante oficio ID. 75583 teniendo en cuenta que esta actividad será reportada con las acciones de la gestión humanizada del talento humano en plan de acción 2020 SUITE VISION, el cual fue aceptado mediante oficio id 77880 emitido por la Oficina Asesora de Planeación.
		2.6 Aplicar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios por parte del área de Atención al Usuario de la Entidad.	12 Reportes mensuales y 4 Informes Trimestrales de Satisfacción		Área de Atención al Usuario	05/01/2020 05/10/2020	100	Para el corte del tercer y cuarto trimestre de 2020 el área de Atención al Usuario realiza la aplicación de encuestas mensuales. Se aplicaron 606 encuestas en cada trimestre/2020, insumo para la elaboración de informe de satisfacción de usuarios del tercer y cuarto trimestre de 2020, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional en la sección de transparencia numeral 10.10.2 vigencia 2020
		2.7 Presentación del documento de Política de Participación Ciudadana	1 Presentación del documento Política de Participación Ciudadana		Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	5/12/2020		Actividad eliminada en el segundo cuatrimestre/2020 según solicitud realizada por el Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas mediante Oficio Id 76949.
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Reuniones con la Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central	12 Actas de Reunión (mensual)		Área de Atención al Usuario	05/09/2020 05/10/2020 05/11/2020 05/12/2020	100	Reunión virtual mediante WhatsApp con ASUHOSMIL 30/09/2020 por plataforma ZOOM. Temas: Dispensación de medicamentos, se orienta nuevamente que la farmacia ambulatoria depende directamente de la DIGSA, a través de Éticos UT, Orientación a los representantes de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL frente al nombramiento ante el consejo directivo del Hospital. La Asociación de Usuarios requiere representante de Bioética con el fin de mejorar la calidad y mejorar la prestación del servicio. Realización de reunión mediante plataforma ZOOM 29/10/2020. Temas: Usuarios del servicio de Oncología atendidos por especialistas tienen dificultad con el transporte, hogar de paso y los medicamentos en razón a que las fórmulas van a Comité Técnico Científico. Oficio donde solicita se informe los inconvenientes presentados en la farmacia, lo que se ha hecho para organizarla y las filas que se generan. Por parte del Hospital se indica que se informará una vez se reciba respuesta de la Dirección General de Sanidad Militar –DIGSA. Acta de ReuniónRealización de reunión mediante plataforma MEET 26/11/2020. Temas: Camas dadas de baja, se solicitará al área de Activos Fijos analizar la pertinencia de la donación de estos elementos. Se aclara que se modificó el horario de atención del personal de Atención al Usuario y se da cumplimiento al protocolo de bioseguridad. Inconformidad por cambio a los dispensarios, se indicó que esto se realizó por la disposición de la Dirección General de Sanidad Militar DIGSA. Revisar en Central de Citas la asignación de más funcionarios para atención prioritaria.
		3.2 Difusión y evaluación de los deberes y derechos de los clientes internos y externos de la institución	12 Actas de Capacitación y Listados de Asistencia (mensual)		Área de Atención al Usuario	15/12/2020	100	Se evidencia la divulgación semanal del III y IV trimestres/20, relacionada con la divulgación de los Derechos y Deberes de los Usuarios, utilizando entre otras como herramienta el correo electrónico institucional para los funcionarios de la Entidad, y para el Cliente Externo; Publicación de piezas informativas en las redes sociales y televisores dispuestos en las salas de espera de la Institución así: *Publicaciones de Deberes y Derechos: fotos publicadas en carteleras digitales HOMIL. *Divulgación piezas informativas Derechos y Deberes 2020
		4.1 Coordinar, consolidar y elaborar el informe de gestión de la vigencia 2019 y coordinar publicación en la pagina web	1 Informe de gestión y rendición de cuentas.		Oficina Asesora de Planeación.	1/04/2020	100	Actividad cumplida y publicada en la pagina Web de la Entidad, Informe de seguimiento y evaluación de Audiencia Pública realizado por Facebook Live el 06 de abril de 2020, el cual fue publicado en la página web institucional sección transparencia en el numeral 7.13 Rendición de Cuentas
		4.2 Elaborar informe de conclusiones y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la Ley 489/98 y el documento CONPES 3654/10 y coordinar la publicación en la página web	1 Informe y Conclusiones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas		Oficina de Control Interno	05/10/2020 20/12/2020	100	Actividad cumplida y publicada en la pagina Web de la Entidad, Informe de seguimiento y evaluación de Audiencia Pública realizado por Facebook Live el 06 de abril de 2020, el cual fue publicado en la página web institucional sección transparencia en el numeral 7.13 Rendición de Cuentas
	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Presentar a la Alta Dirección resultados, análisis y propuestas de acciones de mejora de acuerdo con los resultados de la medición de Atención al Ciudadano	2 Propuesta (semestral)		Área de Atención al Usuario	15/12/2020	100	El Área de Atención al Usuario realizó presentación al alta de dirección en donde se trataron los siguientes temas: Presentación del personal de planta y de prestación de servicios que conforman la oficina de Atención al Usuario, con la novedad de una funcionaria que se retira en enero de 2021 por jubilación. Presentación a la Dirección del Hospital Militar como acción de mejora la propuesta de organización del Área, la cual cumple con lo ordenado por los entes de control para su funcionamiento y acorde a la normatividad que regula el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Usuario. Siguiendo las instrucciones de la Directora General del HOMIL, el Área de Atención al Usuario aplicó de forma paralela al proceso de satisfacción al usuario, dos instrumentos que permiten el nivel de satisfacción de dos servicios (Alimentación y Farmacia), los resultados se presentarán a los operadores de los servicios con el fin de llevar a cabo acciones de mejora que permitan aumentar la percepción de los usuarios.
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1. Estadística de las Atenciones en Consulta Externa Estadística del medio por donde solicitaron los pacientes las consultas (call center, presencial, entre otros).	4 Reportes		Consulta Externa/Unidad de Servicios Ambulatorios	05/10/2020 20/12/202	100	Se evidencia el registro de las estadísticas del Servicio Consulta Externa en la SUITE VISION, El Servicio de Consulta Externa envía correo con la estadística de las atenciones en Consulta Externa por diferentes canales correspondiente al tercer y cuarto trimestre/2020: Tercer trimestre: 56.138 citas asignadas Fax: 0, correo: 987, Presencial 32.620, Cal Center 22.257, enlaces militares: 174, página web: 100. Cuarto Trimestres: 61.384 citas asignadas Fax: 0, correo: 1.968, Presencial 37.089, Cal Center 20.059, enlaces militares: 2080, página web: 188. Información que se encuentra cargada en el campo estadísticas de la SUITE VISION.
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Difusión del portafolio de servicios : correo masivo, publicación en página web e intranet	Evidencia de envío de correo y publicación en la página web e intranet		Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	15/06/2020 15/11/2020	100	Se dio cumplimiento en el primer cuatrimestre/20, según Correo enviado a HOMIL por Comunicaciones con la difusión de Portafolio de Servicios publicado en la página web institucional https://hospitalmilitar.gov.co/index.php?ldcategoria=10244 e Intranet http://intranethomic.gov.co/index.php?ldcategoria=35118 Actividad reportada en el primer cuatrimestre
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3 Implementación de 2 Kioskos de digiturno para servicio de medicina nuclear e imágenes diagnósticas	Implementación de Kioskos digiturnos		Área Imágenes Diagnósticas	31/01/2020	100	Se reportó la implementación de los 2 Kioskos en el primer cuatrimestre/2020, en seguimiento realizado se observan los digiturnos en el Área Imágenes Diagnosticas, se evidencia los 2 Kioskos de digiturno VMKIOSK (tecnología aplicada en el flujo de atención a pacientes) en los servicios de Medicina Nuclear e Imágenes Diagnosticas, permitiendo la oportuna atención a los pacientes.
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4 Reporte de estadísticas de 2 kioskos digiturno del Servicio Medicina Nuclear e Imágenes Diagnósticas	2 Reportes		Área Imágenes Diagnósticas	05/10/2020 20/12/2020	100	El servicio de Imágenes Diagnósticas elabora informe con las estadísticas de los dos Kioskos de digiturno para los usuarios del Servicio de Imágenes Diagnósticas y Medicina Nuclear; sistema de turnos que facilita el acceso a los ciudadanos. De acuerdo con la emergencia sanitaria declarada el 19 de marzo 2020 COVID – 19, por las restricciones implementadas de aislamiento obligatorio y en aras de proteger a los pacientes, se colocan a disposición diferentes canales de comunicación presencial y virtual mediante utilización de Kioskos y se realiza agendamiento de estudios por vía telefónica 3486868 ext. 6945 y correo electrónico citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co

Seguimiento 1 Oficina de Control Interno								
Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Metas a cumplir	Indicador	Responsable	Fecha Programada	%	Seguimiento Oficina de Control Interno
		3.1. Formular y publicar Plan de Capacitación	1 Plan de Capacitación		Jefe de la Unidad de Talento Humano.	05/10/2020 20/12/2020	100	En seguimiento realizado a la pagina web, se observa publicado el Plan de Capacitación/20, Actividad reportada en el primer cuatrimestre El Área de Capacitación de la Entidad realizó capacitaciones en los periodos evaluados, así: Enfermedades Laborales, Plan Hospitalario Gestión del Riesgo, Prevención Riesgos Ergonómicos, Curso soporte vital básico, Lavado de manos, Cultura organizacional, elaboración de registros clínicos de Enfermería, capacitaciones Seguridad del paciente, Manejo aplicativo SECOP y capacitaciones SARLAFT entre otras.
		3.1 Realizar reportes al cumplimiento del Plan de Capacitación	4 Reportes		Jefe de la Unidad de Talento Humano.	05/10/2020 20/12/2020	100	Se observó Informe de actividades del Plan Institucional de Capacitación 2020, publicado en el aplicativo SUITE VISIÓN, El Área de Capacitación de la Entidadrealizó capacitaciones en los periodos: así: Tercer trimestre: se realizaron 97 capacitaciones de 89 programadas presentando cumplimiento del 100%. Se realizaron capacitaciones al personal en temas de: Divulgación de protocolos a seguir en el manejo de contingencia sanitaria, higiene y seguridad industrial, bioseguridad, uso de protección personal, tratamiento de enfermedades laborales, Plan Hospitalario Gestión del Riesgo, prevención riesgos ergonómicos, curso soporte vital básico, lavado de manos, cultura organizacional, elaboración de registros clínicos de Enfermería, capacitaciones seguridad del paciente, manejo aplicativo SECOP y capacitaciones SARLAFT entre otras. Cuarto trimestre: Para el cuarto trimestre se realizaron 125 capacitaciones y 12 que corresponden a otras capacitaciones no programadas. Las capacitaciones realizadas se enmarcan en los siguientes temas: higiene y seguridad industrial, bioseguridad, riesgo psicosocial, gestión del riesgo, curso soporte básico, taller lavado de manos, socialización derechos y deberes, humanización en servicios de salud, manejo SECOP, Desarrollo de la inteligencia emocional en lo personal y lo laboral, buenas prácticas de manufactura y capacitaciones SARLAFT entre otras. De igual forma se realizaron 6 capacitaciones al personal de Enfermería con un total de 537 participantes, fortaleciendo el proceso de habilitación y reforzando los conocimientos de las personas que laboran allí.
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Registro Público de Peticiones que comprende Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSD.	4 Informes (trimestral)		Área de Atención al Usuario	31/12/2020	100	El Área de Atención al Usuario realizó la consolidación y elaboración del documento Registro Público de Peticiones, se evidencia publicado con los respectivos resultados, en la página web institucional en la sección de transparencia numeral 10.10.3. Esta actividad está contemplada en el Componente 3 Rendición de cuentas y el Componente 5 Transparencia y acceso a la Información del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, para lo cual área de Atención al usuario realiza la consolidación y elaboración del documento Registro Público de Peticiones del tercero y cuarto trimestre y se publica en la página web.
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Informe con análisis y estadística de PQRSDF de los 10 trámites inscritos en el DAFP.	4 Informes (trimestral)		Área de Atención al Usuario	30/09/2020 31/12/2020	100	El Área de Atención al Usuario elabora Informes de identificación de causas y planes de mejora respecto a las PQRSDF y se llevan estadísticas de Distribución de PQRSDF por Fuerzas, Unidades Hospital Militar Central, Atributos de Calidad vs PQRSDF, por Medios de Recepción y por Distribución de PQRSDF por trimestre año 2020, documentos correspondientes al tercer y cuarto trimestre/2020 de PQRSDF así: Para el tercer trimestre/2020, el Área de Atención al Usuario atendió 1.485 PQRSDF así: 985 peticiones, 233 consultas 290, 62 quejas, 125 reclamos y 1 sugerencia y 2 denuncias. El Área de Atención al Usuario para el cuarto trimestre atendió 1.686 PQRSDF así: 1.266 peticiones, 233 consultas, 23 felicitaciones, 51 quejas, 112 reclamos y 1 sugerencia. Dentro de los principales motivos que refieren los usuarios para presentar este tipo de solicitudes encontramos la falta de oportunidad en el agendamiento en consulta externa por las diferentes especialidades. Se evidencian Informes del tercer y cuarto trimestre 2020 de las PQRSDF y tabla Excel de las PQRSDF allegadas de estos periodos de los 10 trámites del HOMIL, inscritos en el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3 Elaborar carta de trato digno	1 Carta de trato digno		Área de Atención al Usuario	Mensual	100	Actividad cumplida en el primer cuatrimestre/20, se evidencia la publicación en la Página Web de la Entidad y Facebook, según links para su consulta: Página web: https://www.hospitalmilitargov.co/index.php?idcategoria=67467&ne Facebook: https://n9.cl/tylit
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.4 Publicar en página web institucional la carta de trato digno	1 Carta de trato digno		Área de Atención al Usuario	30/06/2020	100	Actividad cumplida en el primer cuatrimestre/20, se evidencia la publicación en la Página Web de la Entidad y Facebook, según links para su consulta: Página web: https://www.hospitalmilitargov.co/index.php?idcategoria=67467&ne Facebook: https://n9.cl/tylit El Área de Comunicaciones realizó la publicación en la página web de la Entidad, del documento Carta del Trato Digno al Ciudadano , documento que puede ser consultado en la sección de transparencia en el numeral 2.9.3 URL: https://www.hospitalmilitar.gov.co/recursos_user/documentos/Atencion-al-Usuario-2020/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-2020-05-27-2-.pdf
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1 Actualizar la Caracterización de los usuarios.	1 Actualización de la Caracterización del año anterior.		Área Atención al Usuario	05/04/2020 05/07/2020 05/10/2020 20/12/2020	100	Se reporto en el segundo cuatrimestre/2020, la Oficina de Atención al Usuario actualizó el documento Caracterización de Usuarios 2020 con el fin de Identificar las características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa el Hospital Militar Central, documento que es insumo para la implementación de estrategias de mejoramiento de servicio al ciudadano, rendición y participación ciudadana. El documento caracterización de usuarios se encuentra publicado en la página web institucional en el módulo Atención al Ciudadano vigencia 2020, el cual puede ser consultado en la URL: https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=67597
		5.2 Informe de Percepción de la Satisfacción al Usuario	4 reportes Trimestral		Área de Atención al Usuario	05/10/2020 20/12/2020	100	El Área de Atención al Usuario realiza Informe de Percepción de la Satisfacción al Usuario al tercer y cuarto trimestre de 2020, con el siguiente resultado: Tercer Trimestre/2020: 97,89% satisfacción Cuarto Trimestre/2020: 98,39% satisfacción Documentos que pueden ser consultados en la página web institucional en la sección de transparencia numeral 10.10.2.
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Presentar informe con las publicaciones realizadas en la página web institucional acorde a la Resolución 3564/15 de MINTIC y Ley 1712/14	4 Informes Trimestral	(No. de informes presentados/4) x 100	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	05/10/2020 20/12/2020	100	El Área de Comunicaciones realiza publicaciones en la sección de transparencia de la página web acorde a la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y en cumplimiento a la Directiva N° 26 de 2020 emitida por la Procuraduría General de la Nación Tercer trimestre se realizaron 247 publicaciones en la página así: Julio: 94, Agosto: 47, Septiembre: 106, brindando información al usuario sobre la gestión y la misionalidad de la entidad. Cuarto trimestre se realizaron un total de 224 publicaciones así: octubre: 151 publicaciones 51 publicaciones en página web en el mes de noviembre y 22 publicaciones en el mes de diciembre. Lo anterior puede ser evidenciado en informes de Comunicación Externa cargados por el Área de Comunicaciones en el aplicativo SUITE VISION.
		1.2 Publicar datos abiertos de la Institución el Inventario Activos de Información e Información	2 publicaciones en Datos abiertos publicados	2 publicaciones en Datos abiertos publicados	Unidad Informática	05/10/2020 20/12/2020	100	Se reporto en el segundo cuatrimestre/20, el Área de Comunicaciones realizó Informe trimestral que señala las publicaciones realizadas en la página web institucional La Unidad de Informática realiza publicación de: Inventario Activos de Información e Información clasificada y reservada en la plataforma www.datos.gov.co .
		1.3 Elaborar Informe de adjudicación de procesos de contratación acorde al cronograma.	4 Informes Trimestral	(N° de informes presentados/ 4) x 100	Jefe de la Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Annual corte III y IV Trimestre	100	La Unidad de Compras y Licitaciones realiza el reporte de procesos de contratación adjudicados correspondiente al tercer y cuarto trimestre de 2020, Procesos adjudicados de diferente modalidad incluyendo adiciones: Tercer Trimestre: 94 Cuarto Trimestre: 117
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Registro Público de Peticiones que comprende Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF. Informar resultado de: Registro público de peticiones.	4 reportes (trimestral)	(N° de reportes realizados/4) x 100	Área de Atención al Usuario	05/10/2020 20/12/2020	100	El Área de Atención al Usuario realiza la consolidación y elaboración del documento Registro Público de Peticiones del tercero y cuarto trimestre y se publica en la página web institucional en la sección de transparencia en el numeral 10.10.3

Seguimiento 1 Oficina de Control Interno								
Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Metas a cumplir	Indicador	Responsable	Fecha Programada	%	Seguimiento Oficina de Control Interno
5. Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. Actualización y publicación en la página web del inventario de activos de la información e Información clasificada y reservada de la entidad	Inventario de activos de información e Información clasificada y reservada actualizada y publicada en la web	Un Inventario de Activos de Información Un esquema de Publicaciones	Unidad Informática	30/08/2020	100	Se reportó en el segundo cuatrimestre/2020, la Unidad de Informática realiza la Actualización y publicación en la página web del inventario de activos de la información e Información clasificada y reservada de la entidad y puede ser consultada en el sitio web y puede ser consultado en la sección de transparencia en los numerales 10.2 y 10.3
	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualización y publicación de Esquema de Publicación de Información	Esquema de publicaciones actualizado y publicado	Un Esquema de publicaciones	Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30/05/2020	100	Se reportó en el segundo cuatrimestre/2020, la Actualización del Esquema de Publicación de Información y publicación en la página web institucional en la sección de transparencia numeral 10.4
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1. Elaboración y publicación en la página web de Informe de todas las PQRSD y solicitudes de acceso a la información recibidas	4 Informes (trimestral)	(N° de Informe realizados/4) x 100	Área de Atención al Usuario	05/10/2020 20/12/2020	100	El Área de Atención al Usuario elabora informes tercer y cuarto trimestre/20 sobre las PQRSD y solicitudes de acceso a la información. Informes que comprenden PQRSD recibidas, pendientes, vencidas, por asunto, medio de recepción e impacto en el servicio a los usuarios. Documentos que se evidencian en el capítulo I de la Directiva Ministerial 422222 de 2020 del Hospital Militar Central, que se reporta al Ministerio de Defensa Nacional. Informes publicados en la página web institucional en la sección de transparencia numeral 10.10.1.
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.Elaboración video institucional con información en lenguaje de señas	1 videos	1 video	Atención al Usuario y Comunicaciones	15/11/2020	100	Mediante Oficio Id 93182, se realiza cambio de fecha de la actividad quedando para el 15 de noviembre de 2020, teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por la Dirección General en la elaboración del video con el fin de que sean incluidas en la pieza, las obras terminadas de infraestructura, lo cual fue aceptado mediante oficio 94101, es de gran importancia indicar que se habían realizado cambios de fecha previamente mediante oficio Id 87579, para el 31 de agosto de 2020, atendiendo los protocolos de bioseguridad respecto a emergencia COVID-19, el Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas elabora video institucional con información en lenguaje de señas, difundido por varios canales así: Facebook, Twitter, YouTube, página web, intranet. Se elaboró un solo video institucional de los dos programados teniendo en cuenta lo siguiente: A través de Oficio Id 84694 enviado por el área de Comunicaciones se realizó el cambio de fecha de la actividad elaborar video institucional con información en lenguaje de señas para el 31 de agosto de 2020, la cual se encontraba programada para el 30 de junio de 2020.
	Subcomponente 1 Plan de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.	1.1. Difusión de acciones de transparencia y Lucha contra la corrupción	4 Reportes	4 Reportes seguimiento	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno Jefe de Unidad de Talento Humano.	05/10/2020 20/12/2020	100	Se evidencia publicado en la pagina web de la Entidad el Plan Transparencia y Lucha Contra La Corrupción 2020, en la sección de transparencia numeral 6.7 Planes Integrados al Plan de Acción (Decreto 612 de 2018), según URL: file:///C:/Users/citel/Downloads/plan_transparencia_lucha_contra_la_corupcion_2020%20(1).pdf Publicación de frases mensuales en la Intranet de la Entidad, relacionadas a la Transparencia y Lucha contra la Corrupción según links: http://intranethmc.gov.co/index.php?ldcategoria=3448 . http://intranethmc.gov.co/index.php?ldcategoria=3449 La Unidad de Talento Humano en coordinación con la Oficina de Control Disciplinario Interno, elaboró Informes tercer y cuarto trimestre de 2020, en donde se visualizan las acciones realizadas: Tercer trimestre: Divulgación de Frases Anticorrupción en la Intranet del mes de Octubre de 2020 Seguimiento a las Jefaturas de Unidad para realizar reporte de existencia de conflicto de intereses: No hubo reporte positivo. Cuarto trimestre: Divulgación de la frase Institucional publicada en la Intranet mensualmente periodo octubre - diciembre. Seguimiento a las Jefaturas de Unidad para que reporten la existencia de conflicto de intereses. No hubo ningún reporte positivo. Adicionalmente en este periodo, mediante correo institucional se realizó la divulgación interna de la campaña RITA 'Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción' acorde a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia y coordinada por el Grupo Social Empresarial de la Defensa –GSED así. 14-10-2020, 19-10-2020, 28-10-2020, 3-11-2020, 10-11-2020, 19-11-2020.
6. Iniciativas Adicionales	Subcomponente 1 Plan de Transparencia y Lucha contra la Corrupción.	1.2. Socializar el Código de Integridad	3 Reportes	3 Reportes seguimiento	Área de Ética y Buen Gobierno	05/09/2020 20/12/2020	100	En el primer cuatrimestre del año 2020 se divulgó el Código de Integridad a 207 personas dentro de la institución a través de charla presencial, proyección de video, firma de compromiso En el segundo cuatrimestre del año 2020 se realizó sensibilización de los valores contenidos en el Código de Integridad a 21 personas dentro de la institución a través de charla presencial, proyección de video, firma de compromiso, entrega de separador y gomas. Divulgación: Se inicia a través de medio digital a 2.981 servidores. Para el tercer cuatrimestre de 2020, el Área de Ética y Buen Gobierno realiza la divulgación del Código de Integridad, en cumplimiento a la Resolución No. 1458 del 14 de diciembre de 2018: "Por medio de la cual se adoptan los valores del servicio público: Código de Integridad del Servicio Público" a las siguientes personas". Se realizó divulgación a 25 personas de manera presencial así:

Elaboro:


Profesional de Defensa Oficina de Control Interno
Hospital Militar Central